



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**La Universidad Católica de Loja**

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA  
EJECUTIVA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE  
RIOBAMBA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES”**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**AUTORAS:**

**CABRERA ORTIZ NATALY ALEJANDRA**  
**ZABALA BARRAGÁN MARTHA GABRIELA**

**DIRECTOR:**

**LCDA. LORENA AMBULUDÍ**

**CENTRO UNIVERSITARIO RIOBAMBA**

**2011**

Lic. Lorena Ambuludí

**DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.**

C E R T I F I C A:

Haber dirigido el presente trabajo de tesis de grado denominado “FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES” elaborado por las egresadas Nataly Cabrera y Martha Zabala. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, julio de 2011

Lic. Lorena Ambuludí

**DIRECTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Cabrera Nataly y Zabala Martha, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Nataly Cabrera

Martha Zabala

## **AUTORÍA**

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Nataly Cabrera

Martha Zabala

## DEDICATORIA

Fe, confianza, optimismo, esfuerzo; fueron los factores que permitieron llegar a esta meta; estos han sido implantados como semilla, por aquellas personas que me dieron su apoyo incondicional.

Mi madre, luchadora incansable.

Mi esposo, la fuerza y el gran amor.

Nataly Cabrera

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia.

Principalmente a mi esposo, quien me apoyo incondicionalmente, a mis hijos quienes son mi fuerza y motor para seguir adelante en la lucha por lograr mi sueño de ser una profesional de calidad.

Martha Zabala

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la fortaleza que nos ha dado, a nuestras familias, por su confianza, a la Universidad Técnica Particular de Loja, por permitirnos culminar nuestros estudios y la oportunidad de la educación a distancia, a las licenciadas Lorena Ambuludí y Miriam Guachizaca, por su apoyo y enseñanza, al Ilustre Municipio de Riobamba quien abrió sus puertas para lograr la investigación.

Sin ustedes no habría sido posible la culminación de esta tesis.

Las autoras

## INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	x
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA</b>	<b>1</b>
1.1. Definición de investigación social	2
1.2. Características e importancia de la investigación social	2
1.3. Técnicas y tipos de investigación social	3
1.3.1. Diferencia entre el método cualitativo y el método cuantitativo	6
1.3.2. Ejemplos de investigación social	7
1.4. Funciones de la investigación social	9
1.5. Fases de la investigación social	11
1.6. El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad	14
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL “ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”</b>	<b>16</b>
Encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas	17
2.1. La autoformación	23
2.1.1. Importancia de la sociedad	25
2.1.2. Medios utilizados para la autoformación	26
2.1.3. Las actividades de autoformación	28
2.2. Gestión y liderazgo	30
2.2.1. Inteligencia emocional aplicada al liderazgo	32
2.3. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva	35
2.3.1. Manejo de la tecnología en la oficina	36
2.3.2. Organización y clasificación del archivo	38
2.3.3. Función asistencial	41
2.3.4. Organización y control del tiempo	41
2.3.5. Administración de los recursos de la empresa	42
2.4. Trabajo en equipo	44
2.4.1. La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo	45

2.4.2. Saber delegar funciones	47
2.4.3. Apoyo en la solución de problemas del equipo	48
2.5. Toma de decisiones	50
2.5.1. Importancia de la toma de decisiones en equipo	52
2.5.2. Barreras que impiden la toma de decisiones	52
2.5.3. Resultados obtenidos por la toma de decisiones	54

### **CAPÍTULO III**

<b>3. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL “ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”</b>	<b>56</b>
3.1. Imagen personal de la secretaria	57
3.1.1. La presentación diaria	58
3.1.2. La puntualidad	59
3.1.3. Espíritu creativo	60
3.2. Ética y valores	62
3.2.1. Responsabilidad	66
3.2.2. Respeto	67
3.2.3. Entusiasmo y optimismo	68
3.2.4. Lealtad a la empresa	72
3.2.5. Honestidad	73
3.2.6. Discreción	73
3.3. Relaciones humanas	74
3.3.1. Atención personal y telefónica a los clientes	76
3.3.2. Recepción de visitantes	79
3.3.3. Comunicación interpersonal	80
3.3.3.1. Comunicación con el jefe	81
3.3.3.2. Comunicación con los compañeros	83
3.3.4. Integración en actividades de trabajo	85
3.4. Autoestima	87



## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL “ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”**

4.1. Propuesta de instructivo de funciones	90
4.2. Plan de capacitación para las secretarias	91
4.2.1. Antecedentes	91
4.2.2. Introducción	92
4.2.3. Justificación	93
4.2.4. Objetivos	94
4.2.5. Contenidos	94
4.2.6. Metodología	95
4.2.7. Recursos	96
4.2.8. Ejecución de la propuesta	100

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Conclusiones	102
2. Recomendaciones	104

### **BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS**

## RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de la presente tesis, constituye la aplicación de un modelo de análisis dirigido a las secretarías ejecutivas del Ilustre Municipio de Riobamba, con la finalidad de investigar las conductas y comportamientos en las actividades que realizan en el interior de la institución. 20 es el número de secretarías encuestadas, cuyos resultados se detalla en cada uno de los capítulos.

En el capítulo primero se realiza una investigación descriptiva de un tema puntual que compete al secretariado ejecutivo dentro de la sociedad, llamada investigación social, sus conceptos y la importancia; en este claramente observamos que es de vital necesidad estudiarla, porque nos permite obtener nuevos conocimiento a través de la indagación en el interior de la realidad social, para diagnosticar problemas y así buscar las alternativas de soluciones viables a los mismos.

El segundo capítulo se enfoca en la formación profesional, la misma que es una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria. En función de ello, quienes participan de actividades de formación profesional deberían poder comprender individual o colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y al medio social, e influir sobre ellos.

Para la secretaria ejecutiva es imprescindible estar muy preparada y además seguir preparándose continuamente, es necesario que la asistente, tenga una formación completa, es decir, integral, lo cual abarca lo intelectual, humano, social y profesional.

El fin para una secretaria ejecutiva en obtener toda esta formación, será encaminada a saber hacer su profesión.

En el tercer capítulo se detalla la investigación referente a la formación personal, debido a que ella forma parte importante en el desarrollo integral de las secretarías ejecutivas, ya que es un proceso permanente y continuo en la vida de ellas que involucra diversas dimensiones interdependientes. Estas comprenden aspectos tan importantes como el desarrollo y valoración de sí misma, la autonomía, la identidad, la convivencia con otros, la pertenencia a una comunidad y a una cultura y sus valores.

Es necesario para toda empresa contar con secretarías capaces de desarrollar su rol y el ejercicio de sus funciones diarias, por tal razón, es de interés destacar la formación personal, porque ésta será la base para el desempeño de sus labores y así lograr el éxito de la empresa en la cual labora.

En el último capítulo se ha planteado la propuesta, de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de cada pregunta, reconociendo así las falencias y necesidades de las secretarías ejecutivas del Ilustre Municipio de Riobamba, proponiendo un plan de capacitación en temas puntuales que permitirán cumplir con los objetivos de ampliar la visión de las asistentes ejecutivas, para la modificación de conductas, garantizando así un aprendizaje continuo y un servicio de calidad.

Para el cumplimiento de la investigación, se elaboró un plan, el mismo que pudo ser realizado mediante la ayuda de profesionales idóneos y gracias a una institución, que nos brindó las facilidades para acceder a ella.

Cabe destacar que se nos presentaron varios inconvenientes, uno de ellos es que las secretarías de la institución contaban con poco tiempo libre, lo cual hizo complicado que ellas puedan desarrollar a tiempo las encuestas, por tal razón se demoró el conteo y análisis de las mismas.

Por otro lado, para la realización de un trabajo de investigación, se requiere tiempo y hemos tenido el inconveniente de este, ya que, por diversas razones, siempre se nos han presentado circunstancias que nos han impedido cumplir con el cronograma

planificado, pero gracias a Dios y al esfuerzo que hemos dispuesto, se ha logrado culminar con el propósito.

La metodología utilizada, muestra un análisis de contenidos, los mismos que son ratificados por análisis a cada uno de ellos enfocados en lo que sucede dentro del Ilustre Municipio de Riobamba.

Acudimos a la investigación de campo, para la aplicación de un modelo de encuestas, realizando un análisis cuantitativo y cualitativo, enfocándonos en preguntas en las cuales se ha observado las falencias de las secretarias; a la vez se ha hecho una investigación descriptiva de temas reales dentro de la sociedad, y aún más detallado, debido a que las secretarias son parte fundamental en la misma.

No podemos olvidar que un punto clave fue la observación en el campo laboral de las secretarias ejecutivas, con ello reforzamos nuestro análisis, y así hemos logrado plantear lo que necesitan las asistentes ejecutivas para cumplir con éxito sus labores en la institución.

# **CAPÍTULO I**

## **LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA**

## **1.1 DEFINICIÓN DE INVESTIGACIÓN SOCIAL**

“La investigación es un proceso riguroso, cuidadoso y sistematizado en el que se busca resolver problemas, bien sea de vacío de conocimiento (investigación científica) o de gerencia, pero en ambos casos es organizado y garantiza la producción de conocimiento o de alternativas de solución viables.

“La investigación social se define como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas (investigación aplicada). Los primeros en utilizar el método científico en las ciencias sociales fueron los economistas del siglo XIX, como por ejemplo, Karl Marx, Cournot y Walras”.<sup>1</sup>

En nuestro rol como secretaria ejecutiva nos encontramos rodeadas de problemas y conflictos que a su vez forman parte de nuestro trabajo, pero un apropiado conocimiento de los mismos, del manejo que se debe llevar en cada situación, nos va a permitir obtener nuestro fin, resolver cualquier situación de la manera más efectiva.

## **1.2 CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL**

“La investigación social es una metodología que permite desarrollar a los investigadores un análisis participativo, donde los actores implicados se convierten en los protagonistas del proceso de construcción del conocimiento de la realidad sobre el objeto de estudio, en la detección de problemas y necesidades y en la elaboración de propuestas y soluciones.

---

<sup>1</sup> DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. (coords.) (1994): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales, Síntesis, Madrid.

En cuanto a sus características, la investigación social es: reflexiva, sistemática y metódica; tiene por finalidad obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos o empírico-técnicos, y se desarrolla mediante un proceso.

La investigación científica es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico; el método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo.

La investigación nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor. Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora. Ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas, además, Contribuye al progreso de la lectura crítica”.<sup>2</sup>

La investigación es importante como estudiantes y profesionales, porque nos ayuda a conocer mejor nuestro entorno, tener contacto con nuestra realidad, ampliar nuestros conocimientos para poder actuar de la manera más efectiva y eficaz frente a las diferentes circunstancias y así lograr un mejor desempeño en el área laboral que nos encontramos.

### **1.3 TÉCNICAS Y TIPO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL**

“El proceso de investigación comprende el enfoque y el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos de captación de información necesarios para construir preguntas y obtener respuestas pertinentes y fiables acerca de un problema.

Práctica: el problema no tiene demasiada trascendencia, ya sea económica o social.  
Investigación Pura: se refiere a la creación de conocimiento sobre algún asunto.

Método hipotético deductivo: es la manera de plantear preguntas y proponer soluciones puede seguir, básicamente, dos grandes vías o enfoques: una inductiva y

---

<sup>2</sup> FÉLIX VALLEJOS, A.; ORTÍ MATA M.; AGUDO ARROYO, Y. Métodos y técnicas de investigación social.

otra deductiva. Pueden utilizarse de forma independiente o combinarse en una investigación, aunque la segunda parte de la formulación de las hipótesis que determinarán el proceso y la contrastación de los datos de respuesta. Etimológicamente la palabra “método” nos remite a “camino”, es decir que un método siempre indica una forma de hacer algo, una forma de caminar, de transitar, de proceder: una doctrina.”<sup>3</sup>.

“Las técnicas son instrumentos puestos a disposición de la investigación y organizadas por el método con este fin. Son limitadas en número y comunes a la mayoría de las ciencias sociales

Por el orden o secuencia en la que se aplican, existen dos grandes grupos de técnicas de investigación científico social: las técnicas para la recopilación de información (que por lo que permiten –recopilar los datos brutos- son las primeras en aplicarse) y las técnicas para el análisis de la información (que como su nombre lo indica, son las que se usan para organizar, decodificar y leer la información previamente recopilada).”<sup>4</sup>

Cabe recalcar que dentro de la empresa investigada, se maneja varias de las técnicas mencionadas, para lograr desarrollar de una manera exitosa los proyectos planteados para el desarrollo de nuestra Provincia; en conjunto se trabaja para llevar a término las investigaciones, con aportes de varios departamentos y la colaboración de las áreas involucradas.

“Hay cinco grandes vías de acceso a la realidad social según el sociólogo Miguel Beltrán. A pesar de considerar que el científico no puede seguir un solo procedimiento con independencia de su disciplina académica o del tipo de realidad en la que opera (las ciencias sociales, o humanas, de a cultura, o de la historia)no se pueden imponer en las metodologías diseñadas por las ciencias físico-naturales,

---

<sup>3</sup> Quiroz, Ma. Esthela (2003) Hacia una didáctica de la investigación. Ediciones Castillo. p 69

<sup>4</sup> Rojas Soriano, Raúl (1989). Investigación social teoría y praxis. Editorial Plaza y Valdez. México. p 178



como la perspectiva positivista; sin embargo, se pueden encontrar distintos tipos de investigaciones sociales que se clasifican:

#### Según la finalidad

- Básica: tiene por objetivo principal aumentar los conocimientos de una determinada disciplina científica, a pesar de no ser prioritaria la aplicación práctica.
- Aplicada: su objetivo principal es la aplicación práctica.

#### Según el alcance temporal

- Sincrónica: busca conocer como es un fenómeno social en un momento determinado.
- Diacrónica: busca la evolución de un fenómeno a lo largo del tiempo.
- Retrospectiva: pretende conocer la evolución de un fenómeno desde el pasado.
- Prospectiva: busca conocer la evolución posible de un fenómeno en el futuro. Dentro de las investigaciones prospectivas encontramos dos tipologías diferenciadas: la de pannel y la de tendencia.

#### Según la profundidad

- Descriptiva: trata de conocer un fenómeno social sin importar las causas.
- Explicativa: pretende conocer el fenómeno social y sus causas.

#### Según la amplitud

- Macro sociológica: realizada sobre grandes grupos de población.
- Micro sociológica: sobre grupos de población más reducidos.

### Según el carácter

- Cuantitativa: trata de fenómenos susceptibles cuantificación, haciendo un uso generalizado del análisis estadístico y de los datos objetivos y numéricos.
- Cualitativa: se orienta a la interpretación de los actores, los propios sujetos que son objeto de investigación.

### Según las fuentes

- Primarias: utilizan datos o información de primera mano generada por los investigadores.
- Secundarias: utilizan información de segunda mano generadas con anterioridad o de forma ajena a la investigación como: registros, bases de datos y encuestas oficiales.

### Según el ambiente

- De campo: en contacto directos con la materia que se ha de investigar.
- De gabinete: sin el propio contacto”.<sup>5</sup>

#### **1.3.1 Diferencia entre el método cualitativo y el método cuantitativo**

Dentro de toda investigación, el objetivo es conocer la realidad de la misma, por tal razón existen los métodos cualitativo y cuantitativo, Para analizar las diferencias entre estos métodos, se presenta la siguiente tabla:

---

<sup>5</sup> Balcells I. Junyent (1994). La investigación social. Introducción a los métodos y las técnicas. Capítulo 2. Editorial Escuela Superior de Relaciones Públicas. PPU. Barcelona. p 54

MÉTODO CUALITATIVO	MÉTODO CUANTITATIVO
Subjetiva	Objetiva
Es más comprensivo	Es más parcial
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Se aplica a análisis globales de casos específicos	Estudia aspectos particulares o generaliza pero desde una sola perspectiva.
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Evita la cuantificación	Permite examinar los datos de manera numérica
Hace registros narrativos en base a fenómenos estudiados mediante técnicas	Generaliza y presupone, para alcanzar mayor validez
Identifica la naturaleza profunda de las realidades	Utiliza la medición exhaustiva y controlada, buscando la certeza del mismo.
Hace inferencia de los datos	Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables

Cada uno de los métodos son indispensables para un correcto análisis de las investigaciones sociales, cabe recalcar que en el Ilustre Municipio de Riobamba, se aplican estos métodos para el desarrollo de sus actividades en cuanto a proyectos de investigación.

### 1.3.2 Ejemplos de investigación social

A continuación se citan iniciativas de investigación cualitativa y cuantitativa que abordan diversos temas de de interés social:

### Investigación cualitativa

Los valores humanos y su relación con el principio de moralidad de los candidatos a la alcaldía de la ciudad de Riobamba.

La carga laboral y su relación con el sentido de la honestidad y responsabilidad de los trabajadores de la fábrica de Aceite "LA FAVORITA".

¿Cómo interpretan las mujeres los síntomas ginecológicos y de qué manera asumen su control sexual?

Factores socio económicos y culturales que influyen en que las mujeres oculten el uso de anticonceptivos

Análisis de la violencia en el hogar y su relación con la conducta de los hijos en los hogares de los Barrios Urbano Marginales de la ciudad de Riobamba.

### Investigación cuantitativa

Influencia de la Internet en el rendimiento académico de los alumnos del primer año de secundaria del Centro Educativo "Bolívar Guambo" de la ciudad de Riobamba.

Relación entre la dieta alimenticia y el peso y Talla de las alumnas de Enfermería de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Nivel de Rendimiento académico de los alumnos del Quinto año de secundaria de la Unidad Educativa "Pensionado Olivo", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

El juego y su relación con el desarrollo psicomotriz de los niños y niñas de 3, 4 y 5 años de edad, hijos de comerciantes informales de la parroquia Velasco de la ciudad de Riobamba.

El grupo de amigos y su influencia en el nivel de socialización de las adolescentes del quinto año de secundaria de la Institución educativa "Nuestra Señora de Fátima" de la ciudad de Riobamba.

Grado de satisfacción de los pacientes que acuden al área de Consulta Externa del Hospital General Docente de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### **1.4 FUNCIONES DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL**

“Toda investigación es un proceso de creación de conocimiento sobre la estructura, el funcionamiento o el cambio de una zona de la realidad. En las ciencias sociales esa zona está constituida por las instituciones, grupos y categorías de personas en situaciones de relación o de interrelación social como también por los múltiples procesos que en ella se dan.

La investigación social tiene como finalidad la de ayudar justamente a la sociedad. En el método se comienza con un planteo (hipótesis) de un problema, que supondrá (para función social) la resolución de un problema práctico. Una vez planteado el problema se propone un objetivo y se intenta hallar las posibilidades de acceso (viabilidad). Así por ejemplo, si se pretende hallar una solución a una enfermedad social se buscarán datos, se prepararán documentos, se harán análisis de campo para ver/ prever y elaborar un reporte de la investigación. Estableciendo siempre objetivos a corto y/ o largo plazo.

En todo método de investigación (método científico) se pide, en la primera fase, la respuesta a un ¿para qué se va a realizar la investigación? cuya respuesta, en la mayoría de los casos, se quiere que sea en pro de mejorar la calidad de vida humana, luego entran los objetivos generales y específicos, destinados al beneficio de la sociedad.

Por lo expuesto se puede indicar que las funciones de la investigación social son tres:

LA DESCRIPCIÓN: En la investigación social la descripción va más allá de examinar o identificar, en este caso el concepto es más amplio porque comprende un análisis descriptivo que está especificado en los objetivos de un estudio o investigación descriptiva. Existen diferentes tipos de análisis descriptivos como por ejemplo:

- Caracterización global del objeto de estudio
- Determinación de los objetos sociales que tienen ciertas características
- Descripción del contexto en el cual se presenta cierto fenómeno
- Descripción de la magnitud el fenómeno
- Descripción de las propiedades que tiene el objeto de estudio
- Descripción de las diferencias que hay, o se presentan, entre dos o más subgrupos de la población que es objeto de estudio
- Descripción de las partes, categorías o clases que componen el objeto de estudio
- Descripción del desarrollo o la evolución del objeto de estudio
- Descripción de las relaciones del objeto de estudio con otros objetos

LA CLASIFICACIÓN: Es otra función específica de la investigación social y consiste en clasificar los objetos que se estudian ya sea por grupos, estructuras, procesos, situaciones etc. Lo fundamental en esta función es categorizar, la cual se lleva a cabo con base en uno o más criterios o características que posean los objetos sociales. Vale la pena aclarar que los criterios pueden ser cualitativos o cuantitativos. Existe una forma especial de clasificar y es la que está constituida por tipologías que se definen de acuerdo a una característica esencial, por ejemplo la conducta que es determinada por la política, la economía, detectar si son sociedades abiertas o cerradas etc.

LA EXPLICACIÓN: las personas continuamente nos hacemos preguntas sobre sucesos del acontecer social como por ejemplo ¿por qué ocurre el fracaso escolar? ¿Porqué se da la delincuencia juvenil? etc. Las respuestas a estas preguntas constituyen explicaciones de los fenómenos aludidos y son las ciencias sociales las que se han encargado desde el siglo pasado, de dar respuestas a ciertos sucesos.

Las ciencias sociales tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes (psicológicos, económicos, climáticos, raciales etc.), hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas. Las explicaciones en las ciencias sociales no son tareas fáciles, porque debe enfrentarse a conciliar entre dos enfoques diferentes: la explicación diacrónica, que consiste en la búsqueda de factores antecedentes, históricos o genéticos y, por otro lado la explicación sincrónica, la cual no contiene referencias temporales.

## **1.5 FASES DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL**

La investigación social es la aplicación de métodos y técnicas científicas al estudio de la realidad social, para lo cual debe cumplir secuencialmente cada una de las fases que se detallan a continuación:

### **FASE 1: Determinación de un problema a investigar**

Lo puede sugerir el propio equipo de investigación, o encargado por cualquier institución (p.e. sondeos electorales). Para considerarlo como un problema a tener en cuenta para la investigación, debe de tener una serie de condiciones:

- Que no sea excesivamente genérico
- Que no plantee a priori juicios de valor
- Que tenga referencia empírica ( que podamos obtener datos mediante la observación de la realidad)
- Que no se refiera a casos aislados
- Que sea relativamente novedoso

### **FASE 2: Diseño de la investigación social**

- Determinar los objetivos de la investigación, porque éstos nos darán la medida de los RRHH y económicos que se necesitan.

- Formulación de hipótesis: posibles soluciones al problema que investigamos, formulándolas, normalmente, al inicio de la investigación y tienen que ser probadas con hechos. Se establecen más en las investigaciones descriptivas que en las explicativas.

Condiciones de las hipótesis:

- Respuesta probable
  - Claridad conceptual
  - Referencia empírica y comprobabilidad
  - Generalidad y especificidad
  - Referencia a un cuerpo teórico
- Operacionalización de variables: proceso de medición que consiste en pasar de variables generales que no son directamente mediadas ni observables a variables intermedias que son más directamente medibles que la variable general, y de éstas a unos indicadores.
    - Variable: cualquier característica del objeto de la investigación que puede cambiar de valor y expresarse en distintas categorías
    - Indicadores: variables directamente medibles y observables.

EJEMPLO:

Nivel de estudios y origen social, ¿influyen en la categoría ocupacional lograda?

- Origen social indicadores: economía, ingresos, padres, educación, profesión.
- Categoría ocupacional.

Nivel de estudios y categoría ocupacional son directamente indicadores.

- Determinación del campo de investigación: se refiere a delimitar el estudio tanto geográfica como temporalmente. Después hay que definir el universo; conjunto de unidades sobre las que versa la investigación. Existen universos fáciles de cuantificar y localizar y otros que ofrecen más dificultades.



- Naturaleza del universo: (selección de la muestra)
- Investigación cuantitativa: seleccionar una muestra representativa (cálculo estadístico) del universo, que nos permitirá extrapolar los resultados a toda la población.
- Investigación cualitativa: no habrá selección de muestras representativas. Se elige a determinadas personas representativas de grupos sociales que se ajustan al perfil.
- Fijación de las técnicas de investigación:
  - Cuantitativas: encuestas, fuentes secundarias -censos-, socio gramas, etc.
  - Cualitativas: grupos de discusión, entrevistas en profundidad, etc.
  - Análisis de contenidos: para analizar textos escritos que aparecen en los medios de comunicación de masas.
  - No reactivas: técnicas a la vez cuantitativas y cualitativas que tratan de evitar que alteremos lo investigado por el hecho de investigarlo.
- Recogida de datos: Construir el instrumento de recogida de información como cuestionarios.
  - Elegir a las unidades de la muestra
  - Seleccionar a los encuestadores o entrevistadores y formarlos.
  - Hacer el pre-test (instrumento de recogida de información)
  - Recogida de datos (controlar a los encuestadores para saber si están haciendo las encuestas y cómo)
  - CUESTIONARIO: Instrumento de recopilación de datos rigurosamente estandarizado y que relaciona las variables que serán objeto de la investigación.

Dentro del ámbito secretarial también se utiliza esta fase, como por ejemplo, para el análisis del desempeño laboral de las secretarías ejecutivas, tomando en cuenta que son ellas las articuladoras del trabajo de oficina y por ende el conocer cómo se están desempeñando ayudará a tener una visión más amplia de las actividades laborales,

ya que, si se está fallando en alguna situación o si se tiene deficiencias, por medio de un estudio investigativo, se logrará conocer específicamente el problema, buscar las causas y como finalidad, encontrar las soluciones.

### FASE 3: Análisis de datos

Dependiendo del tipo de técnica empleada:

- Cuantitativa
- Depurar los cuestionarios
- Procesar la información por ordenador
- Comprobar el análisis estadístico (descriptivo o multivariable, más o menos complejo)
- Cualitativa
- Transcribir las cintas grabadas
- Analizar de forma cualitativa (sin análisis estadístico)

## **1.6 EL INVESTIGADOR SOCIAL Y SU ROL EN EL CONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD**

El investigador social pretende determinar las causas que promueven el cambio social para impulsar la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento de la sociedad para promover el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, para lo cual el investigador interviene en los puntos en que las personas interactúan con su entorno.

El rol de un investigador, sin importar cual sea su área de conocimiento, se focaliza hacia la búsqueda de la verdad por medio de la sistematización de sus procesos inherentes a la investigación, de tal manera que ésta vaya dirigida al objetivo que se plantea. Mediante esto se evitará emprender actividades que demanden esfuerzos y

dinero innecesario que, por otra parte, podría desviar la investigación de su fin último.

En todo caso, la necesidad de investigar está impulsada por la búsqueda de la verdad, donde existe en el investigador una tendencia a ser imparcial, de tal manera que éste sea objetivo ante sus conclusiones y reflexiones.

Cabe destacar, que esta objetividad es relativa, pues de un modo u otro, la percepción de la realidad que tiene el investigador influye en algún momento en el proceso de investigación. Dicha percepción depende de su sistema de valores.

Ahora bien, sólo se puede minimizar el efecto de la subjetividad. Si se pretendiera definir la realidad, esto resultaría muy engorroso, pues ella es relativa. Todo lo que un individuo toca o ve es percibido bajo su sistema de valores, convirtiéndose éste en una lente que filtra lo que rodea al individuo, evitando que él pueda ver más allá de su mundo interior.

Es aquí, donde el rol fundamental del investigador es abrirse a nuevas experiencias que generen cambios en sus constructos mentales, que le permita emprender su estudio en beneficio de la sociedad, redundando en mejorar de la calidad de vida de la misma.

**CAPITULO II**

**LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU  
FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL  
“ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”**

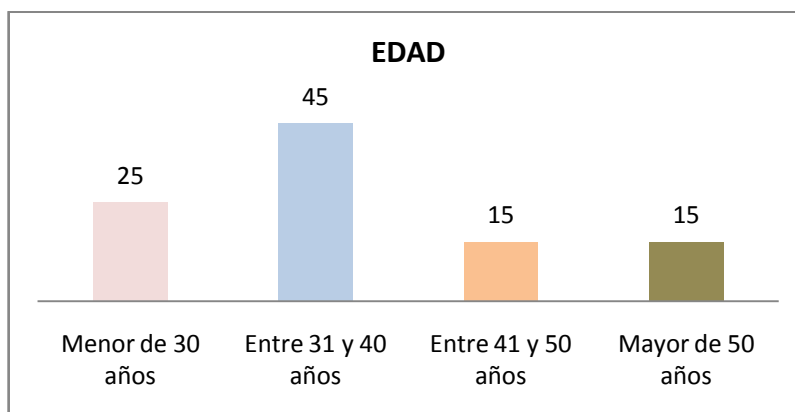
## ENCUESTAS APLICADAS A LA SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA

### PREGUNTA 1. EDAD.

**TABLA Nº 1**

EDAD	f	%
Menor de 30 años	5	25
Entre 31 y 40 años	9	45
Entre 41 y 50 años	3	15
Mayor de 50 años	3	15
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 1**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

### ANÁLISIS

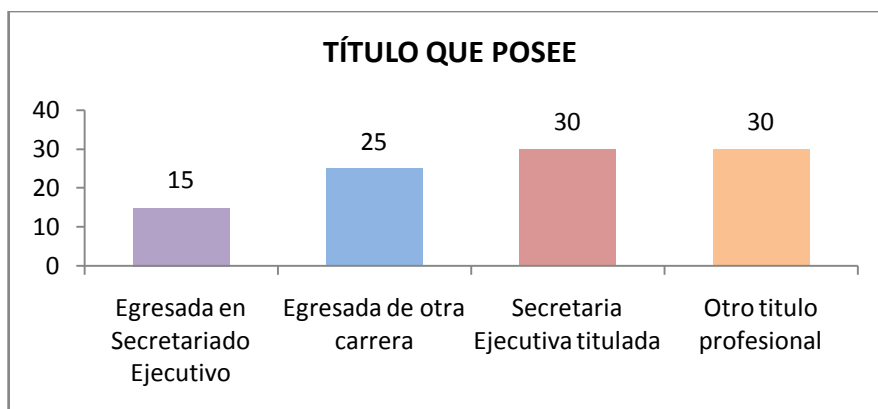
En el gráfico podemos observar que el 25% de las secretarias que laboran en el Ilustre Municipio de Riobamba son menores de 30 años. El 45% de las encuestadas tienen entre 31 y 40 años de edad, el 15% entre 41 y 50 años de edad y el 15% restante son secretarias mayores de 50 años.

## PREGUNTA 2. TÍTULO QUE POSEE.

**TABLA Nº 2**

TITULO QUE POSEE	f	%
Egresada en Secretariado Ejecutivo	3	15
Egresada de otra carrera	5	25
Secretaria Ejecutiva titulada	6	30
Otro título profesional	6	30
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 2**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

## ANÁLISIS

En cuanto al título que poseen el 15% de las secretarias encuestadas son egresadas en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, el 25% son egresadas en otra carrera, el 30% son Secretarias Ejecutivas tituladas y el 30% tienen otro título profesional. Lo cual quiere decir que solo el 45% del total de las secretarias del Municipio de Riobamba, tienen los conocimientos sobre Secretariado Ejecutivo Bilingüe y las demás, lo han aprendido con la experiencia en sus labores.

**PREGUNTA 3. SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL (4), ¿QUÉ TÍTULO POSEE?**

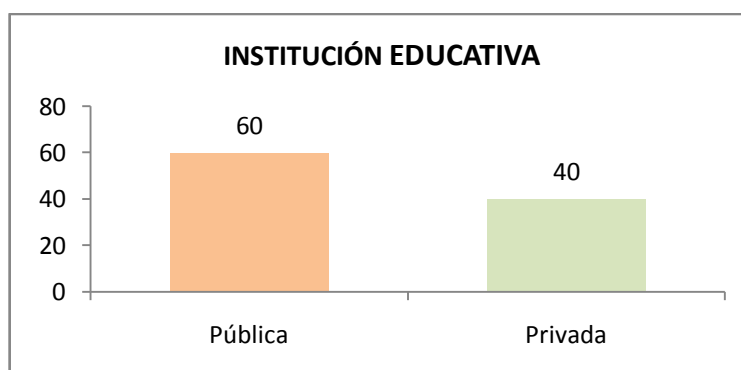
El 30% de las secretarías que respondieron que tienen otro título profesional, han mencionado al mismo, los cuales son: Gestión Gerencial, que se encuentra relacionado al Secretariado Ejecutivo; Tecnología en Sistemas, Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Tecnología en Comercio Exterior.

**PREGUNTA 4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:**

**TABLA N° 4**

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	f	%
Pública	12	60
Privada	8	40
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 4**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

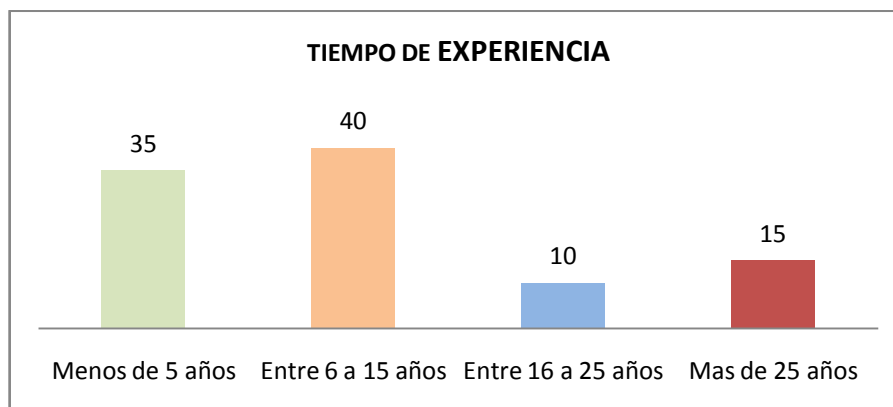
Las secretarías encuestadas manifiestan, el 60% que la institución educativa en la cual obtuvo su título es pública y el restante 40% obtuvo su título en una institución privada.

## PREGUNTA 5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA.

**TABLA Nº 5**

TIEMPO DE EXPERIENCIA	f	%
Menos de 5 años	7	35
Entre 6 a 15 años	8	40
Entre 16 a 25 años	2	10
Mas de 25 años	3	15
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 5**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

### ANÁLISIS

En cuanto a su tiempo de experiencia como secretarias el 35% manifiestan que tienen menos de 5 años, el 40% tienen experiencia entre 6 y 15 años, el 10% tiene entre 16 y 25 años de experiencia y el 15% más de 25 años de experiencia como secretarias, por lo cual podemos deducir que conocen sobre cómo deben desempeñar las labores, pero más por experiencia, que por el conocimiento profesional.

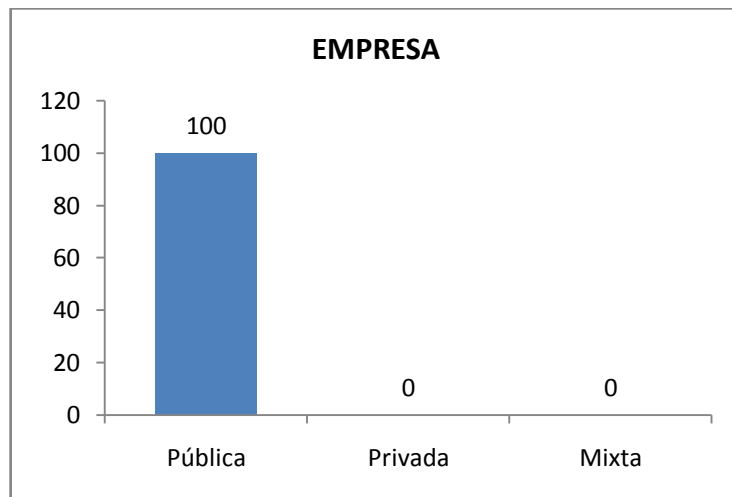


**PREGUNTA 6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:**

**TABLA N° 6**

EMPRESA	f	%
Pública	20	100
Privada	0	0
Mixta	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 6**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

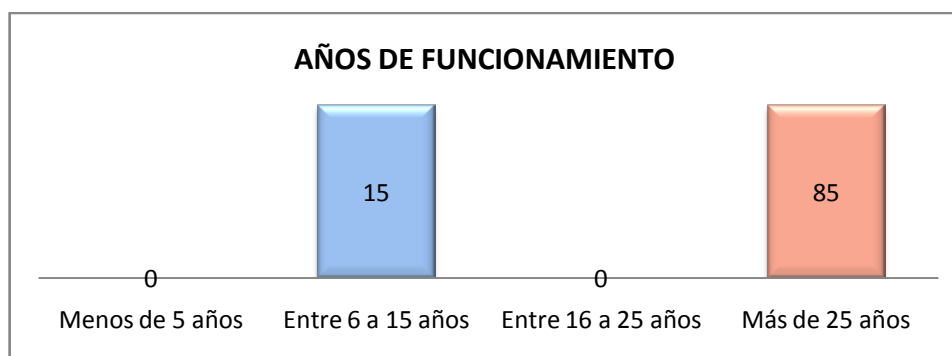
El 100% de las secretarias encuestadas manifiestan que la empresa en la que laboran es pública.

**PREGUNTA 7. ¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?**

**TABLA Nº 7**

AÑOS DE FUNCIONAMIENTO	f	%
Menos de 5 años	0	0
Entre 6 a 15 años	3	15
Entre 16 a 25 años	0	0
Más de 25 años	17	85
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 7**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

El 15% de las encuestadas manifiestan que la empresa en la que laboran tienen entre 6 y 15 años de funcionamiento y el 85% manifiestan que el Ilustre Municipio de Riobamba tiene más de 25 años de funcionamiento.

## 2.1 LA AUTOFORMACIÓN

“La autoformación constituye la base de la enseñanza a distancia, de modo que sus principios han de estar presentes tanto en la planificación como en el proceso de aplicación. Los materiales didácticos deberán fomentar la elaboración del conocimiento bajo criterios de significación y dinamismo.

La motivación es parte substancial de la autoformación y requisito fundamental para la continuidad y éxito del aprendizaje a distancia, por cuanto implica un ejercicio de control por parte del propio sujeto que aprende. En el ámbito laboral, la autoformación tiene su paralelismo, tanto de las variables sociológicas de nuestros tiempos como del desarrollo de la telemática. La autoformación es la concreción de una misma perspectiva de elaboración del conocimiento y por ello mismo, posee tanto posibilidades como limitaciones.

La autoformación se vincula con el desarrollo de una sociedad cognitiva, donde el sujeto deberá ser capaz de tomar la iniciativa y ser el gestor de su propia formación permanente.”<sup>6</sup>

Nicole Tremblay (2003) define la autoformación como: “Situación educativa (pedagógica o andragógica), escolar o extraescolar, favorable a la realización de un proyecto mediante el que la principal motivación de una persona es adquirir conocimientos (saberes) y habilidades (saber hacer) o proceder a un cambio duradero en sí mismo (aprender a ser). Para conseguirlo, la persona asume un control preponderante en relación con una o varias dimensiones de su proyecto: contenidos, objetivos, recursos y evaluación” (p. 80).

En el Ilustre Municipio de Riobamba, las secretarías ejecutivas consideran de una manera importante el mantenerse actualizadas en todos los ámbitos de su vida profesional, mediante la continuidad del aprendizaje, tanto individual, como en grupos, manteniendo diferentes reuniones para aclarar dudas, buscar asesorías,

---

<sup>6</sup> SARRAMONA, J. La Autoformación en una sociedad cognitiva. 1999. Volumen 2

intercambiar ideas y conocimientos que les permitan conocer más acerca del medio en el cual se desenvuelven.

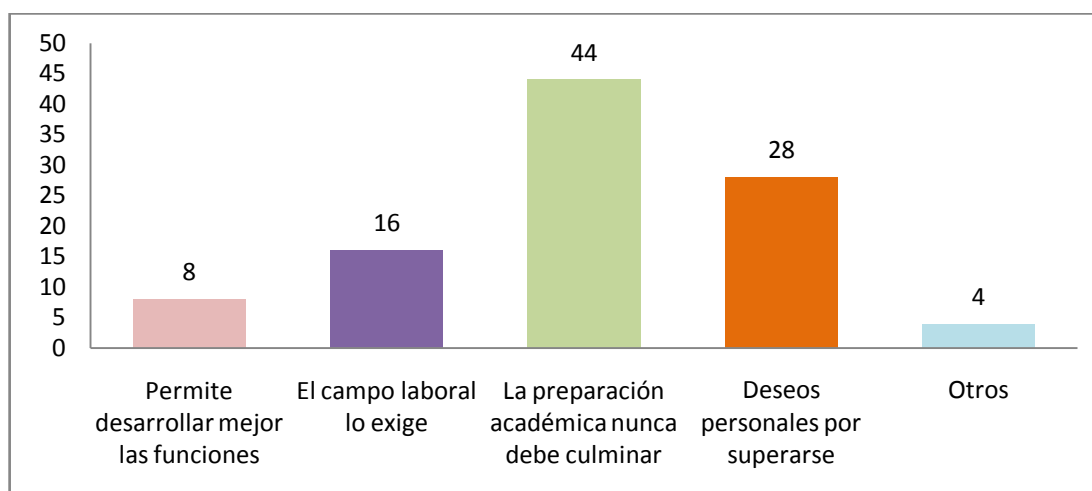
**PREGUNTA 8.**

**A SU CRITERIO, ¿POR QUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN?**

**TABLA Nº 8**

AUTOFORMACIÓN	f	%
Permite desarrollar mejor las funciones	2	8
El campo laboral lo exige	4	16
La preparación académica nunca debe culminar	11	44
Deseos personales por superarse	7	28
Otros	1	4
TOTAL	25	100

**GRÁFICO Nº 8**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

## **ANÁLISIS**

El 8% de las secretarias encuestadas declaran que la autoformación permite desarrollar mejor las funciones laborales ya que al estar al tanto de nuevas actualizaciones, podrán desempeñarse acorde a lo actual, mejorando así su trabajo.

El campo laboral exige una autoformación, el 16% de las secretarias que lo manifestaron, nos muestran de esta manera, debido a que, la competencia cada vez es más fuerte y es indispensable tener innovación y originalidad en sus actividades.

La preparación académica nunca debe culminar, el 44% lo dice de esta manera, porque siempre existe la posibilidad de que nuevos profesionales, obtengan nuestro puesto de trabajo, es por ello que al estar preparadas, lograremos mantener y superar la responsabilidad laboral, un gran porcentaje de secretarias lo consideran así.

En otro punto, el 28% declara que la autoformación son los deseos personales de cada una por superarse, ampliando así sus conocimientos, logrando ganar competencias en su área profesional.

Finalmente, el porcentaje más bajo, 4% de secretarias, dan a conocer otros aspectos de la autoformación como por ejemplo, el desarrollo y la evolución diaria, lo cual exige estar preparada para todos los acontecimientos de la institución.

### **2.1.1 Importancia en la Sociedad**

“La autoformación aparece como un proceso por el cual las personas, individualmente o en grupo asumen su propio desarrollo, se dotan, como sujetos adultos que son, de sus propios mecanismos y procedimientos de aprendizaje, que principalmente es experiencial (Mallen, 1987; Galvani, 1995).

Es un tipo de formación informal, no formal, sin programa cerrado, por contacto directo, en donde la experiencia sirve como argumento para el aprendizaje. Es un

aprendizaje por la experiencia pero donde la reflexión juega un importante papel (Pinau, 1989).

Un Aprendizaje que poco a poco va ganando respeto y consideración porque, como veremos más adelante, aparece como el mecanismo a través del cual los adultos aprenden.

### **2.1.2 Medios utilizados para la Autoformación**

Existen varios medios para lograr en los individuos una adecuada autoformación, como por ejemplo las consultas en internet, bibliotecas virtuales, libros, revistas, publicaciones, con personas de experiencia, etc.; la autoformación tiene que ver con el auto aprendizaje, para lo cual existen herramientas, como lecturas comprensivas, mapas conceptuales, cuadros sinópticos, mentefactos, entre otros; al realizar estos en los distintos temas de interés laboral se logrará estar al tanto de todo cuanto interesa en el ámbito profesional y así desarrollarse como secretarias en este mundo lleno de nuevas actualizaciones y actividades.

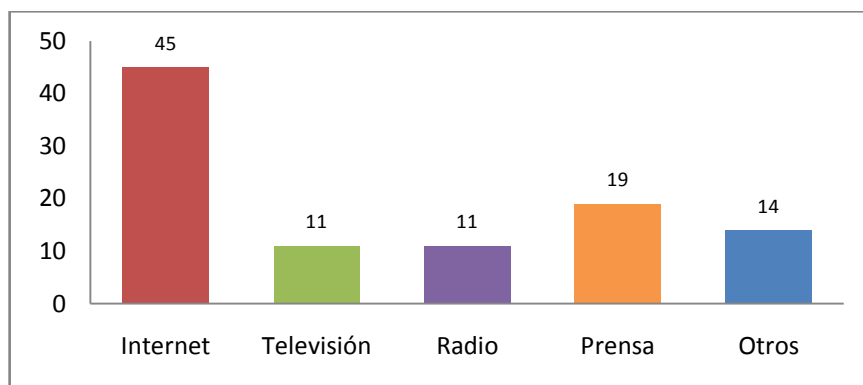
## PREGUNTA 9.

### ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

**TABLA Nº 9**

MEDIOS UTILIZADOS	f	%
Internet	16	45
Televisión	4	11
Radio	4	11
Prensa	7	19
Otros	5	14
TOTAL	36	100

**GRÁFICO Nº 9**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

## ANÁLISIS

De nuestras 20 encuestadas, varias de ellas escogieron algunas opciones, de lo cual se refleja:

La utilización del internet como medio de autoformación, sabiendo que en él, encontramos información de cualquier tema alrededor del mundo.

Un gran porcentaje emplea la televisión y la radio difusión, mediante reportajes que emiten en diferentes programas de actualidad, pero a la vez, consideramos que es un arma de doble filo, debido a que no todo lo que se transmite está correctamente

emitido, pero como secretarias debemos estar al tanto de muchos temas, los debates, discusiones, análisis que se exponen, evidencian varios puntos de vista, pero al mismo tiempo, debemos destacar que es responsabilidad nuestra, la manera de poner en práctica cada situación.

La prensa ocupa el 19% de los medios de autoformación, ya que en ella se emiten informaciones de actualidad, y al mismo tiempo noticias que nos servirán para estar al tanto de lo que ocurre a nuestro alrededor.

Otros medios también son utilizados, como libros, libros académicos, artículos publicados, los mismos que mediante el análisis y comprensión adecuada, se logrará demostrar que se pueden utilizar para la correcta autoformación profesional como asistentes ejecutivas.

### **2.1.3 Las actividades de Autoformación**

Las principales actividades que nos ayudan en la autoformación son aquellas que nos permiten estar al tanto de lo nuevo en nuestro entorno, por ejemplo formaciones en centros y grupos de trabajo, las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba, se mantienen siempre con una autoformación adecuada, logrando de esta manera, desempeñarse mejor, asistiendo a diferentes cursos, seminarios, etc., que les ayudan en su beneficio personal y profesional.



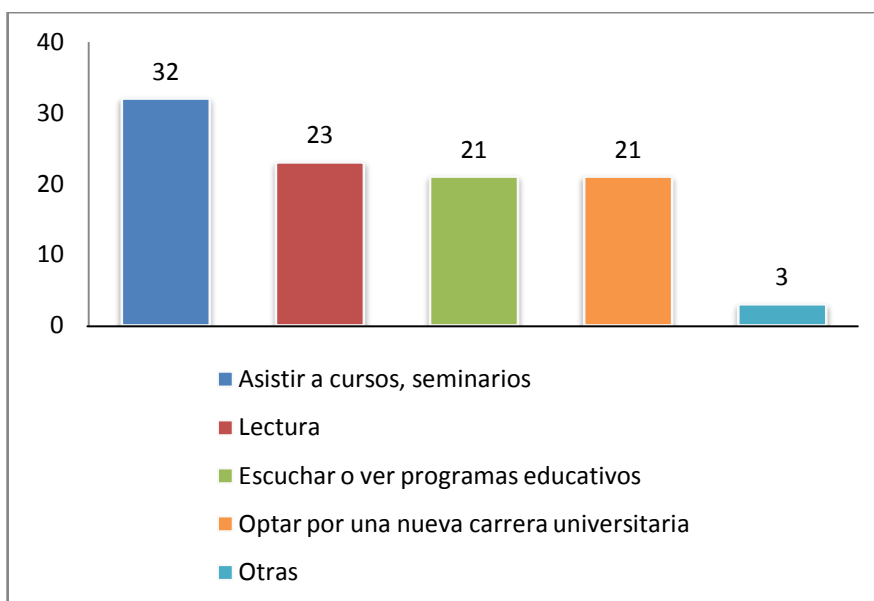
### PREGUNTA 10.

**¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN, CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS MÁS EFICIENTES?**

**TABLA N° 10**

ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN	f	%
Asistir a cursos, seminarios	11	32
Lectura	8	23
Escuchar o ver programas educativos	7	21
Optar por una nueva carrera universitaria	7	21
Otras	1	3
TOTAL	34	100

**GRÁFICO N° 10**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

### ANÁLISIS

Asistir a cursos y seminarios representa para las secretarías encuestadas el porcentaje mayor en cuanto a las opciones de actividades de autoformación, porque

por medio de ellos, se logrará el cuestionamiento y análisis de temas, con diferentes puntos de vista, enriqueciendo así los conocimientos de cada una.

La lectura como actividad de autoformación es de suma importancia para las secretarías porque mediante ella crece su capacidad de análisis, síntesis y otros procesos cognitivos, además para poder expresarnos y comunicarnos mejor, aumentando nuestro léxico y cultura.

Escuchar y ver programas educativos al igual que optar por una nueva carrera universitaria, manifiestan en un porcentaje del 21%; ya que la escucha permite desarrollar el interés y la atención, fomentar la investigación, etc., y el optar por otra carrera universitaria, permite adquirir conocimientos actuales y modernos.

Otras actividades de autoformación como aprendizaje con personas de experiencia, también ayudan porque así a través de sus conocimientos, podemos captar nuevas ideas, tener una visión diferente de situaciones y debatir varios temas de interés.

## **2.2 GESTIÓN Y LIDERAZGO**

“La gestión se relaciona con el presente entendido como la coordinación de acciones que hace pasar el propósito que perseguimos. Cuando gestionamos, administramos compromisos para generar acciones en base a los recursos, talentos y capacidades con los que contamos.

El liderazgo, en cambio está relacionado con el futuro. Está relacionado con las declaraciones en torno a las cuales abrimos o cerramos posibilidades y aunamos voluntades. Los demás verán posibilidades y se sumarán, en tanto y en cuanto, tengan la interpretación de que el futuro declarado es un futuro significativo. El liderazgo se relaciona con las declaraciones y con el compromiso con dichas declaraciones.”<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> <http://www.clubdelectura.cl/content/view/31749/Gestion-y-liderazgo.html>

Como secretarias estamos ligadas a gestionar y liderar actividades y también al personal de la empresa, que requieren una mano para lograr el cumplimiento de los objetivos de la institución, el Municipio de Riobamba tiene este personal capaz de lograr el cumplimiento de metas a través de un buen liderazgo y una adecuada gestión.

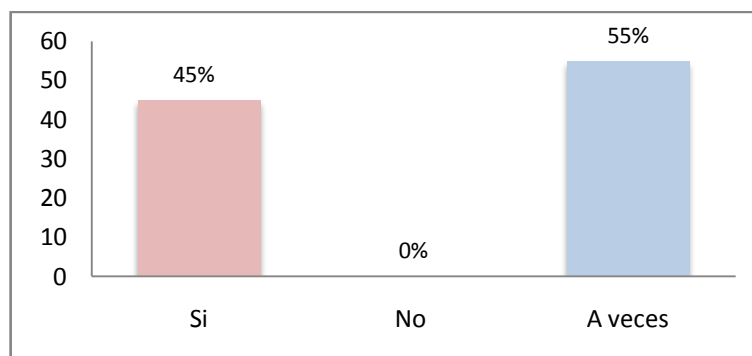
**PREGUNTA 11.**

**¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?**

**TABLA N° 11**

POSEE LIDERAZGO	f	%
Si	9	45
No	0	0
A veces	11	55
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 11**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

El 45% de las secretarias manifiestan que poseen liderazgo dentro de sus actividades diarias, ya que al estar en contacto con el personal necesitan coordinar las mismas, para de esta manera lograr el mejor desempeño de todos.

Por otro lado el 55%, a veces poseen liderazgo, porque no siempre se sienten preparadas, o por el simple hecho de que como secretarias pensamos que no somos capaces, pero por el contrario, nos consideran las articuladoras del trabajo y por tal motivo no debemos sentir timidez ni miedo. Por otro lado la falta de práctica en esta área, no ha permitido desempeñarla adecuadamente y sin temor.

### **2.2.1 Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo**

Antes de comenzar a analizar cómo es la inteligencia emocional aplicada al liderazgo se tiene que conocer que se entiende por el termino 'inteligencia emocional' y por liderazgo y como los definen distintos autores.

“Se va a definir la Inteligencia Emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. También cabe aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes.”<sup>8</sup>

Edward Thorndike (1920) la definió como 'la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas'

Daniel Goleman, en su libro inteligencia emocional, define a la misma como 'una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.'

Chiavenato, Idalberto (1993), Destaca lo siguiente: 'Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos'.

---

<sup>8</sup> SALINAS, O. Inteligencia Emocional. 2000. [www.Gestiopolis.com](http://www.Gestiopolis.com)

“El liderazgo es el proceso de influir y apoyar a otros para que trabajen con entusiasmo para alcanzar ciertos objetivos. Es el factor crucial que ayuda a un individuo o a un grupo a identificar sus metas, y luego los motiva y auxilia para lograrlas.”<sup>9</sup>

Al ligar estos dos términos podemos llegar a la conclusión de que un líder sería aquella persona que a través de su conducta o comportamiento, pretende modificar la conducta de otras personas, pero no hemos de confundir el término liderar con el de dirigir. Aunque el líder dirige el grupo o equipo de personas, dirigir tiene una connotación más institucional, mientras que líder estaría ligado a las cualidades personales, el liderazgo es pues, una acción que abarca sentimientos, intereses, aspiraciones, valores, actitudes y todo tipo de reacciones humanas las cuales están involucradas dentro de la inteligencia emocional.

---

<sup>9</sup> NEWSTROM, J. Comportamiento Humano en el Trabajo. 2007. McGraw-Hill. Pag 159.

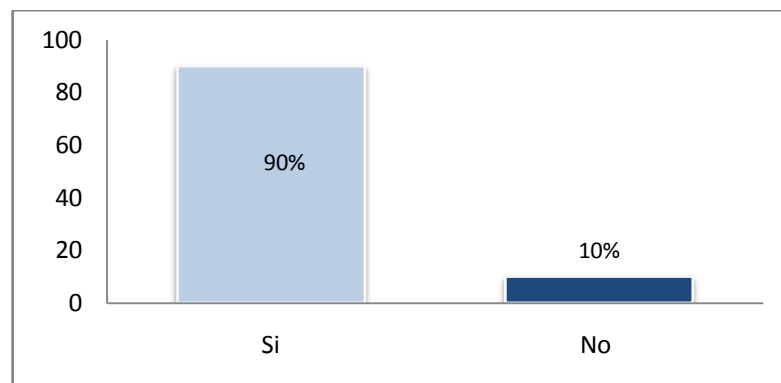
### PREGUNTA 13.

**¿CONSIDERA UD. IMPORTANTE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LLEGAR A UN BUEN LIDERAZGO, POR QUÉ?**

**TABLA N° 13**

INTELIGENCIA EMOCIONAL	f	%
Si	18	90
No	2	10
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 13**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

### ANÁLISIS

El 90% de las secretarias encuestadas, manifiestan que es importante aplicar la inteligencia emocional, para lograr un buen liderazgo, a pesar de que podemos observar en el gráfico anterior que solo el 45% poseen liderazgo, es contradictorio, pero las secretarias se han enfocado más en lo teórico y no en lo práctico, es por ello que no han dejado que sus habilidades para liderar un grupo salgan a relucir, aun considerando que conocen, no se arriesgan, pero manifiestan que se necesita de autoestima, de armonía en el grupo, de tener habilidades de manejar los sentimientos y saber gestionar las relaciones entre propios y extraños, además se logra un equilibrio en la toma de decisiones, y así lograr expresar la verdad,

desempeñarse mejor con una comunicación adecuada, logrando la satisfacción en el trabajo.

El 10% restante, no considera que sea necesaria la inteligencia emocional para lograr un buen liderazgo, porque creen que depende de otros factores como educación, es decir, tener abundantes conocimientos respecto a determinado tema.

### **2.3 TÉCNICAS Y DESTREZAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

El exigente y competitivo mercado laboral requiere secretarias y secretarios académicamente muy bien preparados, que posean cualidades, actitudes, destrezas y habilidades para enfrentar eficientemente el quehacer diario de las oficinas. Desde tiempos inmemoriales el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial. En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, al contribuir directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, y al asumir inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.

La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudarán a obtener un buen empleo y al desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa.

Básicamente la secretaria debe realizar sus estudios y obtener una especialización que le permita el conocimiento correcto de determinadas técnicas, sin las cuales no podría realizar con eficacia sus labores.

### 2.3.1 Manejo de la Tecnología en la oficina

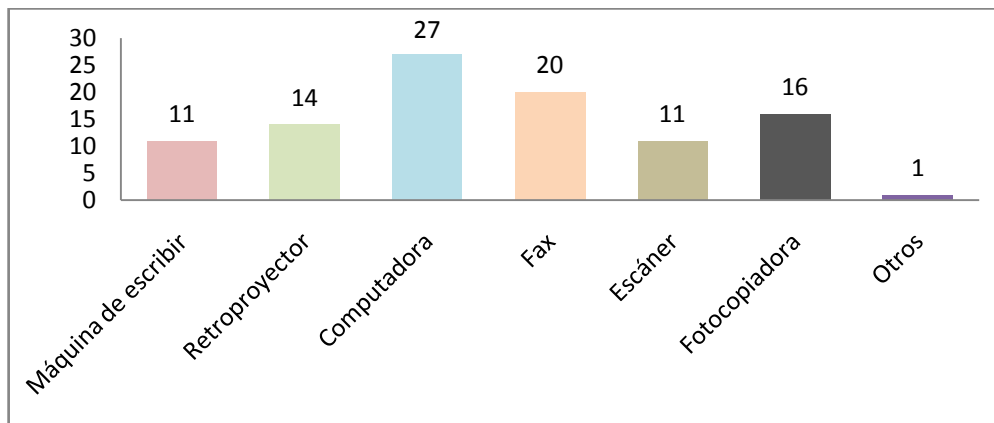
#### PREGUNTA 14.

DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, CUÁLES SON LOS QUE USTED UTILIZA:

TABLA N° 14

EQUIPOS DE OFICINA	f	%
Máquina de escribir	8	11
Retroproyector	10	14
Computadora	21	28
Fax	15	20
Escáner	8	11
Fotocopiadora	12	16
Otros	0	0
TOTAL	74	100

GRÁFICO N° 14



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

### ANÁLISIS

Hoy en día es imprescindible conocer sobre el manejo de los diferentes equipos de oficina, por tal razón, las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba tienen a su alcance estos artefactos, porque les permiten el desarrollo de su trabajo, para



escribir documentos, enviar y recibir correspondencia, para hacer presentaciones de proyectos, entre otras actividades que requieren el uso de los mismos, es necesario mencionar que todo conlleva a la facilidad del trabajo y la eficiencia en este. En cuanto a la máquina de escribir, ya está obsoleta, pero existen tres secretarías que laboran en el Municipio, que aún las utilizan, porque por su edad, se sienten más cómodas con ellas, pero es preciso la utilización de lo actual, el mundo que nos rodea, cambia constantemente, cada vez más se ven equipos nuevos, por tal motivo se hace obligatorio el conocimiento de todos ellos.

El correcto manejo y eficiente uso de los equipos y herramientas auxiliares que tienen las empresas deben ser el reto permanente de las secretarías, ya que no pueden quedarse rezagados de los avances tecnológicos.

Los avances tecnológicos exigen que las tareas secretariales se realicen con eficiencia, calidad y agilidad, para permitir de esta manera que la empresa alcance los objetivos y metas propuestas.

Las secretarías del Municipio de Riobamba utilizan adecuadamente los equipos de oficina que poseen, no se deben quedar atrás en ello, ya que todo lo que se realiza hoy en día es en base a la tecnología, y más en una institución que se encuentra trabajando para el bienestar de toda la provincia y al contacto con todo el país.

### 2.3.2 Organización y clasificación del archivo

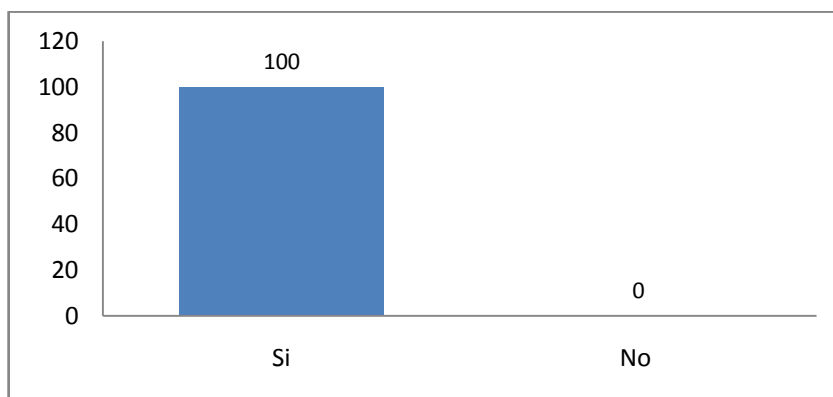
#### PREGUNTA 15.

#### ¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

**TABLA Nº 15**

SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS	f	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 15**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

#### **ANÁLISIS**

El 100% de las encuestadas utilizan sistemas de organización de archivo, sabiendo que es de suma importancia para mantener en orden y clasificados los documentos de la institución, el sistema que las secretarias manejan es el alfabético, numérico y por asuntos ayudándoles así a conservar en orden, pero aún así hemos observado la deficiencia, porque conocen la teoría de los sistemas de archivos, pero en la práctica no lo hacen así, el tiempo y la gran cantidad de actividades por atender, hace que se deje en segundo plano la organización.

En todas las empresas existe un archivo que se encarga de administrar la documentación. Sin embargo, la secretaria siempre maneja los documentos que son

guardados en las oficinas y no en el archivo general; además, es la responsable de administrar la correspondencia de la oficina con respecto a las actividades desempeñadas por su superior.

Archivar es la acción de administrar, organizar, clasificar, arreglar y conservar en forma técnica los documentos que son de importancia para la empresa. Por tal motivo es de suma importancia la organización del archivo dado que en las empresas existe una cantidad grande de documentos que ingresan y salen de ella, y para que los documentos puedan ser localizados cuando se necesiten, es indispensable que quien maneja el archivo mantenga en un mismo lugar aquellos documentos que tengan relación entre sí.

Toda secretaria necesita de una adecuada organización y clasificación de archivo, para mantener todos los documentos en orden, y así obtener un desempeño adecuado y lograr un trabajo muy profesional.

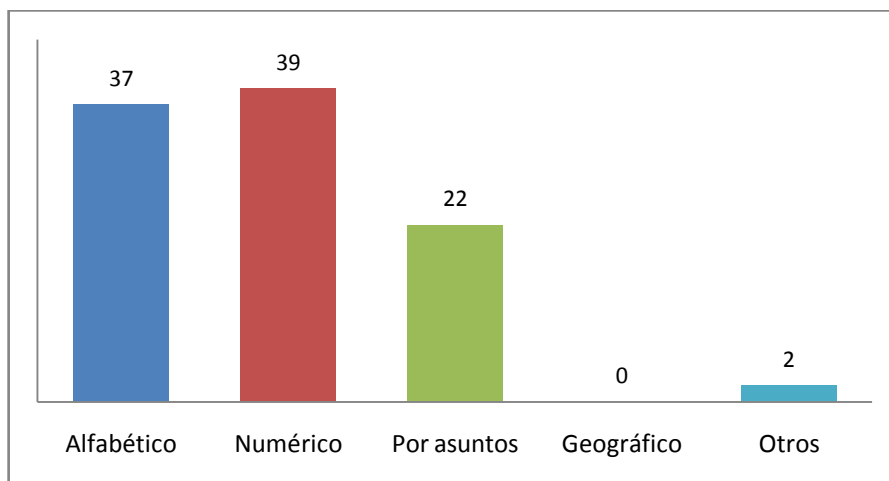
**PREGUNTA 16.**

**SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA. ¿QUÉ SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?**

**TABLA Nº 16**

SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS	f	%
Alfabético	17	37
Numérico	18	39
Por asuntos	10	22
Geográfico	0	0
Otros	1	2
TOTAL	46	100

**GRÁFICO Nº 16**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

Declaran las secretarías que son tres los sistemas de organización que utilizan, el alfabético, numérico y por asuntos; pero cabe destacar que no solo es el conocimiento de los mismos, sino la aplicación, mencionan que utilizan estos porque así mantienen el orden en la oficina, y se ha logrado observar que no es así, la deficiencia en la aplicación de los sistemas es muy alta.

### **2.3.3 Función Asistencial**

Las labores secretariales de ayer no han perdido su esencia hoy, pues estas tareas se han convertido en un verdadero apoyo en el logro de los objetivos de eficiencia y productividad de las empresas, los cuales se reflejan en la cantidad de clientes que se consigue captar y sostener.

### **2.3.4 Organización y control del tiempo**

El control del tiempo es importante ya que la productividad depende en gran medida de la forma inteligente de administrar el tiempo, por cuanto es un recurso no renovable; no hay manera de recuperar el tiempo perdido.

Por tanto, resulta fundamental establecer claramente unos criterios de manejo y de control del tiempo en la oficina.

Al mismo tiempo es indispensable tener una organización adecuada de todos los procedimientos que se maneja en la oficina como secretaria, ya que de ello dependerá la obtención de resultados óptimos en la empresa en la cual desempeña las labores.

### **PREGUNTA 17.**

#### **¿CÓMO APLICA LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL PARA UN MEJOR MANEJO DE RECURSOS Y EL TIEMPO?**

Nuestras secretarias encuestadas coinciden en que para un mejor manejo de Recursos y Tiempo, realizan las actividades al día, tratando de no dejar pendientes; estableciendo horarios de trabajo, siendo este equitativo con las actividades de cada uno; además de distribuirlas de manera ordenada y eficiente, para ganar tiempo; sin olvidarse de la clasificación por prioridades y la actualización del archivo, para cumplir con puntualidad sus funciones.

### 2.3.5 Administración de los Recursos de la Empresa

En la planeación diaria de las tareas que deben realizarse en las oficinas, es importante que se administren eficientemente los recursos y sobre todo el manejo adecuado del tiempo para que se cumpla lo planeado. Además, se debe tomar en cuenta las prioridades las cuales maneja la empresa.

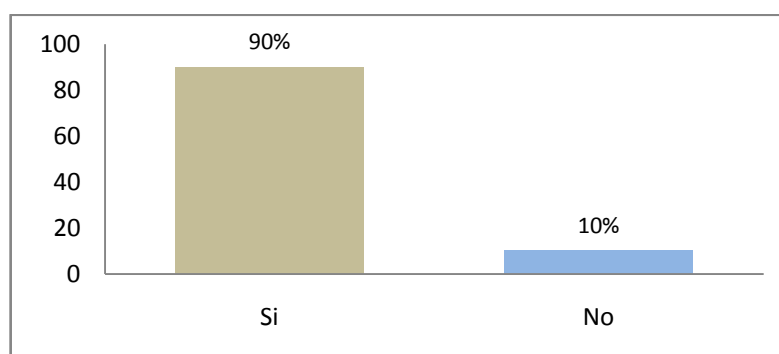
#### PREGUNTA 18.

**COMO EMPLEADA DE SU EMPRESA, ¿APORTA CON IDEAS PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES?**

**TABLA N° 18**

IDEAS ADMINISTRACIÓN	f	%
Si	18	90
No	2	10
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 18**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

#### **ANÁLISIS**

Las secretarias que responden afirmativamente, lo hacen debido a que sienten que son partícipes de la administración; al poder dar sus opiniones, puntos de vista, ideas, argumentos, pueden debatir diferentes temas y así demostrar su capacidad no siendo excluidas y formando parte del equipo de trabajo que es la institución.

El 10% restante, no aporta con ideas, debido a que su trabajo no lo permite, y se rigen solamente a sus responsabilidades, recibir y enviar correspondencia, manejar agenda, preparar reuniones, etc.

Para el aporte de ideas es necesario que como directivos o jefes, nos den cabida, porque como secretarias somos capaces y aún más como profesionales.

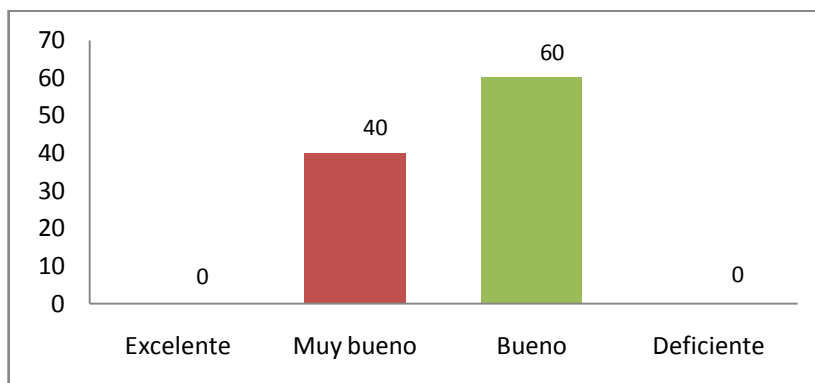
**PREGUNTA 19.**

**¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?**

**TABLA Nº 19**

RECURSOS DE LA EMPRESA	f	%
Excelente	0	0
Muy bueno	8	40
Bueno	12	60
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 19**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

## **ANÁLISIS**

Para el gran porcentaje de secretarías, los recursos de la empresa son utilizados de manera buena, porque estos permiten el desarrollo y logro de sus objetivos, la unión de todos estos recursos tanto materiales, técnicos, humanos y financieros, conjugados armónicamente, permitirán el funcionamiento de cada actividad de la empresa, de la misma manera, varias secretarías perciben que es muy buena la utilización de los recursos, por las razones antes mencionadas.

### **2.4 TRABAJO EN EQUIPO**

Cada uno de los empleados lleva a cabo tareas operativas individuales, pero la gran mayoría de ellos trabaja en pequeños grupos regulares en los que sus actividades deben acoplarse como las piezas del rompecabezas de un paisaje.

Cuando los miembros de un equipo de tareas conocen sus objetivos participan de manera responsable y entusiasta en ellas y se apoyan entre sí, realizan un trabajo en equipo. El trabajo en equipo depende del desempeño de cada miembro.

Las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba, trabajan conjuntamente, y lo hacen debido a la gran demanda de proyectos y actividades que se deben realizar, es por ello que consideran importante el equipo, para lograr la culminación de objetivos propuestos.

### **PREGUNTA 20.**

#### **¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE EL TRABAJO EN EQUIPO, POR QUÉ?**

Las encuestadas del Municipio de Riobamba consideran importante el trabajo en equipo debido a que es la mejor forma de trabajar, a fin de evitar contratiempos y lograr el éxito total esperado por el público, además porque no debe haber individualismo.



El trabajo en equipo nos ayuda a economizar tiempo, por la colaboración y comunicación que existe entre todos, por la eficiente coordinación en tareas, para la consecución de metas y objetivos.

Mediante un adecuado trabajo en equipo, se mejora la calidad y el desempeño del personal y de sus responsabilidades; todo para el bien de la institución.

#### **2.4.1 La Secretaria Ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo**

Como secretarias ejecutivas nos encontramos ligadas al trabajo en equipo para la obtención de logros, de esta manera, es ella quien debe en determinadas circunstancias contribuir a estimular una mayor cooperación, confianza y compatibilidad, por tal razón, necesitan desarrollar habilidades.

#### **PREGUNTA 21.**

#### **EN SU EMPRESA, ¿EN QUÉ ACTIVIDADES DE EQUIPO SE INVOLUCRA?**

La mayoría de las secretarias se involucran en actividades, acorde al departamento en el cual laboran, por lo tanto, las actividades que realizan son: coordinación de eventos, cooperación en programas en días festivos, organización de proyectos para el bienestar de la comunidad, coordinación de programas para personas de escasos recursos económicos, etc.

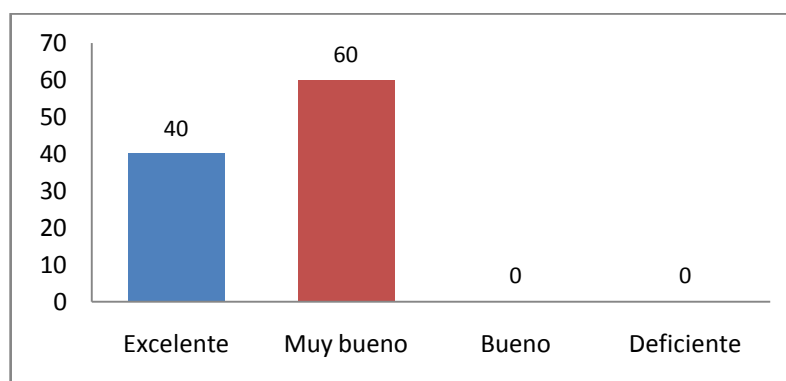
## PREGUNTA 22.

### ¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

**TABLA N° 22**

PREDISPOSICIÓN	f	%
Excelente	8	40
Muy bueno	12	60
Bueno	0	0
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 22**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

## ANÁLISIS

Las encuestadas manifiestan en un 40% que su predisposición para trabajar en equipo es excelente y el 60% muy buena, ya que, se desenvuelven adecuadamente con otros compañeros de trabajo para lograr una buena comunicación con ellos, además, saben que el trabajo en equipo exige compromiso, cooperación y colaboración de todos los miembros, para así lograr el cumplimiento de las metas establecidas para cada actividad laboral de la institución.

## 2.4.2 Saber delegar funciones

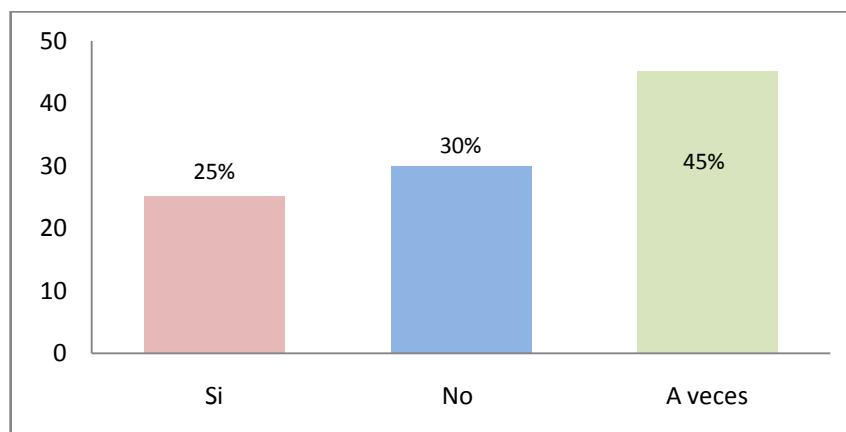
### PREGUNTA 23.

¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

**TABLA N° 23**

DELEGAR FUNCIONES	f	%
Si	5	25
No	6	30
A veces	9	45
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 23**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

### ANÁLISIS

El saber delegar funciones en su área de desempeño laboral significa de gran responsabilidad para las secretarías ejecutivas, es por ello que el 30% no lo hacen, debido a que consideran que para realizar esta función requieren de tiempo, y su trabajo no lo permite, por las múltiples actividades que tienen que realizar. Las secretarías que si lo hacen, aunque algunas en ciertas ocasiones, desarrollan esta tarea con la finalidad de conocer el potencial de compañeros, generar en ellos responsabilidad y compromiso, muchas veces se cree que se delega funciones, para

evitar uno mismo hacerlas, pero no es así, ya que al encomendar a otros, podremos alcanzar más metas, logran mayor comunicación y desarrollar capacidades de todo el recurso humano.

“Saber delegar es determinante en pro de logros, de toma de decisiones que favorezcan el desempeño de la gerencia de sus funciones y metas definidas que se deben alcanzar. Hoy las empresas requieren de personal que sepa delegar, utilizar adecuadamente el potencial de su recurso humano.”<sup>10</sup>

“Un líder debe saber trabajar en equipo, ser sincero, saber escuchar, ser honesto, valorar a todos por igual y saber delegar. La delegación es la herramienta más eficaz para su crecimiento personal y el de sus colaboradores. Encontramos muchos gerentes, ceos y supervisores que son incapaces de delegar, frustrándose ellos por no poder realizar todo y frustrando a sus dirigidos por no hacerlos sentir útiles.”<sup>11</sup>

Dependiendo el área laboral en la que se encuentren, la mayoría de secretarías pueden delegar funciones, ya que ellas son quienes están al frente en cuanto a desempeñar las actividades de coordinación. Por su parte, existen secretarías que no pueden realizar estas delegaciones, ya que no es parte de su trabajo, y otras lo realizan en determinadas circunstancias, acorde a su departamento laboral.

### **2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo**

“Un problema es sinónimo de insatisfacción, adversidad, percance, todo problema es una especie de requerimiento, que nos ponen en un estado de la búsqueda de soluciones, para así llegar al logro de los objetivos propuestos. Dentro de los equipos nos hallamos aún más con problemas, los cuales se generan debido a la diversidad de criterios, pero es trascendental como secretarías ejecutivas el apoyo que damos a la solución de problemas, es por tal motivo que la preparación en este aspecto es de suma importancia.

---

<sup>10</sup> Aula virtual, cátedra tópicos gerenciales modernas, programa postgrado especialidad gerencia de la calidad y productividad de Faces, UC. Notas 2009

<sup>11</sup> ROFFÉ M. El arte de saber delegar. 2009

Debemos estar preparadas de manera adecuada, desarrollar habilidades como por ejemplo: ser consientes que existe un problema, ser objetivos, mantener la mente abierta, tener conocimiento del problema, buscar las mejores alternativas y consultar las posibles soluciones.”<sup>12</sup>

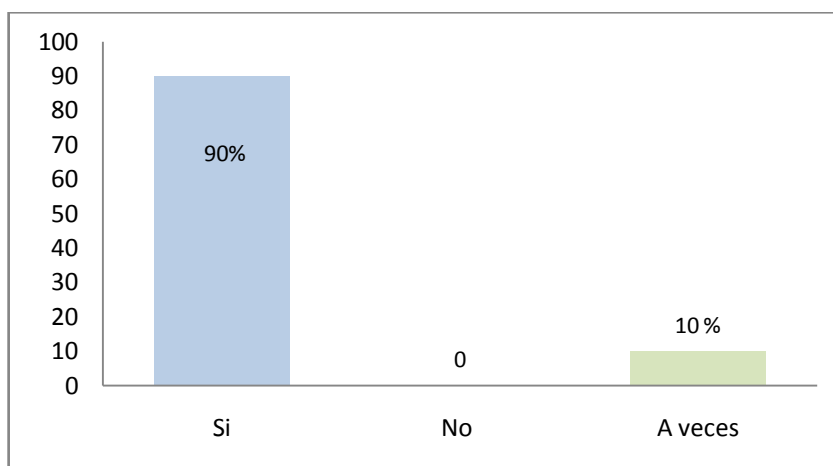
**PREGUNTA 24.**

**¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?**

**TABLA N° 24**

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	f	%
Si	18	90
No	0	0
A veces	2	10
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 24**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

<sup>12</sup> Sánchez J. Liderazgo. Toma de decisiones y solución de problemas. Capítulo 21. 2010.

## **ANÁLISIS**

Para la solución de problemas las secretarías consideran importante aportar con ideas, debido a que de esta manera se sienten participantes activas de cada actividad de la institución, es necesario que ellas conozcan cada aspecto del problema para poder emitir criterios y así, en conjunto buscar las soluciones respectivas.

Además manifiestan que es necesario tener un amplio conocimiento del asunto que evoca el problema, y en varias ocasiones, no se las toma en cuenta para la solución del mismo, por tal razón, se limitan a cumplir solamente con su trabajo.

### **PREGUNTA 25.**

#### **ENUMERE DEL 1 AL 3 EN ORDEN DE PRIORIDAD LOS PASOS QUE SIGUE PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Una gran cantidad de secretarías del Municipio coinciden en el orden de prioridad en la solución de problemas, como principal manifiestan que se debe detallar el problema, para saber a que nos estamos refiriendo, segundo es buscar las posibles causas para posteriormente saber cómo actuar, pero sin olvidarse en tercer lugar de verificar si las causas encontradas son las correctas, verificándolas adecuadamente.

### **2.5 TOMA DE DECISIONES**

La toma de decisiones se define como la selección de un curso de acciones entre varias, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación. La vida de los seres humanos está llena de decisiones que se deben tomar, cuanto más en las oficinas, donde lo principal es ello para la consecución del trabajo diario, es necesario tener una estructura sólida y consolidada, para así escoger las mejores opciones, previo a un análisis y evaluación de las posibles alternativas, respecto a temas habituales comunes o circunstanciales, pero es requerido que nuestra personalidad se encuentre estable, ya que en la toma de decisiones influye la misma. Sin embargo, se debe mencionar que el racionalismo

forma parte importante en la acción que se vaya a tomar, buscar siempre el beneficio común, será la clave para realizar bien el tratamiento de cada situación presentada.

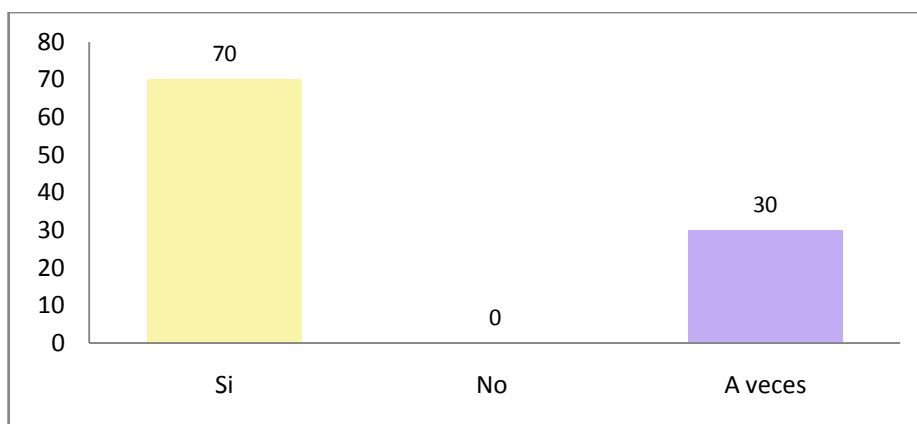
**PREGUNTA 26.**

**EN SUS FUNCIONES DIARIAS. ¿TOMA DECISIONES BÁSICAS CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA?**

**TABLA Nº 26**

TOMA DE DECISIONES	f	%
Si	14	70
No	0	0
A veces	6	30
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 26**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

El 70% de las secretarías responden afirmativamente en que al tomar las decisiones lo hacen con serenidad y forma oportuna, debido a que es la mejor forma de hacerlo, para alcanzar un trabajo eficaz.

El 30% de las encuestadas lo hacen a veces, ya que con gran frecuencia sus emociones las ganan y no se puede ser totalmente asertivo.

### **2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo**

Es de gran importancia la toma de decisiones en equipo para lograr los objetivos del mismo. Para lo cual las secretarias necesitamos dominar este aspecto, conocer bien las necesidades, los requerimientos, manejarlos de una manera adecuada, y para lograr esto, se deben conocer las bases de la toma correcta de decisiones, como por ejemplo, no dejarse presionar, ser arriesgados, ser objetivos, basarnos en la evidencia, buscar las mejores alternativas.

#### **PREGUNTA 27.**

#### **¿QUÉ PASOS SIGUE PARA REALIZAR UNA TOMA ACERTADA DE DECISIONES?**

Los pasos que con mayor frecuencia se repiten en nuestras secretarias son los siguientes:

Indagar o preguntar, analizando lo bueno y lo malo de la decisión a tomar.

Buscar alternativas, consultado a otras personas también.

Escoger la mejor opción, tratando en lo posible que se la positiva y ayude a culminar el trabajo satisfactoriamente.

Evaluar los resultados.

### **2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones**

La falta de comunicación, el miedo a fracasar, la falta de iniciativa, la presión; son algunas de las barreras que nos impiden tomar decisiones.

Como seres humanos, estamos llenos de miedos, pero, no nos podemos quedar con esos miedos, al contrario, debemos vencerlos y así lograr cumplir con nuestras



metas, ya que, si nos esforzamos en cumplirlas, a la vez también se cumplirán las metas del equipo y por ende de la institución.

En toda persona y más en una secretaria que se encuentra desempeñando sus funciones, existen barreras que impiden muchas veces tomar decisiones, en el Municipio existe mucho personal laborando, y las secretarias no siempre pueden tomar alguna decisión, ya que depende de otros a la vez.

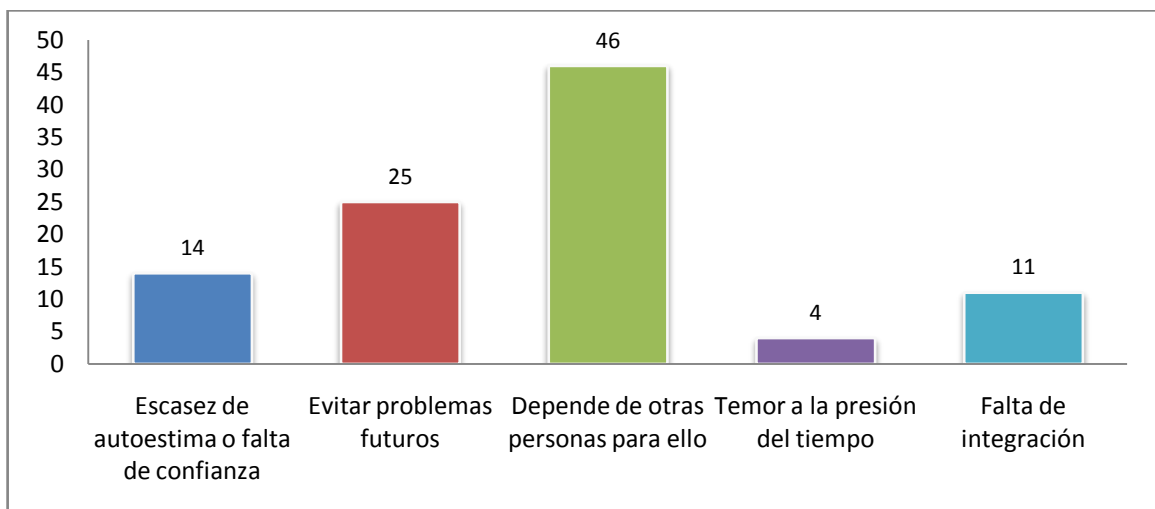
**PREGUNTA 28.**

**¿CÚALES CONSIDERA QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES?**

**TABLA Nº 28**

BARRERAS	f	%
Escasez de autoestima o falta de confianza	4	14
Evitar problemas futuros	7	25
Depende de otras personas para ello	13	46
Temor a la presión del tiempo	1	4
Falta de integración	3	11
TOTAL	28	100

**GRÁFICO Nº 28**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

## **ANÁLISIS**

El 14% de las encuestadas manifiestan que la escasez de autoestima o falta de confianza es una de las barreras para tomar decisiones, esto es, porque se sienten limitadas, inseguras y vulnerables a cualquier crítica, considerando que si toman una decisión, ésta será equivocada.

El 25% consideran que el evitar problemas futuros se convierte en una gran barrera para tomar decisiones, ya que, las decisiones no se las toma solas, sino con otras personas al mismo tiempo.

El 46% coinciden en que las decisiones dependen de otras personas, debido a que, no todo el trabajo es de ellas, sino de personas encargadas del mismo.

El 4% de las encuestadas tienen temor a la presión del tiempo, por la cantidad de actividades que tienen a su cargo, les es difícil decidir.

Y por último el 11% considera una barrera la falta de integración en el trabajo, porque la escasez del conocimiento del mismo, impide saber que alternativa escoger.

### **2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones**

Una correcta toma de decisiones, nos garantizará el logro de los objetivos deseados, los cuales han sido previstos de antemano.

Al haber tomado una o varias decisiones correctas, nos vamos a sentir en la satisfacción de lograr un trabajo óptimo, que por ende, va a ser reconocido, y si por el contrario las decisiones tomadas no son las adecuadas, el trabajo no valdría la pena, y la insatisfacción va a ser grande, tanto individual, como del equipo, y nuestros superiores, no aceptarán el trabajo realizado.

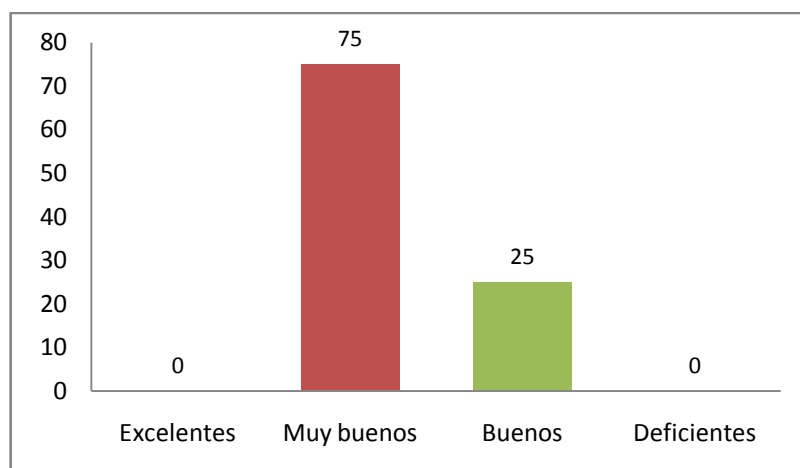
## PREGUNTA 29.

¿DE LA TOMA DE DECISIONES, LOS RESULTADOS HAN SIDO?

TABLA N° 29

RESULTADOS	f	%
Excelentes	0	0
Muy buenos	15	75
Buenos	5	25
Deficientes	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 29



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

## ANÁLISIS

Luego de tomar una decisión, existen resultados, de los cuales las secretarías consideran que éstos han sido muy buenos y buenos, ya que se ha mejorado la gestión de calidad de la institución, se han logrado los objetivos planteados, basándose en una comunicación amplia entre compañeros, para en conjunto aplicar las alternativas elegidas, comprobando así que los resultados son satisfactorios para todos.

**CAPÍTULO III**

**LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU  
FORMACIÓN PERSONAL EN EL  
“ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”**

### 3.1 IMAGEN PERSONAL DE LA SECRETARIA

“La apariencia física de la secretaria es tan importante como los conocimientos que debe poseer. No significa estar vestida al último grito de la moda, sino llevar con discreción y sencillez las prendas elegidas, el maquillaje, el calzado y los accesorios.

La función que desempeña una secretaria, hace que esté en contacto permanente con todo tipo de personas, que tenga que asistir a reuniones o realizar trámites fuera de su oficina. Por estas razones, siempre debe cuidar su aspecto personal tratando, en todo momento, de verse impecable y atractiva. Sin embargo, el cuidado de la imagen personal nada tiene que ver con la belleza física, sino con mantener de un estilo personal en las actividades que debe realizar.

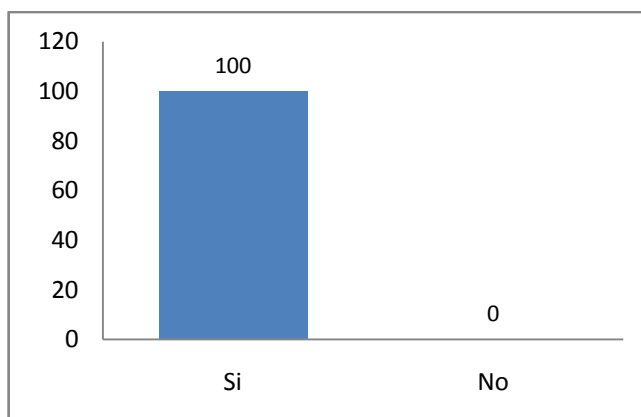
#### PREGUNTA 1.

**¿LA IMAGEN QUE PROYECTA USTED ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?**

**TABLA Nº 1**

IMAGEN	f	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 1**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

## ANÁLISIS

En el gráfico podemos observar que la totalidad de las secretarias manifiestan que la imagen que proyectan al público es positiva, debido a que, son la imagen de la empresa, su carta de presentación en diversas circunstancias, por ello deben estar bien presentadas al público en general y en toda ocasión.

### 3.1.1 La presentación diaria

‘Una secretaria bien vestida, pulcra y con buena apariencia dará la impresión de que su trabajo se caracteriza por las mismas cualidades’ (Llabrés y Cortés, p. 28,). De allí que es necesario que la secretaria dedique un tiempo para sí misma y cuide su imagen externa, ocupándose de pequeños pero importantes detalles, la ropa limpia y planchada, el cabello bien peinado, el calzado nítido, las uñas limpias y arregladas, etc.”<sup>13</sup>

En el Municipio de Riobamba se considera importante para las secretarias la presentación diaria, porque es lo que se proyecta directamente al público, y es considerado lo básico para poder desempeñar su actividades, garantizando un alto grado de aceptabilidad por parte de los clientes que acuden a la institución.

### PREGUNTA 2.

#### **¿CUÁLES CONSIDERA USTED QUE SON LOS DIVERSOS ASPECTOS QUE FAVORECEN LA IMAGEN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?**

Coinciden las secretarias encuestadas, que lo que favorece su imagen, son sus valores, como el respeto, la cordialidad, gentileza, amabilidad, responsabilidad; la presentación de su vestimenta, un peinado adecuado, maquillaje moderado; el trato con el personal interno y con los visitantes, teniendo habilidad y agilidad para atenderlos; la capacidad de manejar y resolver cualquier asunto; además de la puntualidad que es uno de los aspectos más importantes considerados por ellas.

---

<sup>13</sup> SEVILLA, M. 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Manual de consulta. Segunda edición, p 23.

### 3.1.2 La Puntualidad

“No existe nada peor en el mundo de los negocios y en la gestión pública, que el incumplimiento y la pérdida de innumerables horas en la desatención de compromisos ya establecidos. Una de las obligaciones hacia la institución es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo y para esto es necesario que la secretaria respete el horario establecido por la empresa, sin perder tiempo en la ejecución de otras actividades que no tienen relación con sus funciones.

La puntualidad en el trabajo también está relacionada con el tiempo que la secretaria emplea en ejecutar determinada labor, debe establecer un plazo para entregar las tareas y trabajar con ahínco para cumplirlas.”<sup>14</sup>

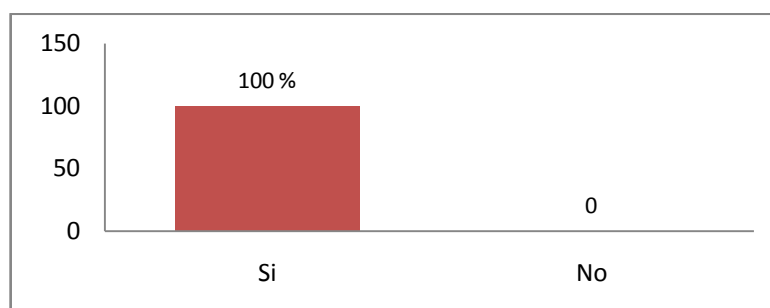
#### PREGUNTA 3.

**¿CONSIDERA QUE LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?**

**TABLA Nº 3**

PUNTUALIDAD	f	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 3**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

<sup>14</sup> SEVILLA, M. 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Manual de consulta. Segunda edición, p 47.

## ANÁLISIS

El 100% de las secretarias consideran que la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria, ya que así, logramos dar una imagen responsable a nuestros superiores y por ende ganar confianza en las actividades que realizan.

### 3.1.3 Espíritu Creativo

Tener un espíritu creativo, es ser innovador, es ser creativo, es buscar nuevas alternativas y nuevas opciones de realizar actividades logrando que sean diferentes a las ya elaboradas, ganan confianza, seguridad, respeto; y por ende sus superiores verán en ella, la persona creativa, a aquella que pueda plasmar una idea nueva y ganar algún proyecto por tal razón.

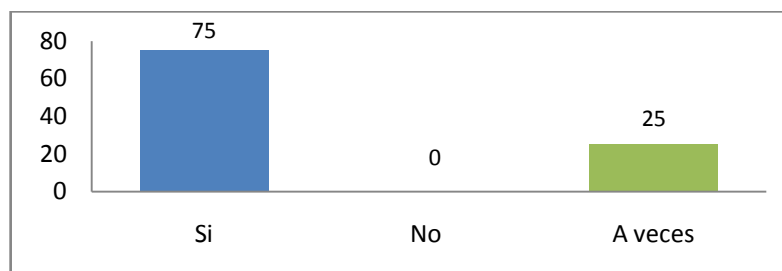
#### PREGUNTA 5.

**¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?**

**TABLA Nº 5**

ESPÍRITU CREATIVO	f	%
Si	15	75
No	0	0
A veces	5	25
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 5**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba



## ANÁLISIS

El 75% de nuestras secretarias encuestadas tienen un espíritu creativo en sus actividades diarias, para lograr ser diferentes a las demás, destacando sus capacidades y aptitudes, generando confianza, desempeñando mejor su trabajo.

El 25% consideran que a veces practican su espíritu creativo, porque sienten en varias ocasiones que su trabajo es limitado a cumplir con sus obligaciones cotidianas, dejando a un lado lo nuevo y original, además esto genera un bajo estado emocional y por ende barreras para la creatividad.

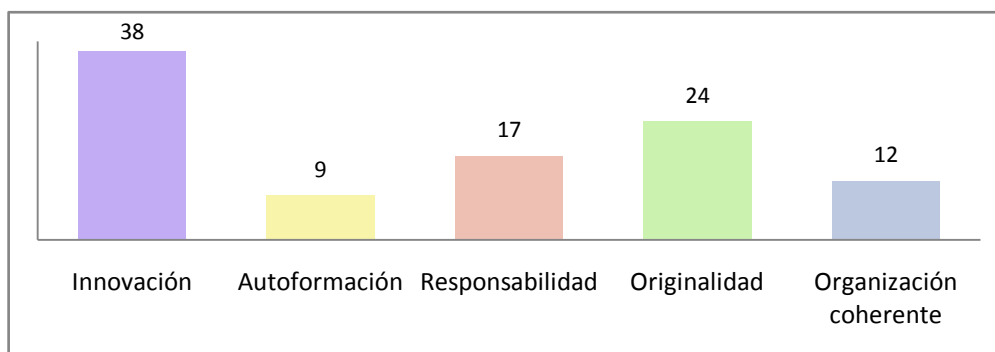
### PREGUNTA 6.

**¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LOS PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPÍRITU CREATIVO?**

**TABLA Nº 6**

ESPÍRITU CREATIVO	f	%
Innovación	16	38
Autoformación	4	9
Responsabilidad	7	17
Originalidad	10	24
Organización coherente	5	12
TOTAL	42	100

**GRÁFICO Nº 6**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

## ANÁLISIS

Las encuestadas consideran a la innovación en un porcentaje del 38%, en el punto más importante que debe tener un espíritu creativo, porque mediante ella se logra desarrollar algo nuevo, algo que no se conoce, para el desarrollo de cierta situación.

Le sigue la originalidad en un 24%, va a la par del anterior, para lograr ser creativo en las actividades laborales, porque con originalidad pueden realizar cosas nuevas o novedosas.

La responsabilidad, organización coherente y la autoformación, son también considerados puntos importantes para tener un espíritu creativo, logrando por medio de ellos el desempeño óptimo de las labores de oficina para el cumplimiento del trabajo profesional.

### 3.2 ÉTICA Y VALORES

La ética es “la disciplina filosófica que estudia la moral del hombre en sociedad, es considerada estable y más general; basada más en principios o en fundamentos que rigen el pensamiento y la conducta que en normas concretas; más de criterios que de respuestas.”<sup>15</sup>

“La realidad humana es muy compleja y tanto la tendencia a ser mejores como el ejercicio de su libertad están sometidos a múltiples influencias y relaciones intersubjetivas de la vida en sociedad. El sujeto es modelado y a la vez modela los valores de su cultura en un proceso que llamamos moralización. El hombre debe aprender desde la niñez a seguir una serie de normas que regulan la vida en sociedad y debe aprender el correcto ejercicio de su libertad. Este proceso de

---

<sup>15</sup> GUERRERO JIMENEZ, Galo: Texto-guía de Ética social y profesional, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, 2007, p 32.

desarrollo de la conciencia moral y su ejercicio depende de los valores educativos de una determinada época.”<sup>16</sup>

La ética y los valores van a la par, para las secretarías del Municipio de Riobamba son de gran importancia los mismos, porque proyectan esto todos los días, porque como toda persona requieren de los valores para desempeñar sus funciones de una manera asertiva.

---

<sup>16</sup> GUERRERO JIMENEZ, Galo: Texto-guía de Ética social y profesional, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, 2007, p 42.

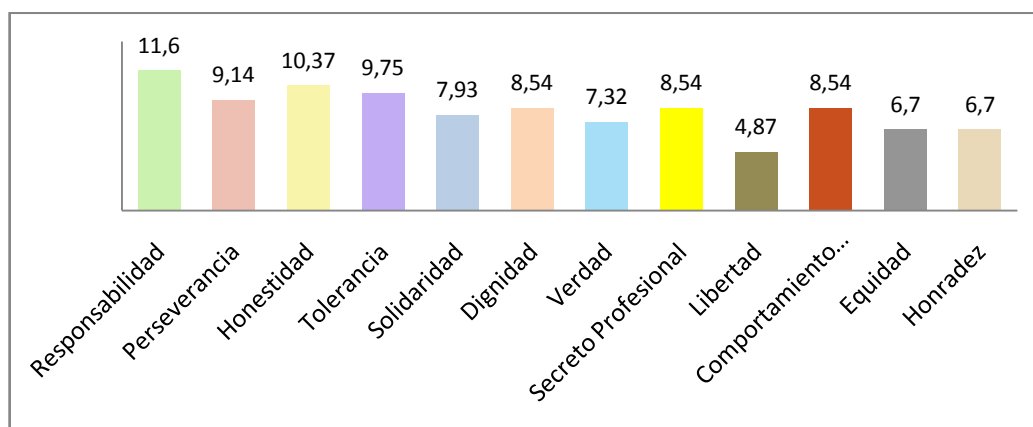
### PREGUNTA 7.

DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

**TABLA Nº 7**

VALORES	f	%
Responsabilidad	19	11,6
Perseverancia	15	9,14
Honestidad	17	10,37
Tolerancia	16	9,75
Solidaridad	13	7,93
Dignidad	14	8,54
Verdad	12	7,32
Secreto Profesional	14	8,54
Libertad	8	4,87
Comportamiento Profesional	14	8,54
Equidad	11	6,7
Honradez	11	6,7
TOTAL	164	100

**GRÁFICO Nº 7**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

## ANÁLISIS

En cuanto a los valores las secretarias consideran que se deben poner en práctica todos, sabiendo que son importantes y se complementan para lograr en nosotros personas y aún más profesionales de excelencia.

Todos influimos en los valores humanos, pero el que se educa es uno mismo, los valores los hace suyos el sujeto. Cada individuo se forma a sí mismo, descubriendo los valores con su propia libertad y la experiencia en la familia, en el colegio, en la calle, por la televisión y demás medios de comunicación.

Como secretarias consideran además que los valores se convierten en guías y pautas que marcan las directrices de una conducta coherente. Se convierten en ideales, indicadores del camino a seguir.

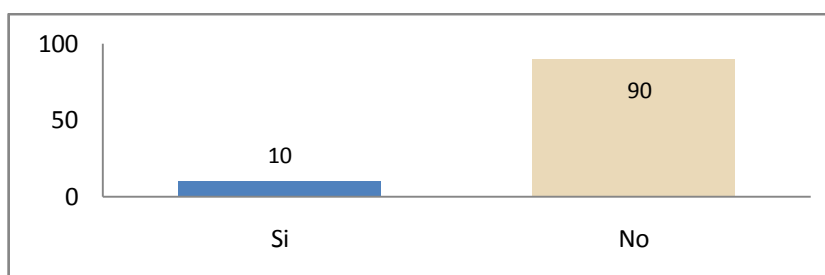
### PREGUNTA 8.

**¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE LA EMPRESA?**

**TABLA Nº 8**

REMUNERACIÓN	f	%
Si	2	10
No	18	90
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 8**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

## **ANÁLISIS**

El 90% de las secretarias encuestadas manifiestan que no depende de la remuneración que reciben para tener un comportamiento ético dentro de la empresa, ya que los valores y la ética deben estar siempre con nosotros, sin importar el lugar, sabiendo que como personas es lo más importante para lograr una imagen adecuada y profesional.

El 10% restante manifiesta que si depende de la remuneración, por lo que si el trabajo es bien remunerado, se comportarán a acuerdo a ello.

### **3.2.1 Responsabilidad**

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

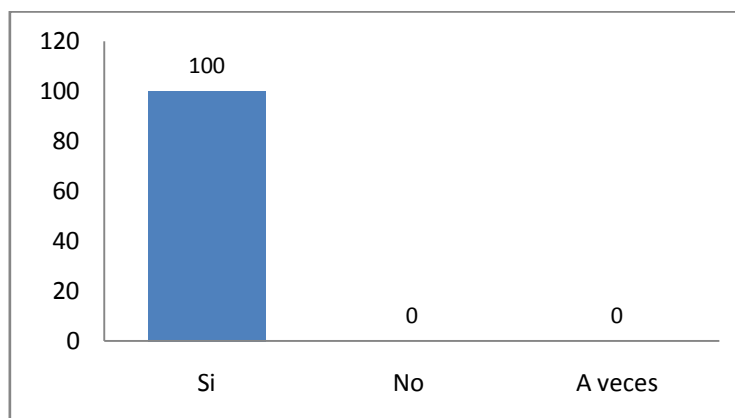
**PREGUNTA 9.**

**¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?**

**TABLA N° 9**

RESPONSABILIDAD	f	%
Si	20	100
No	0	0
A veces	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 9**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

El 100% de nuestras secretarias demuestran responsabilidad en sus funciones encomendadas, porque consideran que es un valor importante a la hora de cumplir con lo encomendado por nuestros superiores.

**3.2.2 Respeto**

El respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, aceptar y comprender su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra.

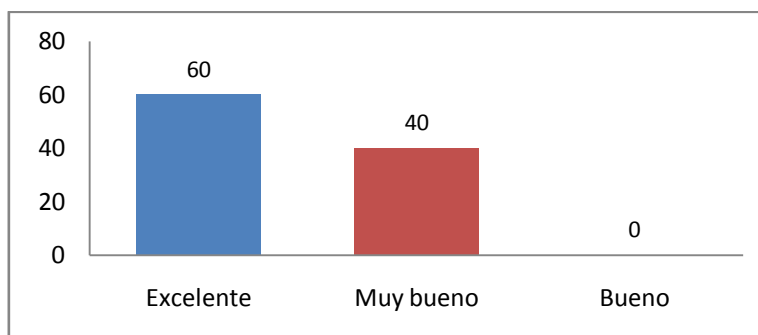
### PREGUNTA 10.

**¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?**

**TABLA Nº 10**

RESPETO	f	%
Excelente	12	60
Muy bueno	8	40
Bueno	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 10**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

### ANÁLISIS

En cuanto al respeto con el que se dirigen a sus compañeros y superiores, las encuestadas manifiestan el 60% que es excelente, el 40% es muy bueno, porque por medio del respeto se demuestra la consideración de que alguien o algo tiene valor por sí mismo, buscando así la reciprocidad.

#### 3.2.3 Entusiasmo y Optimismo

El entusiasmo no es una cualidad que se construye o que se desarrolla. Es un estado de fe, de afirmación de sí mismo.



La persona entusiasta es aquella que cree en su capacidad de transformar las cosas, cree en sí misma, cree en los demás, cree en la fuerza que tiene para transformar el mundo y su propia realidad. Está impulsada a actuar en el mundo, a transformarlo, movida por la fuerza y la certeza en sus acciones.

Entusiasmo es distinto del optimismo. Mucha gente confunde el optimismo con el entusiasmo.

Optimismo significa creer que algo favorable a ocurrir, inclusive anhelar que ello ocurra, es ver el lado positivo de las cosas, es una postura amable ante los hechos que ocurren.

Es necesario creer en uno mismo, en la capacidad de hacer, de transformarse y transformar la realidad que nos rodea.

Dejar de un lado toda la negatividad, dejar de un lado todo el escepticismo, dejar de ser incrédulo y ser entusiasta con la vida, con quienes nos rodean y con uno mismo.

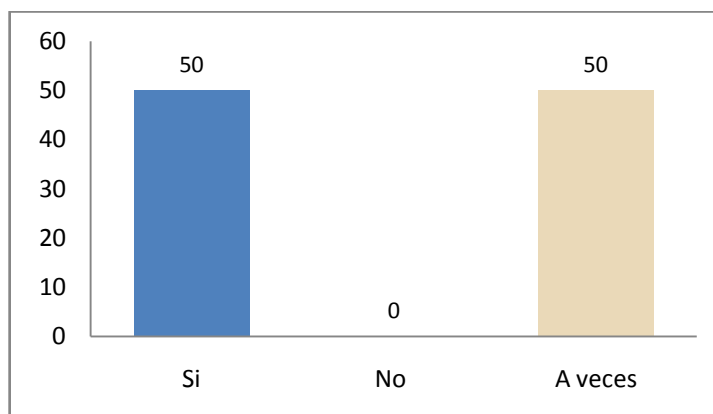
**PREGUNTA 11.**

**EL ENTUSIASMO ES LA CLAVE DEL ÉXITO, ¿LO DEMUESTRA AL MOMENTO DE EJECUTAR SU TRABAJO?**

**TABLA N° 11**

ENTUSIASMO	f	%
Si	10	50
No	0	0
A veces	10	50
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 11**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

El 50% de las encuestadas manifiestan que si demuestran entusiasmo al momento de elaborar su trabajo, porque así, logran desempeñar mejor sus funciones diarias.

Y el otro 50% manifiesta que a veces demuestran entusiasmo, porque las circunstancias personales fuera del trabajo en muchas ocasiones les impiden debido a su estado de ánimo.

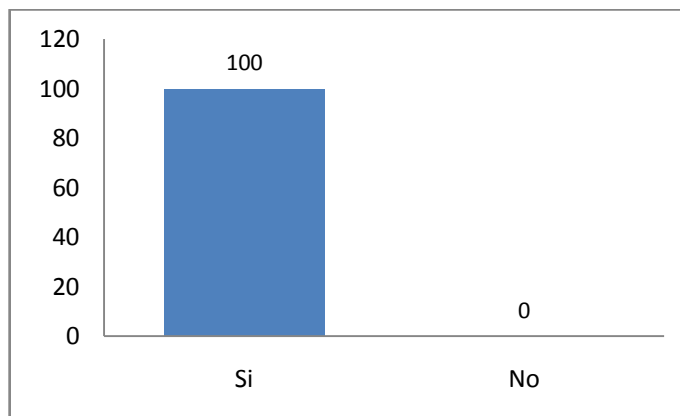
**PREGUNTA 12.**

**¿CONSIDERA USTED QUE EL OPTIMISMO CONTRIBUYE PARA ENCONTRAR SOLUCIONES, VENTAJAS Y POSIBILIDADES EN EL TRABAJO?**

**TABLA N° 12**

OPTIMISMO	f	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 12**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

El 100% de las encuestadas coinciden en que el optimismo contribuye para encontrar soluciones, ventajas y posibilidades en el trabajo, ya que por medio de él, las labores diarias serán más fáciles de realizar, debido a que su actitud lo manifiesta de esa manera.

### 3.2.4 Lealtad a la Empresa

La secretaria debe evidenciar en los actos de su vida personal y profesional, en su oficina debe trabajar con franqueza, rectitud y serenidad, hacia el jefe, compañeros y con la institución en general, así ganamos de los demás la confianza y su verdadera amistad, éste es uno de los valores que día tras día debemos ir cultivando, en nuestros hogares, y en todo lugar donde nos encontremos.

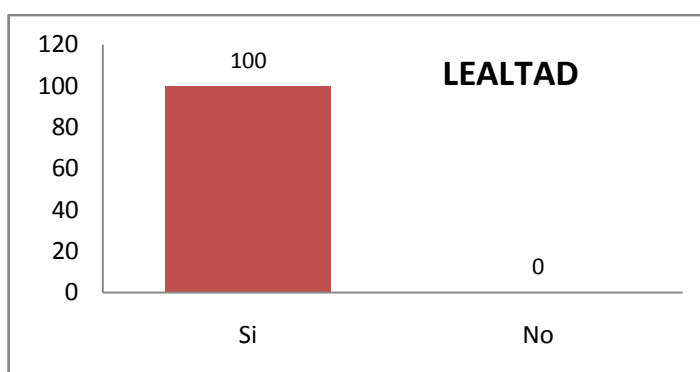
#### PREGUNTA 13.

**¿CREE USTED QUE LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SU VIDA PERSONAL COMO PROFESIONAL?**

**TABLA N° 13**

LEALTAD	f	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 13**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

## **ANÁLISIS**

El total de las secretarias manifiestan que la lealtad a la empresa es un valor que ellas deben evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional, por medio de la lealtad ganan confianza con sus superiores y compañeros. Además que consideran una obligación para con su institución, es el compromiso que al insertarse a laborar hicieron.

### **3.2.5 Honestidad**

Significa obrar con moralidad e integridad conforme a las funciones que se le han encomendado, lo cual inspira confianza en cualquier lugar donde se encuentre.

#### **PREGUNTA 14.**

**¿CUÁL CONSIDERA USTED QUE ES LA RAZÓN MÁS IMPORTANTE POR LA QUE LA HONESTIDAD DEBE FORMAR PARTE DEL TRABAJO DIARIO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?**

Las secretarias consideran que sin honestidad todo sale mal, debido a que todo acto tiene consecuencias y reacciones y al no trabajar con honestidad, los resultados de estos actos serán negativos; además porque sin honestidad nadie tomaría en serio nuestro trabajo; por tal motivo, es necesario auto disciplinarse, porque existen labores que pueden realizarse sin la supervisión de nuestro jefe inmediato y él debe tener confianza plena en nosotras.

La honestidad es importante en todo nivel, debemos ser respetuosas con nosotras mismas y por ende se manifiesta al exterior en nuestras labores diarias.

### **3.2.6 Discreción**

Por las manos de la secretaria, pasan diariamente un sin número de documentos confidenciales, personales, etc.; de la oficina, ella conoce los asuntos de cada uno de ellos, los cuales debe guardar reserva dentro de los límites de la ética y la moral.

La secretaria debe conservar estos asuntos de manera que las personas que quieran tener en ella una fuente de información, no la encuentren. Debe guardar bien los documentos y no dejar a la vista de cualquier persona que podría leer sin autorización.

#### **PREGUNTA 15.**

#### **¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA POSEA DISCRECIÓN EN SUS LABORES DIARIAS? SEÑALE**

Las secretarias señalaron las siguientes:

Lo más importante es que como secretarias se encuentran a cargo de documentos confidenciales y privados, lo cuales no deben ser abiertos ni revisados por personas ajenas. Además debido a la confianza que se le tiene en la empresa y más con su superior inmediato, no debe perderla cuidando de todo lo referente a discreción de asuntos competentes a su departamento.

### **3.3 RELACIONES HUMANAS**

Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales.

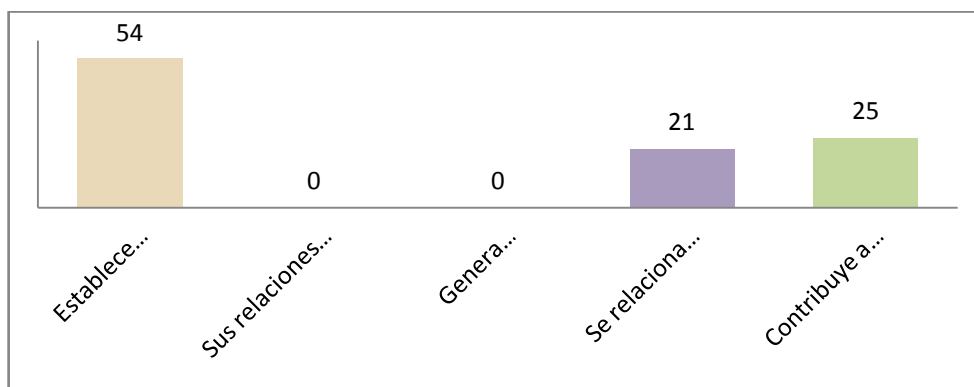
**PREGUNTA 16.**

**SELECCIONE LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS**

**TABLA N° 16**

COMPORTAMIENTO	f	%
Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	13	54
Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas	0	0
Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente	0	0
Se relaciona satisfactoriamente con los demás	5	21
Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo	6	25
TOTAL	24	100

**GRÁFICO N° 16**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

Como secretarías ejecutivas consideran que utilizan ciertas opciones en cuanto a su comportamiento en las relaciones humanas, porque declaran que éstas les ayudan a interactuar dentro de la sociedad. Mantener relaciones armónicas con su jefe y compañeros forma parte primordial para ellas, porque todos forman un conjunto de individuos enfocados en el desarrollo de objetivos para el bien de la institución, el desarrollarse con los demás y el crear magníficas condiciones de trabajo, son el eje

para el trabajo armónico, buscando obtener relaciones cordiales, respetuosas y así obtener el reconocimiento y respeto de todos en general.

### **3.3.1 Atención personal y telefónica a los clientes**

La atención personal, como la telefónica, son de gran importancia tomarlas en cuenta, ya que la imagen proyectada por la secretaria, será el paso más importante que se dé para la ejecución de tratos y acuerdos de la institución, ambas tienen un fin común, la comunicación, pero a la vez son distintas en la manera de hacerlas, y de llevarlas a cabo, pero siempre se debe estar preparada para realizarlas con éxito y así lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

“Si se dice que una persona no tiene buenos modales, implica que no conoce el fundamento de su profesión” (Roth, p. 280 (37)). La secretaria tiene que agradar a través de la comunicación telefónica, no solo por ser una de las funciones que realizan, sino, porque es una de las más importantes, pues de su eficiente manejo depende no solamente la buena imagen de la empresa, sino el éxito de muchas transacciones y acuerdos, por tanto, es necesario poner interés en esta actividad y trabajar poniendo el interés, actuando con amabilidad y discreción.”<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> SEVILLA, M. 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Manual de consulta. Segunda edición, p 76



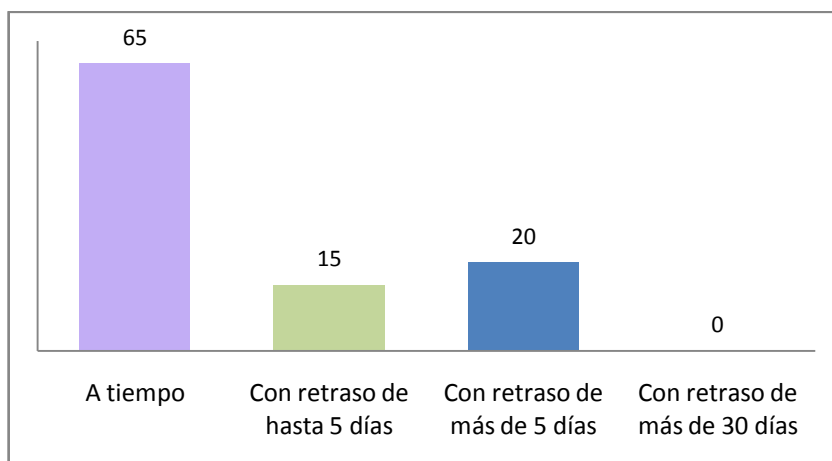
**PREGUNTA 17.**

**CUANDO ALGÚN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN POR ESCRITO, SU ATENCIÓN HA SIDO:**

**TABLA N° 17**

INFORMACIÓN POR ESCRITO	f	%
A tiempo	13	65
Con retraso de hasta 5 días	3	15
Con retraso de más de 5 días	4	20
Con retraso de más de 30 días	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 17**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

Cuando algún cliente solicita información por escrito la atención del 65% de las encuestadas es a tiempo, con la finalidad de que sus clientes tengan confianza en la institución.

El 15% manifiestan que lo hacen con retraso de hasta 5 días, dependiendo de otras actividades que tengan que realizar.

El 20% nos dicen que lo hacen con retraso de más de 5 días, ya que el tratamiento de los documentos no se hace de la mejor manera, existe déficit en el manejo de archivo y en la búsqueda de información, si esta depende de otros departamentos a la vez.

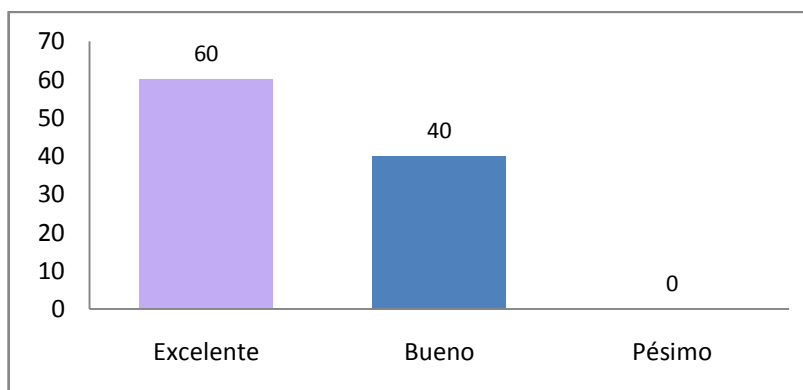
**PREGUNTA 18.**

**CUANDO UN CLIENTE HA REQUERIDO INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, SU TRATO HA SIDO:**

**TABLA Nº 18**

TRATO AL CLIENTE	f	%
Excelente	12	60
Bueno	8	40
Pésimo	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO Nº 18**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

Las encuestadas manifiestan el 60% que cuando un cliente ha requerido información sobre la institución su trato ha sido excelente y el 40% restante ha sido bueno, ganando de esta manera la confianza de las personas, demostrando su profesionalismo, ya que considera primordial para el desempeño de su trabajo.

### 3.3.2 Recepción de visitantes

Ser buenas anfitrionas, dar una atención de calidad, ser corteses, amables, sonreír y tratar de la mejor manera a nuestros visitantes, nos permitirá ganar su confianza y amistad, lograr buenas relaciones interpersonales, para poder cumplir con los propósitos de dicha institución.

El éxito de la empresa es que los visitantes se sientan satisfechos de la atención recibida por su anfitrión, la tarea de recibir al público es una de las tareas más importantes de la secretaria, ella es responsable de que la atención a los clientes desde que entran hasta que salen de la oficina, sea correcta. De la forma en que tratemos a nuestros visitantes, dependerá la actitud que este tome hacia el jefe y la empresa.

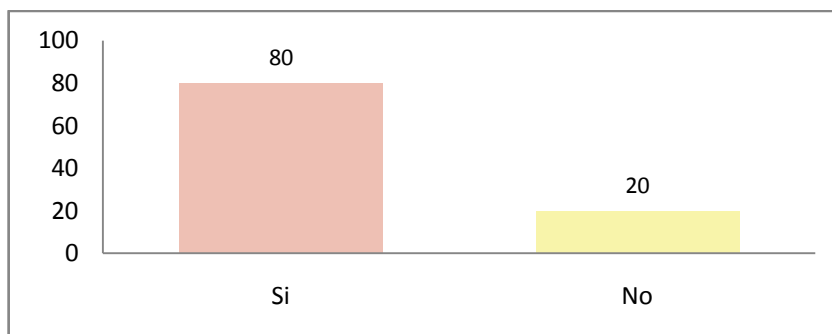
#### PREGUNTA 20.

**¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, CONSIDERA IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?**

**TABLA N° 20**

TRATO CORDIAL	f	%
Si	16	80
No	4	20
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 20**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

## **ANÁLISIS**

Las encuestadas consideran en un 80% que es importante el trato cordial con los usuarios de la empresa, demostrando educación a la hora de desempeñar sus funciones.

El 20% no consideran importante el trato cordial a más de la imagen corporativa, perdiendo así muchos usuarios por su mal trato.

### **3.3.3 Comunicación Interpersonal**

“El éxito de las relaciones humanas en la oficina, depende en gran medida, de la capacidad que tenga la secretaria para adaptarse a distintos ambientes, a diferentes tipos de personas, a costumbres distintas. Las buenas relaciones interpersonales es la institución, busca muy especialmente la riqueza del espíritu. De allí que, relacionarse bien en el trabajo, es una ciencia y un arte. Arte porque requiere de la sensibilidad de cada uno para percibir lo que podemos y debemos hacer en cada circunstancia.

Para el éxito de su trabajo, la secretaria requiere un conjunto de conocimientos y técnicas que le demandan gran preparación. Las comunicaciones interpersonales con el jefe y el grupo de oficina son tan importantes, como la atención de los clientes, vale decir, el trato armónico con clientes internos y externos es definitivo, ya que de esto depende la imagen que se formen de ella misma y de la empresa.”<sup>18</sup>

#### **PREGUNTA 21.**

**¿POR QUÉ CONSIDERA INDISPENSABLE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO?**

La mayoría de secretarías consideran indispensable la comunicación interpersonal con su jefe y compañeros de trabajo, ya que, de esta manera se desarrollan los aspectos que involucran los procesos de trabajo; para tener una buena relación

---

<sup>18</sup> CARRIÓN, Maritza. 2005: Protocolo y Etiqueta, Loja- Ecuador, Edi. UTPL

entre todo el equipo de trabajo; además porque la secretaria es la intermediaria entre el jefe y sus compañeros; y todo esto para lograr una labor de trabajo armónico y eficiente.

### **3.3.3.1 Comunicación con el jefe**

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

Estas relaciones dependerán de las actitudes que tengan los dos, ambos se complementarán para el desarrollo de las actividades de la oficina, y de su área laboral.

Para que la secretaria logre una relación equilibrada con su superior, es indispensable que ella piense en función de lo que necesite su jefe, lo cual hará que su comunicación sea eficaz.

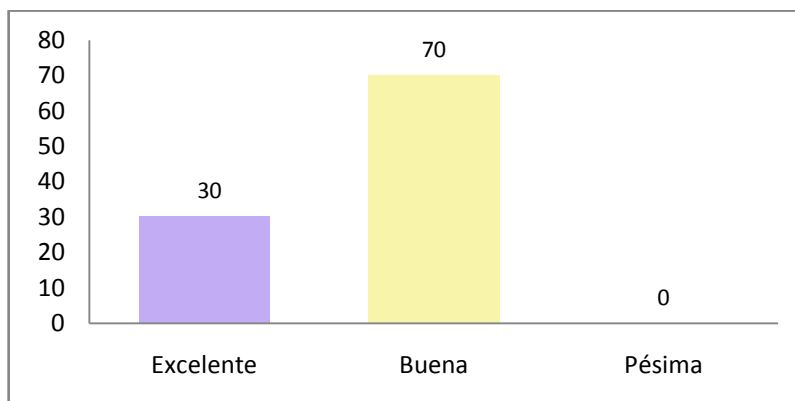
**PREGUNTA 22.**

**LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:**

**TABLA N° 22**

COMUNICACIÓN	f	%
Excelente	6	30
Buena	14	70
Pésima	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 22**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

Las secretarias manifiestan en un 30% que la comunicación con su jefe es excelente, llevándose en todo con él, cumpliendo con lo encomendado eficientemente.

El 70% coinciden en que su comunicación con el jefe es buena, que se limitan a cumplir con sus funciones diarias.

### **3.3.3.2 Comunicación con los compañeros**

“Así como la secretaria cuida su relación con su jefe, también debe preservar la amistad con sus compañeros de oficina, planteándose actitudes positivas, en el trato interno, éstas deben ser amistosas y cordiales, con vínculos de generosidad y no de competitividad, factores que ayudan a realizar las tareas con bienestar y confianza.

La función de coordinación que tiene la secretaria le permite estar en comunicación constante con su jefe y compañeros, de modo que para ella es más fácil crear lazos de amistad y colaboración, porque constituye el centro de atención de todas las personas que trabajan en la oficina. Se puede considerar, por tanto, que la secretaria es el eje a través del cual gira la vida de la oficina y debe, por consiguiente, facilitar las buenas relaciones con sus compañeros, actuando con consideración.”<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> SEVILLA, M. 1001 sugerencias para la secretaria eficaz. Manual de consulta. Segunda edición, p 49

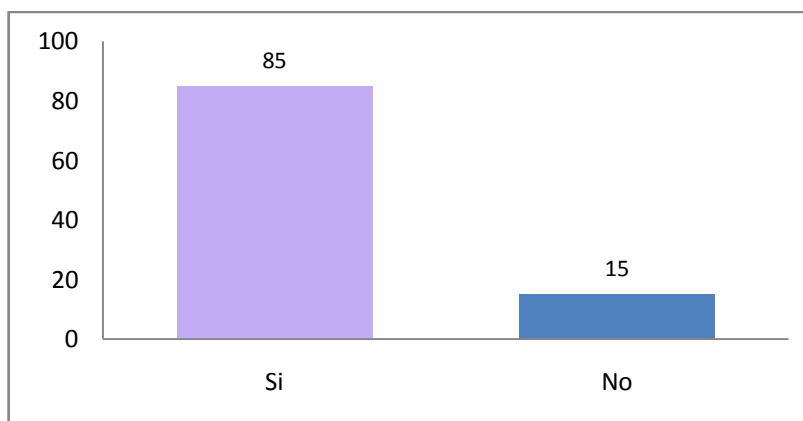
**PREGUNTA 23.**

**¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?**

**TABLA N° 23**

FACILIDAD DE COMUNICACIÓN	f	%
Si	17	85
No	3	15
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 23**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

**ANÁLISIS**

El 85% de las secretarias tienen facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo, logrando así cooperar con todo, para lograr armonía y un trabajo eficiente y a tiempo.

El 15% no tiene facilidad de comunicación con sus compañeros, debido a que no siempre están acordes a los criterios de los demás.



### **3.3.4 Integración en actividades de trabajo**

La integración es el proceso de incluirse en el interior de un grupo de trabajo, el buscar ser aceptado en el área laboral, participar de cada una de las actividades que se presentan, para desarrollarlas de la manera más eficaz posible. Como secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba es necesaria la participación en las actividades laborales, por lo cual las mismas se vuelven indispensables para lograr una integración y de esta manera logramos cumplir con los objetivos de la institución.

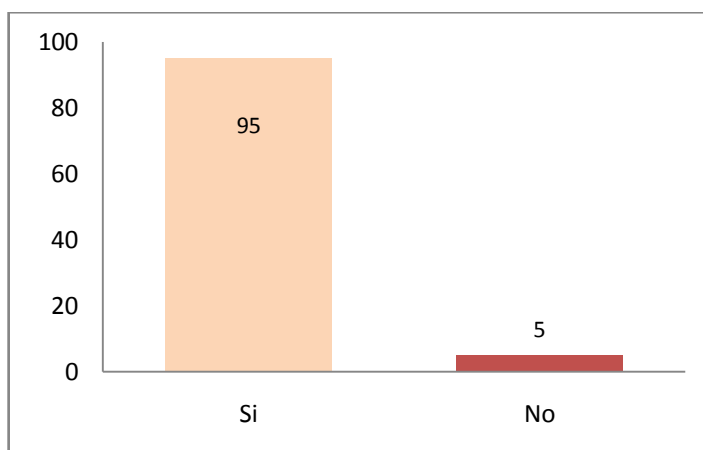
## PREGUNTA 24.

### ¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

**TABLA N° 24**

INTEGRACIÓN	f	%
Si	19	95
No	1	5
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 24**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Riobamba

## ANÁLISIS

El 95% de las secretarias manifiestan que sí se integran con facilidad, porque manejan sistemas de integración dentro de la empresa, porque el conocimiento que tienen sobre este tema, hace que tomen acciones para formar parte del equipo, fomentando participación de todos los miembros, sabiendo que somos iguales como personas.

Por otro lado, el 5% no lo hacen, por diversas circunstancias de desacuerdo en las decisiones tomadas, por la falta de dinamismo debido al trabajo que realizan y porque el tiempo que tienen para realizar sus funciones secretariales, es muy corto, para poderse integrar a otras actividades.

### 3.4 AUTOESTIMA

“La autoestima consiste en la autovaloración, en la aceptación de las capacidades y limitaciones personales; en el aprecio a sí mismo y en el reconocimiento de todas las posibilidades que el ser humano puede volver realidades.

Algunas personas fundamentan la autoestima en aceptación de los demás; otros en la solvencia económica. Sin negar el efecto positivo que el aprecio de otros y la abundancia monetaria pueden producir en el ánimo, resulta preferible sustentarla en el conocimiento y aceptación de si mismo.

Y en ese autoconocimiento el ser humano descubre que está dotado de múltiples facultades que lo ubica por encima de las dificultades y adversidades.”<sup>20</sup>

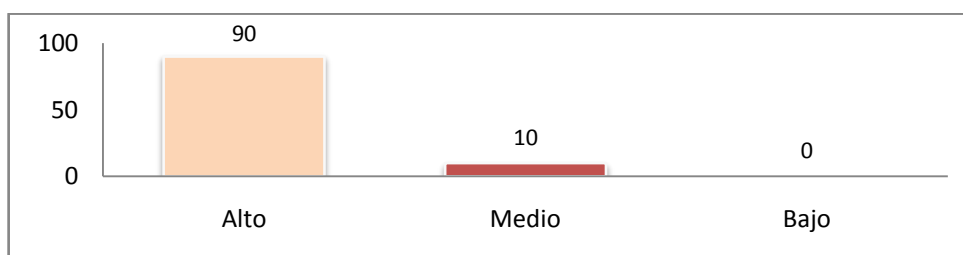
#### PREGUNTA 25.

#### EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

**TABLA N° 25**

AUTOESTIMA	f	%
Alto	18	90
Medio	2	10
Bajo	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 25**



Elaboración: Nataly Cabrera y Gabriela Zabala, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba

<sup>20</sup> ZUÑIGA-MORA. Gestión Secretarial. Edición Mc Graw-Hill. 1999, p 142.

## **ANÁLISIS**

Para el 90% de las secretarias del Municipio el grado de autoestima que tienen en sus funciones diarias es alto, porque lo demuestran en las actividades laborales, considerando que la autoestima es fundamental para el desarrollo de las mismas, reflejando su personalidad, su comportamiento, el grado que cada una ha adquirido para valorarse como persona y profesional, su autoestima es alta, porque se quieren así mismas, creen en ellas y en su potencial. El tener la autoestima en un nivel medio, se debe a que son un poco indecisas y le tienen miedo a la crítica, no confían en sí mismas y lo que pueden hacer.

## **CAPÍTULO IV**

# **PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL “ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”**

## **4.1 PROPUESTA DE INSTRUCTIVO DE FUNCIONES**

La propuesta del presente instructivo, es debido a las falencias y necesidades encontradas en las secretarías ejecutivas del Ilustre Municipio de Riobamba. Lo cual se ha logrado previo a la investigación descriptiva.

Propuesta que se ha planteado luego de evaluar el trabajo que desempeñan en la institución y cómo lo desempeñan; con la finalidad de promover en ellas el correcto funcionamiento de la oficina y aún más garantizando que sean unas profesionales idóneas para ejercer su cargo.

### **4.1.1 Título del Instructivo de Funciones**

INSTRUCTIVO DE FUNCIONES ASISTENCIALES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL “ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”.

### **4.1.2 Contenidos del Instructivo**

INSTRUCTIVO DE FUNCIONES ASISTENCIALES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL “ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”.

#### INDICE

#### 1. INTRODUCCIÓN

#### 2. OBJETIVOS

Objetivo General

Objetivos Específicos

#### 3. CONTENIDOS

3.1 MISIÓN Y VISIÓN

3.2 CARGO

3.3 PERFIL DE LA SECRETARIA

3.4 FUNCIONES Y TAREAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

3.5 JEFE INMEDIATO

3.6 COMPETENCIAS TÉCNICAS

## **4.2 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS**

La capacitación que se dará a las secretarias, está enfocada en dos temáticas principales, para lo cual llevará el nombre de:

“CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES Y RELACIONES HUMANAS PARA LAS SECRETARIAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA”.

La capacitación es un proceso para educar y formar estrategias de una manera organizada y sistemática; para desarrollar los conocimientos y habilidades específicas para el desempeño laboral.

### **4.2.1 Antecedentes**

Nadie sabe exactamente cómo y cuándo aparecieron los secretarios, estos surgieron por la necesidad natural que tiene una persona prominente de alguien en quien poder confiar sus asuntos confidenciales y que pueda actuar en beneficio suyo.

Desde el renacimiento hasta fines del siglo XIX, “Secretario”, era el título que se le asignaba a todo empleado de confianza, del sexo masculino, que tenía a su cargo las tareas administrativas de una oficina. Fue en el año 1880, con la invención de la máquina de escribir, que las mujeres empezaron a incorporarse más en el campo laboral, desplazando así el número de hombres que ocupaban estos cargos.

Hoy en día el secretariado ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución, porque es un asistente ejecutivo que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina que demuestra capacidad para asumir responsabilidad que su jefe le ha delegado.

Es por ello que con el afán de lograr en las secretarias ejecutivas una formación idónea, conocimientos de redacción, administración de personal y empresa, técnicas de oficina, relaciones públicas y humanas, elevando así su grado cultural; y tomando en cuenta la necesidad en el Ilustre Municipio de Riobamba de lo mencionado; que además de ser importante para la Provincia; hemos creído necesario elaborar una capacitación, ya que además de contener temas de interés administrativo, ayudará a motivar a la secretaria para un mejor desempeño de sus funciones, logrando la formación y calidad laboral para el bienestar de la institución.

#### **4.2.2 Introducción**

El plan de capacitación constituye un instrumento, que incluye a las secretarias ejecutivas que laboran en la institución, en sus determinadas áreas; con temas puntuales, recogidos mediante la investigación y la evaluación de encuestas formuladas a las mismas, el énfasis que tomaremos para capacitar a las asistentes ejecutivas, será en el manejo de recursos empresariales como el control de archivo y las relaciones humanas, lo que servirá como herramienta concreta para mejorar y ampliar los conocimientos de las Secretarias Ejecutivas del Ilustre Municipio de Riobamba.

Se implantará conceptos que una asistente ejecutiva debe conocer, con el fin de lograr en ella un desarrollo satisfactorio en sus actividades laborales. Por otro lado, lograremos que todos los beneficiarios tanto directos como indirectos, encuentren en la institución un servicio óptimo y de calidad.

La capacitación estará conformada por la enseñanza a las secretarias, pero en ella se incluye actividades dinámicas, para lograr la atención y el conocimiento real y



práctico de cada una de las actividades que se realizan dentro y fuera de una oficina.

Se hará recomendaciones, debates, análisis, todo con el propósito de lograr una visión amplia de los requerimientos de la ciudadanía, los cuales se buscan en la institución y la secretaria como imagen de la misma, debe darlos ofreciendo un servicio de calidad.

#### **4.2.3 Justificación**

La secretaria Ejecutiva se ha convertido en el pilar necesario para el correcto manejo de la oficina, y para lograr que contribuya eficazmente en el funcionamiento de la institución, mejorando su calidad, en lo referente a asistencial, colaboración, facilitar la labor de su superior, técnicas de oficina; apropiado uso de teléfono, dominio de las técnicas de archivo; que ayuden a la institución, a los superiores directos, a los compañeros de trabajo y a la ciudadanía en general, logrando que la secretaria se convierta en la asistente idónea, preparada integralmente para cumplir con estas funciones.

El propósito de desarrollar una capacitación es para garantizar un óptimo desempeño laboral, un trabajo de calidad para la ciudadanía que busca en el Ilustre Municipio de Riobamba una institución que brinde el servicio requerido y que por lo mismo, su personal sea quien marque la diferencia en el trato y la atención, permitiendo así ganar la confianza y la seguridad de contar con departamentos que brinden la ayuda inmediata a los ciudadanos.

Además de contar con oficinas que sean consideradas vitales para el archivo, la investigación, la información y el desarrollo de la empresa, que se mantengan en correcto funcionamiento, permitiendo a toda persona, encontrar aquel recurso útil para su trabajo, es decir, compañeros de otras entidades, departamentos, superiores, público en general.

Acotando a lo manifestado, el país requiere una institución que trabaje acorde a los requerimientos necesarios, para garantizar una ciudad organizada, unos trabajadores de calidad, que mediante este trabajo de aporte teórico-práctico, cuyos beneficiarios directos son las secretarías ejecutivas, logremos que apliquen estas funciones en la cotidianidad de su trabajo.

Estamos seguras que las actividades de capacitación programadas en el presente, cumplirán con los objetivos establecidos.

#### **4.2.4 Objetivos**

##### **Objetivo General:**

- Ampliar la visión de las secretarías ejecutivas, mostrando lo que verdaderamente percibe la ciudadanía.

##### **Objetivos Específicos:**

- Modificar conductas en las asistentes ejecutivas.
- Lograr en las secretarías un servicio de calidad.
- Incentivar en las secretarías el aprendizaje continuo.

#### **4.2.5 Contenidos**

##### **Recursos Empresariales**

- Manejo de equipo de oficina
- Técnicas de archivo

##### **Relaciones Humanas**

- Atención al cliente
- Relación con el jefe
- Relación con los compañeros

#### **4.2.6 Metodología**

La metodología que se manejará en las capacitaciones será la siguiente:

##### **Recursos Empresariales**

- Debates: que nos ayudará a conocer los diferentes puntos de vista de las secretarias.
- Videos: los cuales incluye la manera como realizan el trabajo en diferentes lugares, para lo cual, se tendrá una contraparte, ya que habrá videos que realicen correctamente el trabajo y otros de manera errónea, cada participante debe reconocer los errores presentes en el desarrollo del trabajo de las secretarias.
- Participación de cada una de las secretarias, dándoles una función para realizar y desarrollar frente a las demás.
- Explicaciones con retroproyector de una manera dinámica.

##### **Relaciones Humanas**

Para este tema, se formarán grupos (3 grupos) y se dará una situación a cada uno para que la desarrolle, relación con jefe, relación con los compañeros, trabajo en equipo.

- Se presentará un video de cómo consideran las personas externas la atención de las secretarias en general, la atención que reciben, el propósito de ello es dar la pauta a la secretaria de cómo ven las personas a ellas, y concientizar los errores que se está cometiendo.
- Explicaciones con retroproyector acerca de lo que son las Relaciones Humanas.

Además de dará un refrigerio en los tiempos de descanso a las secretarias ejecutivas.

##### **Localización y temporización**

El lugar es el Ilustre Municipio de Riobamba.

Tendrá una duración de 15 horas, es decir, tres días de semana, en el horario de lunes 8:00-11:00, 15:00-18:00; martes 8:00-10:00, 15:00-17:00 y miércoles 8:00-10:00, 15:00-18:00; manejando un presupuesto estimado, en el cual incluye el pago a los capacitadores y el gasto de materiales para cada una de las capacitaciones.

### **Tipo y diseño de la investigación**

El tipo de estudio que se realizará en función del problema es descriptivo, el tiempo que tomará realizarlo es prospectivo, y tiene una secuencia transversal. El diseño de la investigación es no experimental.

### **Población y muestra**

El universo estará constituido por un segmento de secretarías ejecutivas del “Ilustre Municipio de Riobamba” de la ciudad de Riobamba.

#### **4.2.7 Recursos**

Recursos Humanos

Secretarías Encuestadas

Capacitadores

Ing. Luis Caiza. Manejo de equipos y tecnología.

Lic. Rosario Cárdenas. Manejo adecuado de archivo.

Dra. Martha Ávalos. Relaciones Humanas.

Psicóloga Lorena Gómez. Comportamiento interpersonal.

Ing. Iván Paucar. Ventas y atención al cliente.

Encargadas

## Recursos materiales

Computadora

Retroproyector

Papelógrafos

Marcadores

Esferos

**“CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES Y  
RELACIONES HUMANAS PARA LAS SECRETARIAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO  
DE RIOBAMBA”.**

**Cronograma de actividades**

Primer día:

Mañana

8:00 – 8:20: Preámbulo e introducción a la capacitación.

8:20 – 8:45 Dinámica de integración entre compañeras.

8:45 – 9:45 Conferencia sobre recursos empresariales, concepto e importancia.

9:45 – 10:00 Descanso

10:00 – 11:00 Conferencia sobre el manejo de equipo y tecnología.

Tarde

15:00 – 15:45 Proyección de un video sobre el manejo de equipos y tecnología.

15:45 – 16:45 Debate y análisis sobre el video, trabajo grupal, exposición de cada grupo.

16:45 – 17:00 Descanso

17:00 – 18:00 Dinámicas para la aplicación del manejo de equipos de oficina.

Segundo día:

Mañana

8:00 – 9:00 Conferencia sobre los sistemas de archivo

9:00 – 10:00 Exposición en grupos de cada sistema de archivo

Tarde

15:00 – 16:00 Aplicación de cada sistema de archivo con ejercicios prácticos

16:00 – 17:00 Proyección de un video sobre el manejo de oficina y análisis.

Tercer día

Mañana

8:00 – 8:30 Dinámica y juego

8:30 – 9:30 Conferencia sobre las relaciones humanas

9:30 – 10:00 Trabajo grupal (3 grupos) cada uno tendrá un tema, relación con jefe, relación con los compañeros, trabajo en equipo.

Tarde

15:00 – 16:00 Exposición de cada grupo, análisis de cada tema.

16:00 – 16:30 Conferencia sobre el comportamiento interpersonal

16:30 – 17:00 Proyección de un video sobre atención al cliente.

17:00 – 18:00 Discusión sobre el video y clausura

#### 4.2.8 Ejecución de la Propuesta

### RECURSOS EMPRESARIALES

PROBLEMAS DETECTADOS	INVOLUCRADAS	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTOR	COSTO TOTAL	LUGAR	RESPONSABLES
Inadecuado Manejo de Recursos de la Empresa	Secretarias encuestadas	Capacitación sobre el funcionamiento de los recursos disponibles en la institución	Todo el personal de Secretaría del Ilustre Municipio de Riobamba	10 horas	Ing. Luis Caiza. Manejo de equipos y tecnología.  Lic. Rosario Cárdenas. Manejo adecuado de archivo.		Sala de capacitaciones del Ilustre Municipio de Riobamba	Nataly Cabrera Gabriela Zabala
<b>RELACIONES HUMANAS</b>								
Poca comunicación con el jefe y compañeros	Secretarias encuestadas	Capacitación sobre Relaciones Humanas	Todo el personal de Secretaría del Ilustre Municipio de Riobamba	3 horas	Dra. Martha Ávalos. Relaciones Humanas.		Sala de capacitaciones del Ilustre Municipio de Riobamba	Nataly Cabrera Gabriela Zabala
Inadecuada atención al cliente	Secretarias encuestadas	Capacitación sobre atención al cliente	Todo el personal de Secretaría del Ilustre	2 horas	Psicóloga Lorena Gómez.		Sala de capacitaciones	Nataly Cabrera Gabriela Zabala



			Municipio de Riobamba		Comportamiento interpersonal.  Ing. Iván Paucar. Ventas y atención al cliente.		del Ilustre Municipio de Riobamba	
						\$350		

## CONCLUSIONES

- Mediante el desarrollo de la presente tesis, se logró cumplir con los objetivos de investigar el desempeño laboral de las secretarías del Ilustre Municipio de Riobamba, estableciendo los lineamientos necesarios para la aplicación del plan de capacitación en las falencias encontradas en ellas.
- Este plan de capacitación no se hubiera desarrollado, sin el apoyo de las asistentes ejecutivas, quienes son el principal eje para el desarrollo de las actividades empresariales, de acuerdo a las necesidades de la misma.
- A través de la investigación y por ende la capacitación, hemos logrado determinar parámetros que como secretarías se deben cumplir en el área laboral, con el único objetivo de desempeñar eficazmente las responsabilidades, para el logro de las metas planteadas en cada departamento específico y para la institución en general.
- También se logró determinar las funciones con sus respectivas tareas para las ejecutivas asistenciales.
- Se observó comportamientos equívocos, que luego de un análisis se constató las causas y por ende mediante la capacitación poder eliminar, para ejecutar un trabajo de calidad en la institución.
- Se identificó las falencias en dos aspectos claves, el manejo de recursos empresariales, siendo los más importantes, el manejo adecuado del equipo de oficina y el tratamiento eficaz de los sistemas de archivo.
- Además de otro clave, las relaciones humanas, enfocadas en la atención al cliente, las relaciones interpersonales, tanto con el jefe inmediato, como con los compañeros.

- Se determinó que es de suma importancia el trabajo de la secretaria ejecutiva, en todo aspecto de la vida institucional, porque a través de sus labores, desempeño y las responsabilidades, se logra el cumplimiento de los objetivos, reconociendo que es en ella en la cual recaen las mismas, dependiendo así, el correcto funcionamiento de cada área.

## RECOMENDACIONES

- La creación de un manual de funciones, en las cuales se detallen las respectivas funciones y tareas para la secretaria ejecutiva, el mismo que debe estar siempre formando parte de su escritorio, porque será la guía en la cual debe basar su trabajo laboral.
- Tener planes de capacitaciones constantes, debido a que nunca se deja de aprender, el mundo es cambiante a cada momento y eso exige competitividad, para la institución es imprescindible contar con personal capacitado, y eso conlleva a que sea así, en cada ámbito de responsabilidad.
- Además es necesario tomar en cuenta:
  - Que la formación de la secretaria no puede estar suspendida solamente a la permanencia en la institución donde trabaja, es imprescindible que aproveche todas las oportunidades de capacitarse.
  - Es importante lograr una adaptación pronto a su lugar de trabajo.
  - Interesarse por el trabajo, con compromiso, constancia y entusiasmo.
  - Preocuparse por aprender todo lo que se relaciona con la empresa, su organización, bases legales, actividades.
  - Aceptar retos a la hora de que se le asigne otras actividades, demostrar que se puede asumir diferentes responsabilidades.
  - Esforzarse en adquirir mayores habilidades.
  - Prepararse para aprovechar las oportunidades, con esfuerzo.
  - Aplicar toda su creatividad en su trabajo.

- Participar activamente en el trabajo de equipo.
- Confiar en sí misma y demostrar que es capaz de realizar todas las tareas que le encomienden.
- Defender la gestión que realiza en la oficina.
- Respetar a los compañeros, jefes y clientes.
- Cumplir su promesa de servicio, demostrar que es confiable, discreta y leal.
- No envidiar el progreso ajeno, trabajar incansablemente para que consiga el suyo propio.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aula virtual, cátedra tópicos gerenciales modernas, programa postgrado especialidad gerencia de la calidad y productividad de Faces, UC. Notas 2009

BALCELLS I. Junyent (1994). La investigación social. Introducción a los métodos y las técnicas. Capítulo 2. Editorial Escuela Superior de Relaciones Públicas. PPU. Barcelona. p 54.

CARRIÓN, Maritza. 2005: Protocolo y Etiqueta, Loja- Ecuador, Edi. UTPL

DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. (coords.) (1994): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias.

FÉLIX VALLEJOS, A.; ORTÍ MATA M.; AGUDO ARROYO, Y. Métodos y técnicas de investigación social.

GUERRERO JIMENEZ, Galo: Texto-guía de Ética social y profesional, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, 2007, p 32, 42.

LONDOÑO M.C. (2004). Guía para la Secretaria Ejecutiva.

Manual de funciones de la “Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba”

MORA, V. (2008). Perfil de la nueva secretaria ejecutiva. Consultado en 09/08/2008 en <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/perfil-de-la-nueva-secretariaejecutiva.htm>

NEWSTROM, J. Comportamiento Humano en el Trabajo. 2007. McGraw-Hill. Pag 159.

QUIROZ, Ma. Esthela (2003). Hacia una didáctica de la investigación. Ediciones Castillo. p 69.

ROFFÉ M. El arte de saber delegar. 2009

ROJAS, Raúl (1989). Investigación social teoría y praxis. Editorial Plaza y Valdez. México. p 178.

SALINAS, O. Inteligencia Emocional. 2000. [www.Gestiopolis.com](http://www.Gestiopolis.com)

SANCHÉZ J. Liderazgo. Toma de decisiones y solución de problemas. Capítulo 21. 2010.

SARRAMONA, J. La Autoformación en una sociedad cognitiva. 1999. Volumen 2.

SEVILLA QUIROZ. M.A. (2006). 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz. Manual de consulta. 2º edición.

SEVILLA, M. 1001 sugerencia para la secretaria eficaz. Manual de consulta. Segunda edición, p 23, 47, 49, 76.

ZÚÑIGA-MORA. (2001). Gestión Secretarial. McGraw-Hill. Colombia.

[http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sind\\_for/casano/pdf/quees.pdf](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sind_for/casano/pdf/quees.pdf).

<http://www.clubdelectura.cl/content/view/31749/Gestion-y-liderazgo.html>

## **ANEXOS**

Se presenta el modelo de las encuestas y el oficio de autorización para acceder a aplicar las encuestas en el Ilustre Municipio de Riobamba.