



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.

**“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES”**

Tesis previa a la obtención del
título de Licenciada en
Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

AUTORA:

GISEL MARCELLA VALENCIA ARROYO

DIRECTORA:

ING. NORA PARRA CELI

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2011

Ing. Nora Parra Celi

**DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS**

CERTIFICAN:

Que el presente trabajo realizado por la estudiante Gisel Marcella Valencia Arroyo, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, 13 de junio del 2011

f).....

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **GISEL MARCELLA VALENCIA ARROYO**, declaro ser autora del siguiente 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 investigadores, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado, que son realizadas a través o con el apoyo financiero académico o institucional (operativo9 de la Universidad”.

Gisel Marcella Valencia Arroyo

AUTORA

AUTORÍA

Las opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad de la autora.

Gisel Marcella Valencia Arroyo

AUTORA

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo investigativo a mis padres, a mis hijos, quienes en todo momento supieron apoyarme y brindarme su comprensión para salir adelante en esta difícil tarea.

Gisel Marcella Valencia Arroyo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi querida Universidad Técnica Particular de Loja, a mi directora de tesis Ing. Nora Parra Celi, al Señor Alcalde y Secretarias de los diferentes departamentos de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, quienes me brindaron su apoyo para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Gisel Marcella Valencia Arroyo

INDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
1. Título del proyecto.....	1
2. Justificación.....	1
3. Propósito del proyecto	2

CAPÍTULO I

1. LA INVESTIGACIÓN SOCIAL: CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1. Definición	4
1.2. Características e importancia de la investigación social	4
1.2.1. Características	4
1.2.2. Importancia	4
1.3. Técnicas y tipos de investigación social	6
1.3.1. Técnicas de investigación social	6
1.3.2. Tipos de investigación social	6
1.3.3. Diferencia entre método cualitativo y método cuantitativo	7
1.3.4. Ejemplos de investigación social	8
1.4. Funciones de la investigación social	8
1.5. Fases de la investigación social	9
1.6. El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad	10

CAPITULO II

2 LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE QUININDÉ

2.1.	La autoformación.....	13
2.1.1.	Importancia en la sociedad.....	14
2.1.2.	Medios utilizados para su autoformación.....	17
2.1.3.	Las actividades para su autoformación.....	19
2.2.	Gestión y Liderazgo.....	22
2.2.1.	Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.....	23
2.3.	Técnicas y destrezas en la secretaria ejecutiva.....	25
2.3.1.	Manejo de la tecnología en la oficina.....	25
2.3.2.	Organización y clasificación del archivo.....	27
2.3.3.	Función asistencial.....	29
2.3.4.	Organización y control del tiempo.....	29
2.3.5.	Administración de los recursos en la empresa.....	31
2.4.	Trabajo en equipo.....	33
2.4.1.	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo.....	35
2.4.2.	Saber delegar funciones.....	36
2.4.3.	Apoyo en la solución de problemas.....	38
2.5.	Toma de decisiones.....	43
2.5.1.	Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	44

2.5.2.	Barreras que impiden la toma de decisiones	45
2.5.3.	Resultados obtenidos por la toma de decisiones	47

CAPÍTULO III

3. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE QUININDE

3.1.	Imagen personal de la secretaria	51
3.1.1.	La presencia diaria	51
3.1.2.	La puntualidad.....	53
3.1.3.	Espíritu creativo.....	55
3.2.	Ética y valores	58
3.2.1.	Responsabilidad.....	59
3.2.2.	Respeto.....	61
3.3.	Entusiasmo y optimismo.....	63
3.3.1.	Lealtad a la empresa.....	63
3.3.2.	Honestidad.....	65
3.3.3.	Discreción.....	67
3.4.	Relaciones humanas	69
3.4.1.	Atención personal y telefónica a los clientes.....	69
3.4.2.	Recepción de visitantes.....	71
3.5.	Comunicación interpersonal.....	73
3.5.1.	Comunicación con el jefe.....	75
3.5.2.	Comunicación con los compañeros.....	77

3.6. Integración en actividades de trabajo	80
3.6.1. Autoestima	81

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones	83
2. Recomendaciones	84

BIBLIOGRAFIA	85
---------------------------	-----------

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo consideró en la primera fase las funciones que realizan las Secretarías Ejecutivas del Municipio de Quinindé, de la provincia de Esmeraldas, como ente oficial vinculado directamente con el pueblo y las necesidades, así como los responsables directos de todo cuanto se haga o deje de hacer por el desarrollo comunitario.

Para ello se procedió a constatar cada una de las funciones que las Secretarías Ejecutivas desempeñaban dentro de cada uno de los departamentos de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, lo que nos dio la pauta para determinar el problema a investigar, el mismo que nos permitió obtener una información basada en la observación y así poder emprender en una investigación de campo que permita conocer las funciones específicas de cada uno de los departamentos donde laboran las Secretarías Ejecutivas en la empresa pública investigada.

El problema planteado resulta por demás novedoso ya que no se lo había realizado antes en nuestro cantón, lo que permitió que se pueda determinar cuáles son las falencias y las fortalezas que tienen las Secretarías que se desempeñan en el Municipio del cantón Quinindé, que a decir de sus autoridades se está proyectando hacia un horizonte claro, donde todos los ciudadanos aportan con ideas sin mediar tendencias políticas o dogmáticas, que nos separen del objetivo que se han planteado, como lo es el desarrollo y progreso del cantón.

El objetivo principal por tratarse de una investigación descriptiva, se constituye la elaboración de un Instructivo de Funciones para la Secretaría Ejecutiva de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, de la provincia de Esmeraldas.

En base al objetivo planteado, se fijó la siguiente hipótesis: ¿Si se aplica un Instructivo de Funciones para las Secretarías Ejecutivas que laboran en los diferentes departamentos del Municipio de Quinindé, mejorará el servicio que presta la institución a la sociedad quinindeña?

La comprobación de la hipótesis planteada, permitió ratificarla, gracias a la aplicación de un cuestionario dirigido a las Secretarías que se desempeñan en el Municipio de Quinindé, y plantear una propuesta de capacitación que permita mejorar su eficiencia y eficacia en sus funciones, motivándolas a estar actualizadas y pendientes de nuevas técnicas administrativas y secretariales que impulsen su labor en beneficio de toda una colectividad.

De ahí que debe de ser la meta de los empleados y trabajadores del Municipio de Quinindé contribuir positivamente desde las diferentes áreas de desempeño, cumpliendo de forma responsable sus competencias.

Con estos antecedentes el presente plan de investigación académico permitirá evaluar y determinar, si con la formación que reciben las secretarías ejecutivas bilingües, están en capacidad de desempeñar sus funciones en las entidades públicas y privadas con eficiencia o cuáles son las falencias que se han evidenciado y hacia donde se deberá orientar una mejor formación.

En la presente investigación, constan los siguientes capítulos:

En el Primer Capítulo, se trata el tema de investigación social que permite evaluar a los principales involucrados, la secretaria, el jefe inmediato, los compañeros y por ende el público o clientes.

En la investigación social los seres humanos se constituyen en los elementos de análisis, por ello al aplicar la encuesta, al llevar a efecto una comparación internacional, las unidades la constituyen los países, en cambio el análisis de contenidos estaría integrado por los artículos publicados en el periódico.

En el Segundo Capítulo, se investigó la formación profesional de la secretaria en lo que se relaciona a su autoformación, la gestión y liderazgo, técnicas y destrezas, trabajo en equipo y toma de decisiones.

La autoformación constituye la base de toda profesión, ya que sus principios van a estar presentes tanto en su actividad diaria como el proceso institucional, por lo que deberá fomentar la realización personal que redunde en el servicio que presta la institución en la que se desempeña como secretaria ejecutiva bajo criterios de significación y dinamismo.

La autoformación de la Secretaria, y específicamente de quienes trabajan en el Municipio de Quinindé, es muy importante ya que su aporte constituye el punto de referencia que a través de toda la estructura administrativa colabora infatigablemente por llegar a la excelencia.

En la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, la formación de las secretarias, que se desempeñan en las diferentes dependencias, de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, se constata una deficiente formación o profesionalización.

Las secretarias ejecutivas que ocupan estas funciones en el Municipio de Quinindé, no poseen una formación académica acorde al puesto de trabajo, por lo que se constituyen en funcionarias públicas que el tiempo de servicio les ha permitido tener

la experiencia y solvencia para desempeñarse acorde a los requerimientos y exigencias dentro de sus funciones.

La Municipalidad del cantón Quinindé, requiere de una secretaria ejecutiva, que además de su preparación académica, tenga cualidades personales en donde se ponga en juego un buen carácter, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, liderazgo, que maneje eficientemente las relaciones humanas, con una elevada autoestima que le permita desenvolverse a cabalidad con mucha eficiencia en la realización de las tareas a ella encomendadas por su jefe inmediato.

En el Tercer Capítulo, se investigó la formación personal de la secretaria, en lo que respecta a imagen personal, valores, relaciones humanas y autoestima.

Las secretarias de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, expresan que independientemente del cambio en el rol de las secretarias, el contar con una buena presencia sigue siendo fundamental en el desempeño de estas funciones, que es un concepto bastante subjetivo y por lo tanto discutible, ya que ellas se visten acorde al lugar considerando el clima, la moda y la comodidad de la vestimenta que usan.

Expresan que una secretaria o asistente ejecutiva debe cumplir con un concepto de buena presencia que se relaciona en el que el vestuario, peinado, maquillaje y modales sean acordes al ambiente laboral en que se deberá insertar y proyecten una imagen adecuada de la empresa. De allí que es necesario dedicar un tiempo para sí mismas y cuidar su imagen externa.

Sobre la imagen indicaron que como Secretarias, logran matizar las prendas con colores que no sean exageradamente fuertes si se considera que muchas de las

secretarias son mestizas, por lo que generalmente usan ropa clara pero con chalecos que distinguen su presencia seguido de un buen trato para con la comunidad, lo que les da una buena imagen al reunir las formalidades para tratar con Jefes, clientes, colegas y autoridades. Pero debemos tener mucho cuidado con la presentación expresan, ya que nuestra forma de vestir debe de infundir respeto para sí mismo y para los demás.

Con relación a los valores expresan que están relacionados con la convicciones humanas, de lo que es bueno de lo que es mejor y de lo que es óptimo ya que ellos tienen la facultad de proporcionarnos, satisfacción, alegría y felicidad, aspectos fundamentales en la búsqueda de la realización humana y superación.

La lealtad permite mejorar a la institución donde se labora, logra que la persona sea capaz de mantenerse firme en su respaldo ya sea debido a una causa, institución, a un ideal, etc. sin que le interese las circunstancias, es muy importante pues deja entrever la personalidad que tiene la secretaria.

CONCLUSIONES.

DEBILIDADES

En la institución investigada, la Municipalidad del cantón Quinindé, quienes desempeñan las funciones de secretarías, no específicamente el de secretaria ejecutiva, los medios que utilizan para su autoformación, sencillamente es el de asistir a seminarios o talleres que se dictan esporádicamente a quienes laboran en la institución en estos cargos.

El Municipio del cantón Quinindé, presenta esta debilidad en un porcentaje alto, lo que deja entrever la necesidad de implementar un giro en la política administrativa que mantiene, lo que redundará en la mala atención a quienes realizan sus trámites diariamente en las diferentes dependencias de la institución investigada. Las secretarías encuestadas respondieron que directamente no hacen cursos. En unos casos manifiestan que la razón es porque últimamente la Municipalidad no les ofrece mucha capacitación a las secretarías.

En la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, la formación de las secretarías, que se desempeñan en las diferentes dependencias, de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, se constata una deficiente formación o profesionalización.

Las secretarías ejecutivas que ocupan estas funciones en el Municipio de Quinindé, no poseen una formación académica acorde al puesto de trabajo, por lo que se constituyen en funcionarias públicas que el tiempo de servicio les ha permitido tener

la experiencia y solvencia para desempeñarse acorde a los requerimientos y exigencias dentro de sus funciones.

RECOMENDACIONES.

1. El Municipio del cantón Quinindé, debe lograr convenios con la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres”, u otra Universidad de la provincia, para llevar adelante un programa de profesionalización de las funcionarias en la especialidad de Secretariado Ejecutivo, para mejorar el servicio en los departamentos donde laboran.
2. El Municipio de Quinindé, a través del Departamento de Recursos Humanos, es necesario que desarrolle seminarios-talleres, permanentes de actualización de conocimientos sobre el desempeño de las secretarias, al igual que los valores (responsabilidad, ética profesional, puntualidad, motivación y otros), que permitan mancomunadamente mejorar el servicio y atención a los clientes.
3. Realizar una evaluación permanente de las secretarias ejecutivas para detectar cuáles son las debilidades o falencias que existen en su desempeño para aplicar los correctivos.

BIBLIOGRAFÍA

BERNAL, César Augusto, (2006), Metodología de la investigación, 2da EdIC., Edit. PEARSON EDUCACIÓN, México.

BURNEO MORA, Patricia Lic., (2004) Formación y promoción profesional en Secretariado ejecutivo bilingüe, UTPL, Loja, Ecuador

BRIONES, Guillermo, (1995). Métodos y técnicas de investigación, Ed. Trillas.

BERCOVICI Geneviève, **HARACHE** Christine Manual de la secretaria moderna, págs. 29, 30,31

DELGADO, J. M. y **GUTIÉRREZ**, J. (1994): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales, Síntesis, Madrid.

D'Ary, L., Ch. **Jacobs** y A. **Razavieh** (1982). Introducción a la Investigación Pedagógica, 2ª. ed., Ed. Interamericana, México.

ERVITI, Carmen Directora de Estudios del Instituto Superior de Secretariado y Administración, ISSA (Univ. de Navarra) (ABC – Nuevo Trabajo))

EGÜEZ CEPEDA, Isabel (2009), Seminario Taller “Actualización y tecnificación para secretarías y asistentes ejecutivas en el campo profesional, Fundación Capacitar, Esmeraldas, Ecuador.

GONZALES, Amanda, (2002), Aptitud secretarial, Tomo 1, Edit. Libros Técnicos, Lima, Perú.

GIRADO Cristina, Rectora IASE (Instituto Argentino de Secretarías Ejecutivas

HERNÁNDEZ, R.; **FERNÁNDEZ**, C. Y **BAPTISTA**, P.(1999) Metodología de la investigación, McGraw-Hill, Madrid, 1999

LOOR VILLAQUIRÁN, Manuel, (2003) Investigación Educativa, UTELVT, Esmeraldas.

MORA VANEGAS, Carlos, (2008), La secretaria ejecutiva en la empresa moderna, comentarios.

PACHECO GIL, Oswaldo (200), Diseño de Tesis, Ed. Nueva Luz, Guayaquil.

IT&IS–Euroresidentes Departamento de Recursos Humanos, La secretaria perfecta.

1.1. TITULO DEL PROYECTO.

FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.

Las instituciones educativas y en particular las universidades, juegan un papel preponderante como formadoras de profesionales con competencias que contribuyan al desarrollo de una sociedad justa y equitativa.

Quinindé es el primer cantón palmicultor y agroindustrial de la provincia de Esmeraldas, su aspiración de convertirse en Cantón se cristalizó el 8 de junio de 1967, fecha en la cual se propusieron sus primeras autoridades la implantación de un sistema de información actualizado sobre la problemática del cantón, de tal forma que se pudiesen visualizar las prioridades y sustentar las decisiones.

Dentro de esta planificación, se ha venido llevando adelante programas permanentes de capacitación y entrenamiento en planificación, su importancia, conceptos, métodos y herramientas para elevar el nivel de los funcionarios del Gobierno Cantonal y líderes de la comunidad territorial.

En estas circunstancias, es urgente que las futuras profesionales se capaciten de manera que se conviertan en las verdaderas autoras de su proyecto de vida, basado en una educación integral en donde la comunicación empresarial, la psicología organizacional, la informática y el inglés, complementen las habilidades que deben poseer para estar en condiciones de desempeñarse profesionalmente y que el aprendizaje que adquieran sea significativo y duradero; y, que el trabajo en equipo, la creatividad y la innovación en el desarrollo de la tecnología, la destreza, la solución de problemas, el espíritu emprendedor y sensibilidad social, sean la cara visible de la organización y que su formación integral contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que prestan sus servicios.

Con estos antecedentes el presente plan de investigación académico permitirá evaluar y determinar, si con la formación que reciben las secretarias ejecutivas bilingües, están en capacidad de desempeñar sus funciones en las entidades públicas y privadas con eficiencia o cuáles son las falencias que se han evidenciado y hacia donde se deberá orientar una mejor formación.

En la presente investigación, se harán constar los siguientes capítulos:

En el Primer Capítulo, se trata el tema de investigación social que permite evaluar a los principales involucrados, la secretaria, el jefe inmediato, los compañeros y por ende el público o clientes.

En el Segundo Capítulo, se investigó la formación profesional de la secretaria en lo que se relaciona a su autoformación, la gestión y liderazgo, técnicas y destrezas, trabajo en equipo y toma de decisiones.

En el Tercer Capítulo, se investigó la formación personal de la secretaria, en lo que respecta a imagen personal, valores, relaciones humanas y autoestima.

3. PROPÓSITO DEL PROYECTO.

El propósito de la presente investigación está orientado a:

- Investigar, evaluar y detectar las falencias en el desempeño diario de la secretaria ejecutiva de las empresas públicas y privadas asignadas para el presente estudio.
- Concienciar en las secretarías ejecutivas la importancia de poseer una formación integral, a la vez recordar el papel y la responsabilidad que deben cumplir dentro de la empresa donde se desempeñan.
- Plantear estrategias de cambio, mediante un instructivo que permita incrementar las competencias y adquirir técnicas y herramientas orientadas a mejorar la formación profesional de las secretarías ejecutivas y a través de estas convertirse en una profesional eficiente y eficaz.

CAPÍTULO I

1. LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA.

1.1. Definición de Investigación Social.

“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) Hernández, Fernández y Baptista, (1999)

La investigación social puede conceptualizarse como “un proceso mediante el cual se intenta encontrar de manera sistemática y con hechos demostrables la respuesta a una pregunta de investigación o la solución de un problema social, a través de la aplicación del método científico. Leedy (1993)

La investigación social es un proceso que, utiliza el método científico, permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas.

1.2. CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL.

1.2.1. CARACTERÍSTICAS.

Se encuentran diversas definiciones de investigación, así se la define como “la aplicación del método científico al estudio de un problema ”Una definición similar pero más explícita es la que ofrece Leedy (1993), quien sugiere que se la puede conceptualizar como “un proceso mediante el cual se intenta encontrar de manera sistemática y con hechos demostrables la respuesta a una pregunta de investigación o la solución de un problema”..D”Ary, L., Ch. Jacob y A. Razavieh (1982).

En el ámbito de las ciencias sociales la realidad se circunscribe a grupos de personas o categorías de personas con sus respectivas características, conductas o interacciones en un determinado contexto.

1.2.2. IMPORTANCIA.

En el ámbito de las ciencias sociales la investigación tiene una importancia más acentuada, puesto que trata términos del conocimiento más susceptible. Para quienes pretendemos hacer investigación, conviene primero aclarar nuestras ideas

sobre tres conceptos básicos que son: las unidades o elementos de análisis, los valores y las variables.

Al realizar una investigación, conviene primero aclarar nuestras ideas sobre tres conceptos básicos que son: las unidades o elementos de análisis, los valores y las variables.

En la investigación social los seres humanos se constituyen en los elementos de análisis, por ello al aplicar la encuesta, al llevar a efecto una comparación internacional, las unidades la constituyen los países, en cambio el análisis de contenidos estaría integrado por los artículos publicados en el periódico.

Las unidades, siempre estarán relacionadas con la interacción humana en calidad de productos de la misma.

Ahora bien, se puede definir que variable, como su nombre lo indica es algo que cambia, y dicho cambio se muestra en cada unidad del universo investigado.

Dimensión y variable están íntimamente ligados entre sí, por lo que se le ha denominado proceso de Operacionalización, dimensión, indicador, variable e ítem se constituyen pasos que permiten plantear a través de una hipótesis, un problema a investigar cuyas concreciones en ítems se distribuyen en diversos instrumentos de investigación.

Si se combinan las modalidades que adquiere el número de dimensiones y el número de unidades, se tendrá a más del tipo de investigación, también el tipo de ciencia social resultante. Por lo tanto de muchas dimensiones a investigar en una unidad determinada resultará una investigación intensiva, tipo psicología profunda o un estudio de casos.

En el campo investigativo ningún diseño permanece estático e inalterado en el transcurso del trabajo de campo ya que con el análisis de los primeros resultados, siempre hay una realimentación, por lo que descubrimientos parciales permiten ajustar los planteamientos iniciales.

1.3. TÉCNICAS Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.

1.3.1. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.

Técnicas Cuantitativas: la más relevante es la **ENCUESTA.**

Encuesta:

El objetivo principal es obtener datos cuantificables de los fenómenos sociales, mediante un análisis de la distribución de frecuencias en base a la correlación y relación entre dos factores. Emplea un nivel de observación directa y extensiva de la población.

Técnicas Cualitativas, realizada en grupos de discusión, en las que cada una representa a un determinado sector social y, las entrevistas de profundidad, no estructuradas, sin cuestionario, con un guión y sin preguntas, donde las personas son anónimas y se las elige como representativas de la sociedad.

El análisis cualitativo de los discursos como objeto de investigación, busca descubrir los valores, las normas culturales, los prejuicios, etc., de un determinado conglomerado social, a través del análisis cualitativo y un nivel de observación directa e intensiva.

1.3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.

Según su finalidad, la investigación básica se dedica al desarrollo de la ciencia, al logro del conocimiento científico, mientras que a la aplicada le interesa la aplicación inmediata en el desarrollo de la ciencia.

Por su alcance, busca conocer como es un fenómeno social, su evolución en el tiempo, por lo que emplea diferentes muestras

Según su profundidad, describe y explica un fenómeno social.

De acuerdo a su amplitud, investiga pequeños y grandes grupos de población, de los fenómenos susceptibles de cuantificación poniendo énfasis en la interpretación de los propios sujetos, según sus fuentes primarias o secundarias producto del contacto o no de las personas a investigar.

1.3.3. DIFERENCIA ENTRE MÉTODO CUALITATIVO Y MÉTODO CUANTITATIVO.

Los métodos cualitativos permiten el enfrentamiento directo entre el sujeto y el objeto de estudio, desde adentro de primera mano, los datos de una realidad superando los prejuicios de enfocar los problemas valiéndose de interpretaciones teóricas y establecidas con anterioridad, a diferencia del cuantitativo que utiliza los mismos pasos del método científico, con las adaptaciones que su naturaleza requiere. Así tenemos el método experimental que luego del planteamiento de la hipótesis, realiza el experimento y en base a éste, determina los resultados.

Tabla N° 1

Determinación de las diferencias entre la investigación cualitativa y cuantitativa.

Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Centrada en la fenomenología y comprensión	Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico
Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Inferencias de sus datos	Inferencias más allá de los datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Datos "ricos y profundos"	Datos "sólidos y repetibles"
No generalizable	Generalizable
Holista	Particularista
Realidad dinámica	Realidad estática

Los métodos cualitativos consideran la realidad por ser más rica y objetiva que los conceptos, información que no está sujeta a la generalización.

1.3.4. EJEMPLOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.

- Investigación que nos encarga una empresa para lanzar un nuevo producto al mercado. Tres grupos de discusión con amas de casa de clase alta, media y baja para enfocar su campaña publicitaria.
- Investigación que nos encarga el Instituto de la mujer para ver si hay discriminación laboral por sexo para ello se hacen encuestas a mujeres trabajadoras en determinados sectores de actividad, también grupos de discusión con obreros, sindicatos y directivos y entrevistas en profundidad.
- Investigación que nos encarga la Escuela de Ciencias Políticas, para ver salidas profesionales y mercado laboral de las diplomadas, para ello se harán encuestas a las tres últimas promociones desde hoy a cuatro años vista con encuestas periódicas cada año.

1.4. FUNCIONES DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL.

En la investigación social, la descripción es más amplia porque realiza un análisis descriptivo basado en los objetivos de un estudio.

Las funciones de la investigación social están determinadas por:

- 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 del 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.

1.5. FASES DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL.

1ª FASE: DETERMINACIÓN DE UN PROBLEMA A INVESTIGAR

El presente trabajo consideró en esta primera fase las funciones que realizan las Secretarías Ejecutivas del Municipio de Quinindé, de la provincia de Esmeraldas, como ente oficial vinculado directamente con el pueblo y las necesidades, así como los responsables directos de todo cuanto se haga o deje de hacer por el desarrollo comunitario.

Para ello se procedió a constatar cada una de las funciones que las Secretarías Ejecutivas desempeñaban dentro de cada uno de los departamentos de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, lo que nos dio la pauta para determinar el problema a investigar, el mismo que nos permitió obtener una información basada en la observación y así poder emprender en una investigación de campo que permita conocer las funciones específicas de cada uno de los departamentos donde laboran las Secretarías Ejecutivas en la empresa pública investigada.

El problema planteado resulta por demás novedoso ya que no se lo había realizado antes en nuestro cantón, lo que permitió que se pueda determinar cuáles son las falencias y las fortalezas que tienen las Secretarías que se desempeñan en el Municipio del cantón Quinindé, que a decir de sus autoridades se está proyectando hacia un horizonte claro, donde todos los ciudadanos aportan con ideas sin mediar tendencias políticas o dogmáticas, que nos separen del objetivo que se han planteado, como lo es el desarrollo y progreso del cantón.

2ª FASE: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

El objetivo principal por tratarse de una investigación descriptiva, es la elaboración de un Instructivo de Funciones para la Secretaria Ejecutiva de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, de la provincia de Esmeraldas.

En base al objetivo planteado, se ha fijado la siguiente hipótesis: ¿Si se aplica un Instructivo de Funciones para las Secretarías Ejecutivas que laboran en los diferentes departamentos del Municipio de Quinindé, mejorará el servicio que presta la institución a la sociedad quinindeña?

La comprobación de la hipótesis planteada, permitirá ratificarla o desecharla mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a las Secretarías que se desempeñan en el Municipio de Quinindé, y así poder plantear una propuesta de capacitación que mejoren su eficiencia y eficacia en sus funciones, motivándolas a estar actualizadas y pendientes de nuevas técnicas administrativas y secretariales que impulsen su labor en beneficio de toda una colectividad.

De ahí que debe de ser la meta de los empleados y trabajadores del Municipio de Quinindé contribuir positivamente desde las diferentes áreas de desempeño, cumpliendo de forma responsable sus competencias.

3ª FASE: DESARROLLO ADMINISTRATIVO.

Aquí está involucrada la propuesta de elaboración de un Instructivo de Funciones, así como del Plan de Capacitación de las Secretarías Ejecutivas, que laboran en los distintos departamentos, con la finalidad de articular disposiciones contractuales acorde a los requerimientos de la Municipalidad de Quinindé, así como de la capacitación permanente del personal que se encuentra laborando en estos puestos de trabajo.

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

El investigador social, desempeña un papel preponderante en la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes y su interrelación. El presente trabajo investigativo motiva a la egresada a ubicarse en el plano de investigadora social, a fijarse un propósito claro en cuanto a delimitar los hechos que conforman el perfil ideal de la Secretaría Ejecutiva para mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad del Cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas.

El rol que desempeña en la presente investigación le permitirá en lo posible determinar:

- Establecer las características del desempeño de las diferentes secretarías que realizan estas funciones en los distintos departamentos de la institución municipal.

- Identificar tipos de liderazgos, así como conductas y actitudes observables de las secretarías consideradas como universo en la investigación de campo aplicada (comportamientos sociales, aceptación de liderazgo, motivación frente al trabajo, etc.)
- Establecer comportamientos concretos (frente a los compañeros, ante la ciudadanía, actitud frente a su líder, como son los procesos de decisión, cuáles son las necesidades de la población, etc.)
- Determinar y comprobar la posible relación entre la ciudadanía y la institución, mecanismos de control de asistencia, sistematización y uso de los principios, misión institucional, etc.

El investigador social se ve precisado a utilizar técnicas específicas en la recolección de datos de información como la observación, entrevistas, cuestionarios; así como valerse de documentación o informes elaborados por otros investigadores para someterla a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

En todo caso el nivel de conocimientos científico sobre el problema investigado, se logró mediante un estudio exploratorio para poder formularse el problema que ha posibilitado la presente investigación, por lo que el problema debe estar familiarizado con la investigadora social (egresada) para poder aclarar conceptos, establecer preferencias, etc.

CAPÍTULO II

2. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE QUININDÉ DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS.

2.1. LA AUTOFORMACIÓN.

La autoformación constituye la base de toda profesión, ya que sus principios van a estar presentes tanto en su actividad diaria como el proceso institucional, por lo que deberá fomentar la realización personal que redunde en el servicio que presta la institución en la que se desempeña como secretaria ejecutiva bajo criterios de significación y dinamismo.

La motivación es fundamental en la autoformación de la secretaria ejecutiva así como un requisito para su desempeño en sus funciones, si se considera que dentro de ese equipo humano no se puede ignorar el rol que representa la secretaria ejecutiva, colaboradora dinámica, quien debe prestar su apoyo, a fin de dar paso a que las acciones, compromisos, funciones, responsabilidades se pueden realizar sin dificultades.

Pregunta N° 1

¿Cuenta con un alto grado de autoestima en sus funciones?

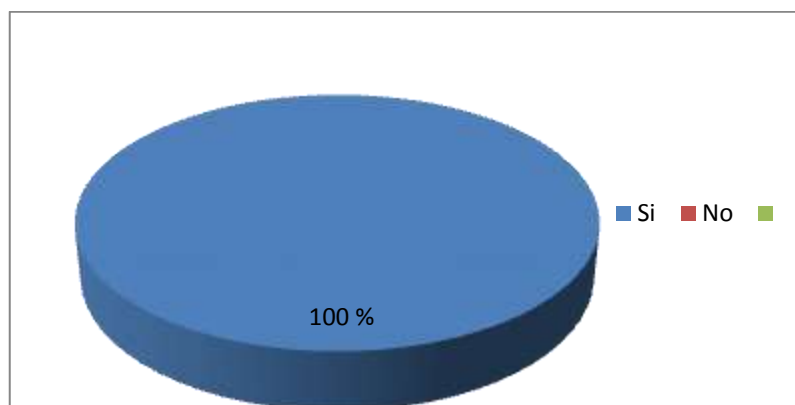
Tabla N° 2

Porcentaje de autoestima de las secretarías

¿Cuenta con un alto estima en sus funciones?	f	%
SI	21	100
NO	0	0
TOTAL	21	100

Figura N° 1

Alto grado de autoestima en las secretarias del municipio de Quinindé



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Todas las secretarias encuestadas del Municipio del cantón Quinindé, manifestaron que su autoestima es alta, esto les permite desempeñarse a cabalidad en sus puestos de trabajo, donde el aporte permanente de ellas ayuda al buen servicio que se presta a los usuarios.

Las secretarias ejecutivas, expresan que a pesar de tener un sinnúmero de problemas familiares en sus hogares, estos no le impiden desempeñarse con un elevado nivel competitivo debido a que su autoestima es muy alta, la que está determinada por su capacidad y eficiencia en su desempeño profesional.

2.1.1. Importancia en la sociedad.

La Municipalidad del cantón Quinindé se ha propuesto readquirir perfiles, de manera especial de quienes se desempeñan como Secretarias en los diferentes departamentos, perfiles que de alguna manera se perdieron, por negligencia de administraciones anteriores, por eso han creído conveniente las principales autoridades edilicias, emprender en la restructuración de la credibilidad y confiabilidad mediante la capacitación y perfeccionamiento de las funcionarias públicas que realizan las actividades de Secretarias departamentales, resaltando la importancia que tienen para mejorar la atención a la ciudadanía.

La autoformación de la Secretaria, y específicamente de quienes trabajan en el Municipio de Quinindé, es muy importante ya que su aporte constituye el punto de referencia que a través de toda la estructura administrativa colabora infatigablemente por llegar a la excelencia.

En la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, la formación de las secretarías, que se desempeñan en las diferentes dependencias, de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, se constata una deficiente formación o profesionalización.

Las secretarías ejecutivas que ocupan estas funciones en el Municipio de Quinindé, no poseen una formación académica acorde al puesto de trabajo, por lo que se constituyen en funcionarias públicas que el tiempo de servicio les ha permitido tener la experiencia y solvencia para desempeñarse acorde a los requerimientos y exigencias dentro de sus funciones.

La Municipalidad del cantón Quinindé, requiere de una secretaria ejecutiva, que además de su preparación académica, tenga cualidades personales en donde se ponga en juego un buen carácter, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, liderazgo, que maneje eficientemente las relaciones humanas, con una elevada autoestima que le permita desenvolverse a cabalidad con mucha eficiencia en la realización de las tareas a ella encomendadas por su jefe inmediato.

PREGUNTA Nº 2

¿Qué título posee?

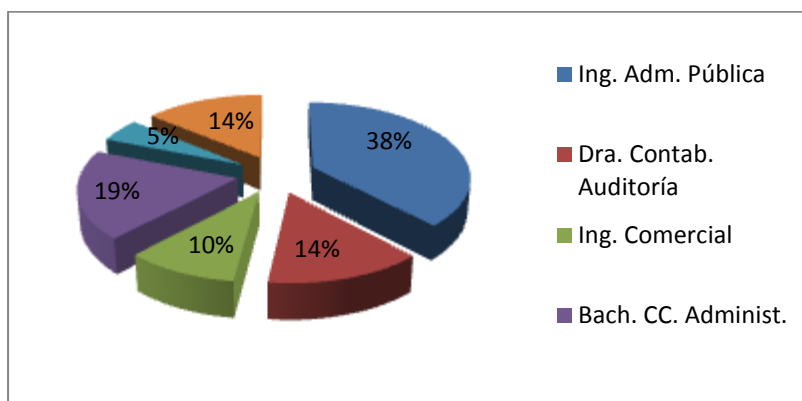
Tabla Nº3

Preparación de las secretarías del Municipio

TÍTULOS DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE QUININDÉ	f	%
Ing. Administración Pública	8	38
Dra. Contabilidad y Auditoría	3.	14
Ing. Comercial	2	10
Bach. CC. Administrativas	4	19
Analista en Sistemas	1	5
Otras	3	14
TOTAL	21	100

Figura Nº 2:

Títulos de las secretarías del municipio de Quinindé



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio del Cantón Quinindé

Análisis.

Las falencias que presenta el Municipio del cantón Quinindé, es que no cuenta con Secretarías Ejecutivas graduadas exclusivamente para el desempeño de estas funciones, un buen número de ellas poseen títulos de Ingenieras en Administración Pública, algunas se desempeñan como secretarías teniendo el título de Doctoras en Contabilidad y Auditoría; otras son Ingenieras Comerciales. Generalmente muchas son Bachilleres en Ciencias Administrativas, como también Analistas en Sistemas; y, un reducido grupo poseen nombramiento como secretarías que han obtenido títulos de Abogada, Parvularia., lo que nos da una visión general de cómo se desempeñan en sus funciones y cómo marchan los asuntos relacionados con los trámites y otras actividades con la atención al público, que realizan los usuarios de este importante Institución edilicia.

2.1.2. Medios utilizados para su autoformación.

En la institución investigada, la Municipalidad del cantón Quinindé, quienes desempeñan las funciones de secretarías, no específicamente el de secretaria ejecutiva, los medios que utilizan para su autoformación, sencillamente es el de asistir a seminarios o talleres que se dictan esporádicamente a quienes laboran en la institución en estos cargos. En muchos de los casos estos seminarios o cursos, son simplemente cursillos de pocas horas en las que generalmente no se enfocan los aspectos importantes relacionadas con las funciones específicas de una verdadera secretaria ejecutiva, sino que suelen versar sobre relaciones humanas, priorización de la atención al público, manejo de la documentación que requiere el usuario, pero no existe una verdadera planificación ni se exige que se reúnan los requisitos para desempeñarse adecuadamente como lo realizaría una secretaria ejecutiva.

El Municipio del cantón Quinindé, presenta esta debilidad en un porcentaje alto, lo que deja entrever la necesidad de implementar un giro en la política administrativa que mantiene, lo que redundaría en la mala atención a quienes realizan sus trámites diariamente en las diferentes dependencias de la institución investigada. Las secretarías encuestadas respondieron que directamente no hacen cursos. En unos casos manifiestan que la razón es porque últimamente la Municipalidad no les ofrece mucha capacitación a las secretarías.

A pesar de lo expuesto anteriormente de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, de la provincia de Esmeraldas, las secretarias ejecutivas consideran importante la autoformación, adquirir nuevos conocimientos en ternas afines a su trabajo es lo que les interesa, por eso lo hacen a través del internet.

PREGUNTA Nº 3

A SU CRITERIO, ¿POR QUE CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACION?

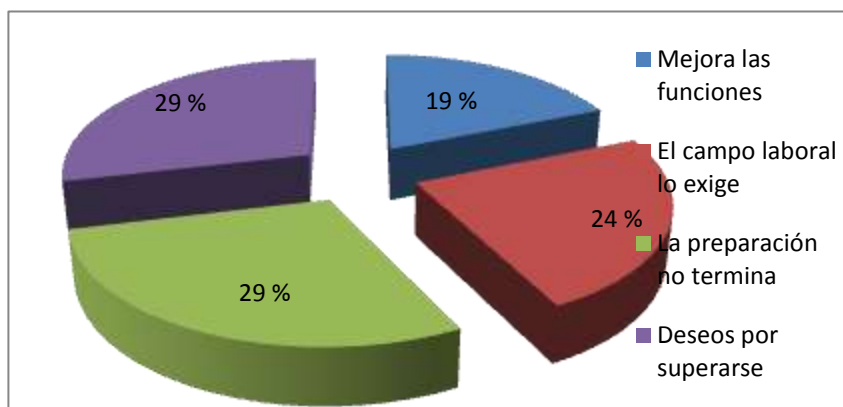
Tabla Nº4

Autoformación de las secretarias del Municipio

CRITERIOS	f	%
Permite desarrollar mejor las funciones	4	19
El campo laboral lo exige	5	24
La preparación académica nunca debe culminar	6	29
Deseos personales por superarse	6	29
Otros		
TOTAL	21	100

Figura Nº 3

Criterios sobre la importancia de la Autoformación



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio del Cantón Quinindé

Análisis.

De las encuestas aplicadas, se puede inferir que el Municipio del cantón Quinindé, no capacita permanentemente a las secretarias de la institución, si se considera que la atención a decir de los usuarios no es buena. Por lo que consideramos que la capacitación permanente permite desarrollar mejor las funciones, puesto que la preparación académica debe ser continua, pero sobre todo es obligación de las autoridades de la institución mantener capacitadas a sus secretarias para que rindan más y con profesionalismo. Manifiestan que ellas son las que se capacitan en cursos y seminarios que suelen brindar otras instituciones o a través de Internet o revistas especializadas, para así mejorar su desempeño como secretaria.

2.1.3. Las actividades de autoformación.

De acuerdo a las encuestas realizadas, las secretarias de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, consideran que no han descuidado las actividades de autoformación, como fundamento básico para el desempeño de las funciones a ellas asignadas.

La mayoría de las secretarias manifiestan en las encuestas aplicadas que, a través del internet y la consulta permanente en textos relacionados con sus funciones, así como escuchar programas educativos, les han permitido mantener un conocimiento acorde a los requerimientos del puesto de trabajo, al igual que la experiencia que han mantenido durante más de quince años que laboran en el Municipio de Quinindé.

La profesión de secretaria ha tenido una notable evolución de perspectiva y contenido en el tiempo; asociada al desarrollo de los medios y sistemas informáticos así como de la globalización mundial.

El desarrollo tecnológico y la modernización han obligado a las secretarias a capacitarse y prepararse, con los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere para apoyar a los jefes departamentales, en aquellas acciones necesarias que le faciliten la realización de sus funciones.

PREGUNTA Nº 4

¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACION?

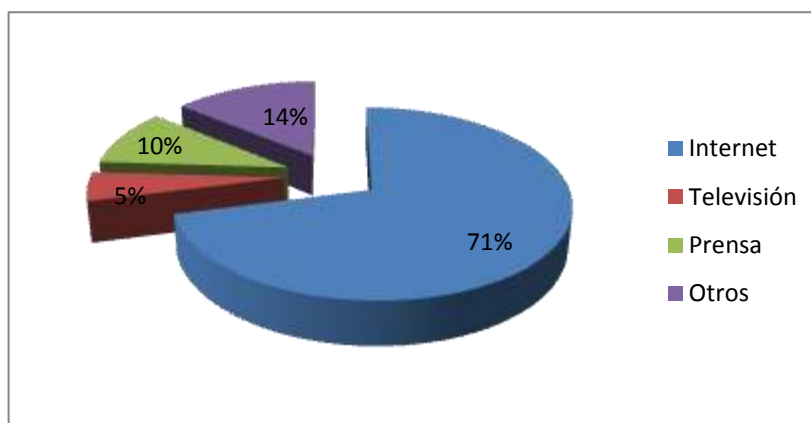
Tabla Nº5

Porcentajes sobre la autoformación

ASPECTOS	f	%
Internet	15	71
Radio	0	0
Televisión	1	5
Prensa	2	10
Otros	3	14
TOTAL	21	100

Figura Nº 4

Medios utilizados para la autoformación



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio del Cantón Quinindé

Análisis.

Las secretarías del Municipio de Quinindé encuestadas, consideran que el medio que utilizan para su autoformación es el Internet, donde pueden acceder a la información para su autoformación personal, que en muchos casos acuden a libros, revistas especializadas y cualquier documento referente a sus funciones, o

en los medios de información colectiva que constituye una vía para actualizar sus conocimientos, son los programas de televisión que a muchas secretarias les provee información relacionada con su profesión y es la que les sirve para prepararse. Señalan que al no tener la capacitación en su profesión como secretaria por parte del Municipio, se ven obligadas a buscar la manera de estar actualizadas, ya que día a día el conocimiento avanza y los requerimientos de los usuarios o clientes son mayores.

PREGUNTA Nº 5

¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACION, CUÁLES CONSIDERA QUE ES LA MÁS EFECTIVA?

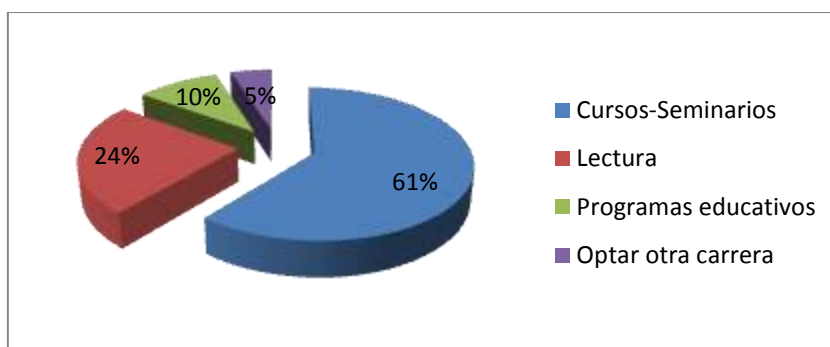
Tabla Nº6

Actividades de autoformación de las secretarias

ACTIVIDADES	f	%
Asistir a cursos, seminarios	13	61
Lectura	5	24
Escuchar o ver programas educativos	2	10
Optar por una nueva carrera	1	5
Otros	0	0
TOTAL	21	100

Figura No. 5

Porcentajes de las Actividades de autoformación



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio del Cantón Quinindé

Análisis.

Las secretarías que laboran en el Municipio del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, están conscientes en que la asistencia a cursos, y seminarios es lo que mayormente les provee más efectividad de capacitación.

Además ellas indicaron que la lectura es la mejor forma de capacitarse personalmente; mientras que otras secretarías, indicaron que más efectiva para capacitarse son los programas educativos; a diferencia de otras que dijeron que prefieren seguir otra carrera antes que mantenerse como secretarías.

2.2. Gestión y Liderazgo.

En toda empresa u organización que se desee propiciar la implantación de equipos de secretarías ejecutivas de alto rendimiento, deberá tener en cuenta al momento de su contratación o nombramiento saber seleccionar y/o formar líderes que sean capaces de integrarse dentro del equipo y gestionar el mismo según su capacitación, preparación y el comportamiento que permitan a sus autoridades determinar el nivel de confianza que van a tener en él o ella, para poder extraer el máximo rendimiento de sus secretarías.

Un sistema de Gestión y Liderazgo es fundamental en la Ilustre Municipalidad de Quinindé, en virtud de que el resultado que se obtenga será superior a los esfuerzos que cada una de las secretarías ejecutivas desarrolle.

Pregunta N° 6

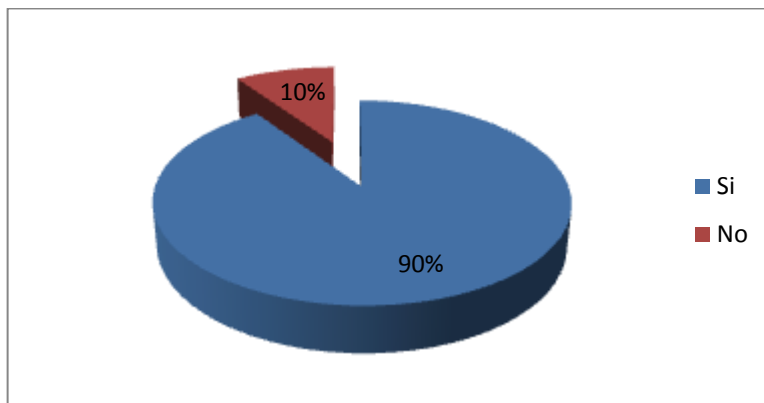
¿Posee liderazgo dentro de sus actividades diarias?

Tabla N° 7
Porcentajes de liderazgo de las secretarías

¿Posee liderazgo en las actividades diarias?	f	%
SI	19	90
NO	2	10
TOTAL	21	100

Figura N° 6

Liderazgo en las actividades diarias de las secretarias



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé

Análisis.

Las secretarias encuestadas del Municipio de Quinindé, en forma mayoritaria respondieron que si tienen liderazgo en sus actividades diarias, a diferencia de un pequeño grupo.

Conviene señalar que el demostrar liderazgo en esta institución es bastante difícil, ya que todos los funcionarios que colaboran en las actividades diarias quieren imponerse a los demás compañeros de trabajo, en muchas veces con prepotencia, lo que les impide ejercer un verdadero liderazgo.

2.2.1. Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.

En la Municipalidad del cantón Quinindé, las secretarias consideran muy importante mantener una inteligencia emocional que vaya junto con el liderazgo, de pensamiento ejecutivo, y que sea capaz de tomar decisiones acertadas por sí misma, involucrándose en la gestión y objetivos que busca alcanzar el jefe departamental.

Consideran que el liderazgo permite influenciar y persuadir, gracias a su capacidad de aplicar estrategias, dándoles serenidad al solucionar situaciones que requieren de la toma de decisiones. Existe un alto porcentaje que manifiesta que la inteligencia emocional aplicada al liderazgo no debe de estar presente en las secretarias, pues no se debe trabajar con las emociones.

Las funciones que realiza en la empresa, habilitará a la Secretaria Ejecutiva para requerir y analizar información proveniente de las diferentes áreas de la institución y del contexto acerca de los variados asuntos que se tramitan en el Municipio de Quinindé. Es necesario que la secretaria en el papel de líder esté en condiciones de proponer alternativa o toma de decisiones con criterio, en el marco de las políticas de la institución y de cada uno de los departamento que existen en el.

PREGUNTA Nº 7

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

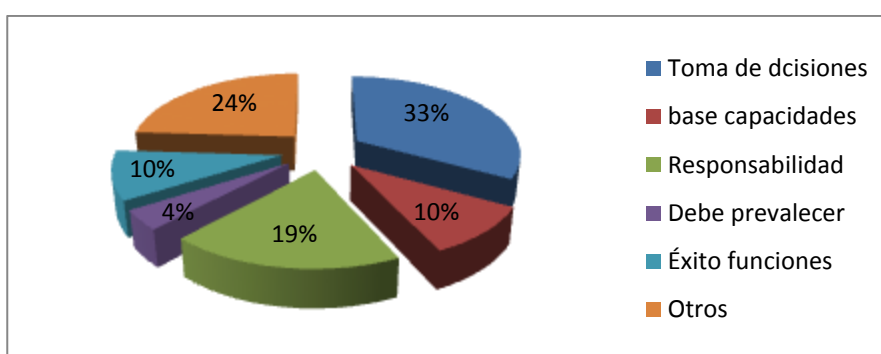
Tabla Nº8

Importancia de liderazgo por parte de las secretarias

ASPECTOS	f	%
Es muy importante, permite tomar decisiones	7	33
Debe estar de acuerdo a nuestras capacidades	2	10
Permite realizar las funciones con responsabilidad	4	19
Debe prevalecer siempre en las funciones	1	4
Para obtener el éxito en las funciones	2	10
Otros	5	24
TOTAL	21	100

Figura Nº 7

Aplicación de la inteligencia emocional en las secretarias



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio del Cantón Quinindé

Análisis.

En el Municipio de Quinindé, las secretarias encuestadas, consideran que es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un liderazgo, porque les permite tomar decisiones en su trabajo, hubo secretarias que no especificaron claramente como llegar a un buen liderazgo dentro de sus funciones. Otras secretarias, manifestaron que el liderazgo les permite realizar sus funciones con responsabilidad, dijeron que éste junto con la inteligencia emocional deben estar acorde con sus capacidades por lo que respondieron que debe prevalecer siempre en sus funciones.

2.3. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.

La creciente complejidad del Municipio del cantón Quinindé, o cualquier institución u organización empresarial, ha determinado que la secretaria ejecutiva, se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Es necesario que la secretaria del Ilustre Municipio de Quinindé, debe contar en su desempeño con habilidades y destrezas, así como eficiencia que les garantice funciones conciliadoras en su trabajo.

2.3.1. Manejo de la tecnología en la oficina.

En la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, las secretarias ejecutivas consideran de mucha importancia el manejo de la tecnología en la oficina, por lo que se han preparado capacitándose personalmente y en base de los seminarios prácticos llevados adelante por la institución en la que laboran.

Expresaron que una secretaria ejecutiva al poner en práctica sus capacidades, y los conocimientos aprendidos, podrá obtener el éxito personal y profesional como colaboradora del Municipio; reconocen que es fundamental su actualización en el manejo de las diferentes herramientas tecnológicas para ser competentes dentro del departamento en el que laboran.

Reconocen que en algunos departamentos todavía se utilizan las máquinas de escribir tradicional o manual, en virtud de que en muchas ocasiones en el cantón se producen apagones o suspensiones por arreglo de las redes eléctricas, lo que

impide hacer el uso de las computadoras y lo que buscan es priorizar la atención al cliente.

PREGUNTA Nº 8

SEÑALE LOS EQUIPOS DE OFICINA QUE PUEDE UTILIZAR.

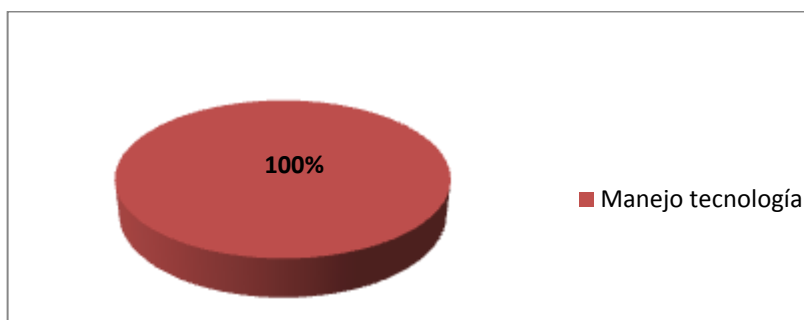
Tabla No 9

Utilización de los equipos de oficina

EQUIPOS DE OFICINA	f	%
Máquina de escribir	21	100
Computadora		
Escáner		
Retroproyector		
Fax		
Fotocopiadora		
Otros		
TOTAL	21	100

Figura No 8

Manejo de la tecnología en la oficina



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio del Cantón Quinindé

Análisis.

Las secretarias encuestadas de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, estuvieron de acuerdo en saber manejar todos los equipos de oficina existentes en la institución. Respondieron que utilizan la computadora, copiadora, fax, retroproyector; incluso añadieron que no han dejado a un lado la máquina de escribir tradicional o manual ya que en la mayoría de los casos se producen en el cantón

cortes de energía eléctrica sea por daños o reparaciones, se ven obligadas a seguir utilizando la máquina manual, para lograr cumplir con sus actividades diarias.

En los últimos años el avance tecnológico exige mejorar las formas de trabajo de las secretarías ejecutivas en la oficina moderna. El desarrollo de la telecomunicación; los equipos de oficina (, máquinas de fax, copiadoras, módems, scanners y centrales telefónicas) y, las computadoras, es un requerimiento prioritario para que las secretarías ejecutivas, desarrollen habilidades y destrezas en la organización de una oficina automatizada, del diseño de un sistema adecuado, de la elección de programas oportunos que satisfagan los diseño, y los procedimientos a utilizar en el computador.

2.3.2. Organización y clasificación del archivo.

Las secretarías ejecutivas que laboran en el Municipio del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, consideran que el uso un sistema de organización y clasificación de archivos es fundamental para el desarrollo de sus actividades diarias, por cuanto les permite reducir el tiempo de búsqueda de documentación requerida por los jefes departamentales y en especial por los usuarios.

Durante este proceso los archivos innecesarios se les imprimen una etiqueta y son guardados en archivos, utilizando el sistema por asuntos, aunque por lo general también emplean el sistema alfabético y el numérico.

Expresan que cada cosa debe de estar en su sitio, y debe haber un sitio para cada cosa, es muy fácil ya que desde la primera hora de la mañana tienen todo ordenado para funcionar correctamente en el puesto de trabajo ya que el orden y la organización son la antesala de una mayor eficacia.

PREGUNTA N° 9

¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

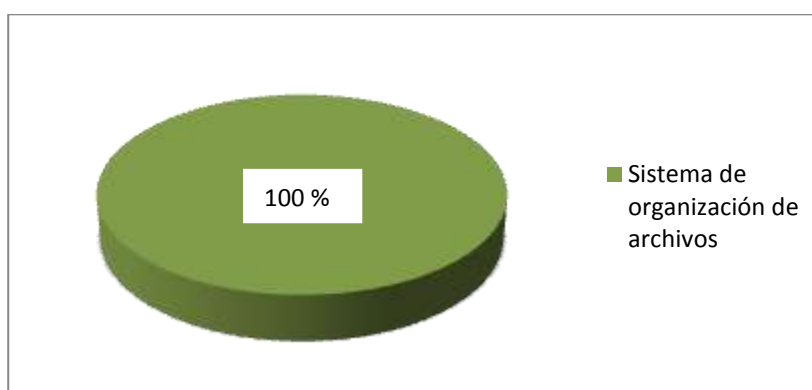
Tabla N°10

Utilización de sistemas de organización de archivos

ASPECTOS	f	%
SI	21	100
NO		
TOTAL	21	100

Figura N° 9

Organización y clasificación de archivos



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio del Cantón Quinindé

Análisis.

Las secretarías encuestadas del Municipio de Quinindé, manifestaron utilizar todos los sistemas de organización de archivos, esto es el alfabético, el numérico, por asuntos, ortográficos, y otros que la institución municipal emplea, pero en el fondo algunas dudaron al responder incluso llegaron a preguntar en qué consistían lo que nos hace notar que existe una falencia en cuanto a la organización del archivo en los departamentos donde trabajan. La secretaria ejecutiva debe estar actualizada en la organización de los archivos para lograr que su rol sea óptimo que le permita brindar

un buen servicio a los clientes y colaboradores de la institución municipal en la que desempeña sus funciones, logrando así la consecución de los objetivos planificados.

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

2.3.3. Función Asistencial.

Las secretarías ejecutivas del Municipio del Cantón Quinindé, están conscientes de que deben de prestar constantemente la asistencia al jefe departamental, para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir las metas y la Misión de la institución, por lo que es lo que han venido haciendo desde aproximadamente 25 años que se desempeñan en estas funciones.

La Secretaria Ejecutiva se ha constituido en un apoyo de vital importancia para los ejecutivos inmersos en el proceso de toma de decisiones de orden superior de la institución, ya que ésta se constituye en la garantía de la ejecución de disposición que se emane por parte del Jefe superior.

Las decisiones o resoluciones que se toman en las reuniones o sesiones de trabajo entre el jefe inmediato y los usuarios, son ejecutadas eficientemente por la secretaria ejecutiva, la que sabe desenvolverse en cada uno de los momentos que la administración lo requiera, dejando en alto el buen nombre del jefe departamental y de la institución Municipal ante los ojos críticos de la comunidad.

2.3.4. Organización y control del tiempo.

Las secretarías ejecutivas del Municipio del Cantón Quinindé, de la provincia de Esmeraldas, consideran que el aprovechamiento del tiempo es imprescindible para el desempeño de sus funciones, por lo que mantienen actualizada una agenda que les permite llevar minuciosamente cada una de las actividades que les toca cumplir. Un porcentaje de las secretarías que trabajan en el Municipio de Quinindé, manifiestan que llegan temprano para ordenar la documentación para poder aprovechar el tiempo y evitar que se les acumule el trabajo; otras secretarías

indicaron que aprovechan el tiempo haciendo uso de agendas personales y electrónicas para agilizar las funciones y ganar tiempo.

Otro número de secretarías expresan que realizan una planificación semanal para mantener en orden los archivos del departamento donde trabajan; a diferencia de las que dijeron que lo hacen de manera diaria la planificación para no tener que trabajar fuera del horario de trabajo, lo que ha garantizado la buena atención al público cuando se ha requerido de alguna documentación de manera oportuna.

PREGUNTA N° 10.

¿Cómo realiza la organización y control para un mejor manejo de recursos y el tiempo?

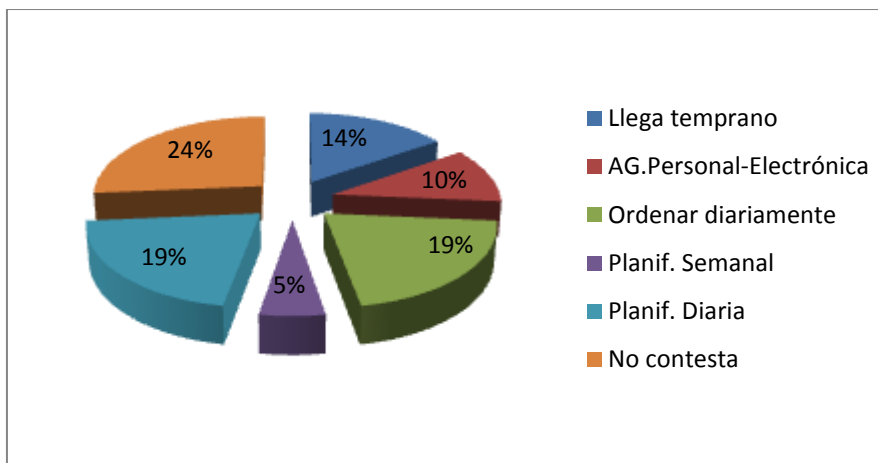
Tabla N° 11

Control de los recursos y tiempo por las secretarías

ASPECTOS	f	%
Llegando temprano	3	14
En agenda personal y electrónica	2	10
Ordenar diariamente la documentación	4	19
Planificación semanal	1	5
Planificación diaria de actividades	4	19
No contesta	7	33
TOTAL	21	100

Figura N°10

Organización y control del tiempo



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Un grupo de secretarías no respondieron a esta pregunta del cuestionario, por lo que se admite que la organización y control para el manejo de recursos y aprovechamiento del tiempo es improvisado; otras planifican y ordenan diariamente la documentación para tener mayor agilidad en los trámites. Algunas secretarías expresan que llegan temprano y eso les permite tener al día sus actividades y documentación, por lo que en muchos casos llevan una agenda personal y/o electrónica para tener presente las actividades prioritarias, por lo que realizan una planificación semanal para un mejor aprovechamiento del tiempo y los recursos.

2.3.5. Administración de los recursos de la empresa.

Las secretarías ejecutivas del Municipio de Quinindé, respondieron que la administración de los recursos de la empresa son utilizados adecuada y responsablemente por parte de sus superiores y por ellas en los departamentos que prestan sus servicios.

Consideran que se distribuyen acorde a los requerimientos de cada departamento y se priorizan en determinados meses del año, en los que los usuarios por ejemplo tienen que atender a los pagos del impuesto predial, elaboración de proyectos, atención en pagaduría, inspecciones y otros trámites que se realizan en la institución, por lo que es necesario conocer sobre la administración general de la

empresa. Existe un régimen de práctica monitoreada de las tareas a desarrollar, las que se relacionan con el manejo de correspondencia y documentación de diverso tipo, atención telefónica, telemarketing, correo electrónico, uso y mantenimiento de bases de datos, manejo de Internet, agenda electrónica y otros.

De acuerdo a la actual administración, la integración de la secretaria a su papel en la organización, está dada por un análisis que se encarga de estudiar la organización y administración de la empresa, los objetivos, la estructura formal e informal (niveles y tipos de estructura), los medios (políticas, programas, métodos y procedimientos) y el proceso de delegación (formas y consecuencias).

Pregunta N° 11

¿De qué manera considera que son utilizados los recursos de la empresa en donde labora?

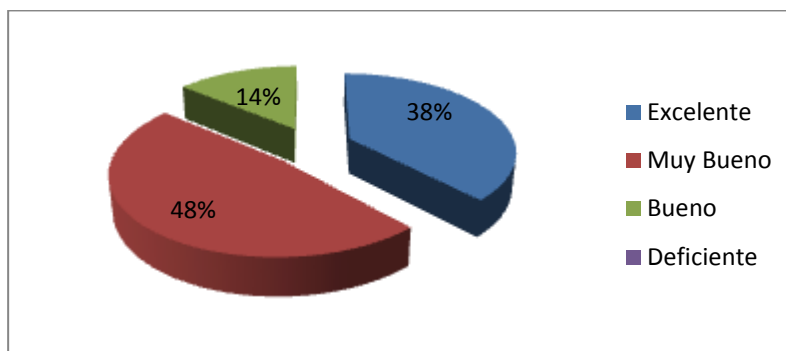
Tabla N° 12

Utilización de los recursos de la empresa

ASPECTOS	f	%
Excelente	8	38
Muy Bueno	10	48
Bueno	3	14
Deficiente	0	0
Total	21	100

Figura N° 11

Administración de los recursos de la empresa



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarías del Ilustre Municipio del cantón Quinindé, respondieron que consideran que los recursos de la institución son utilizados excelentemente y de manera muy buena, y, sobre todo que tienen una buena distribución acorde a los requerimientos prioritarios o que el usuario solicita.

En general las secretarías están de acuerdo en que a los recursos de la institución municipal se les da una utilización acorde a los requerimientos del usuario, por lo que se optimizan de acuerdo al trámite a seguir, en todo caso se emplean de mejor manera para evitar el desperdicio o mala utilización de los mismos.

2.4. Trabajo en equipo.

Un buen trabajo en equipo de las secretarías ejecutivas del Municipio de Quinindé, puede lograr un servicio institucional de calidad, si éste se cumple con elevados estándares de exigencia y satisfacción.

Es satisfactorio cuando las secretarías de las diferentes secciones o departamentos de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé tienen un común y auténtico interés de conseguir la excelencia de la tarea, que satisficieran a los diferentes usuarios de la institución.

Frente a una realidad observada por toda una población, el trabajo en equipo que realicen las secretarías ejecutivas del Ilustre Municipio del cantón Quinindé, brindará la confianza hacia fuera y se sentirá la tranquilidad y satisfacción de cada uno de los

ciudadanos, trabajo que será reconocido por su agilidad, efectividad y seriedad en los trámites diarios.

Pregunta N° 12

¿Qué considera Ud. respecto al trabajo en equipo?

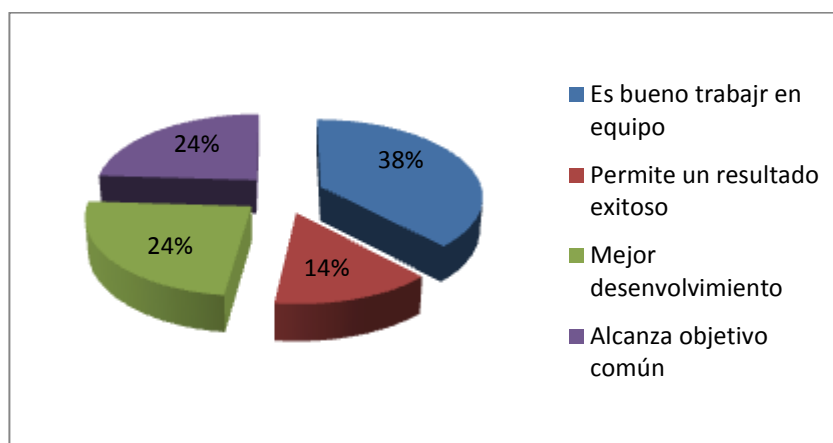
Tabla N° 13

Consideraciones sobre el trabajo en equipo

ASPECTOS	f	%
Es bueno trabajar en equipo	8	38
Permite llegar a un resultado exitoso	3	14
Mejor desenvolvimiento del trabajo	5	24
Se alcanza un objetivo común	5	24
Total	21	100

Figura N° 12

Trabajo en equipo de las secretarias



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarias encuestadas del Municipio del cantón Quinindé, manifestaron que es bueno trabajar en equipo, ya que les permite realizar un trabajo en consenso, expresaron que se logra siempre el objetivo común que todos los miembros del

equipo esperan obtener para poner de manifiesto su creatividad y su aporte en su elaboración y desarrollo en general, que les permite llegar a un resultado exitoso en las tareas a ellas encomendadas.

2.4.1. La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo.

La articulación del trabajo en equipo es fundamental para que la secretaria ejecutiva agilite y viabilice su actividad diaria. Hoy el gran cambio que se pide a las secretarías ejecutivas, es que se trabaje en equipo, para lograr las metas propuestas, por lo que las secretarías ejecutivas de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, indican que muchas veces es preferible realizar el trabajo sola, aún cuando en su mayoría expresan que el trabajar en equipo significa disminuir tiempo y esfuerzo pero sobre todo el logro de un buen trabajo final.

Es importante optar por la formación de equipos de trabajo para desarrollar destrezas competitivas en donde la capacidad juega papel preponderante en la asimilación de los trámites que deben darse a la documentación que ingresa a la oficina donde labora la secretaria y que la hace responsable de los archivos y de la orientación como la premura a documentos que se requieren para la solución de los problemas con que se enfrentan los clientes o ciudadanía en general.

PREGUNTA Nº 13.

¿Cómo es la predisposición para trabajar en equipo?

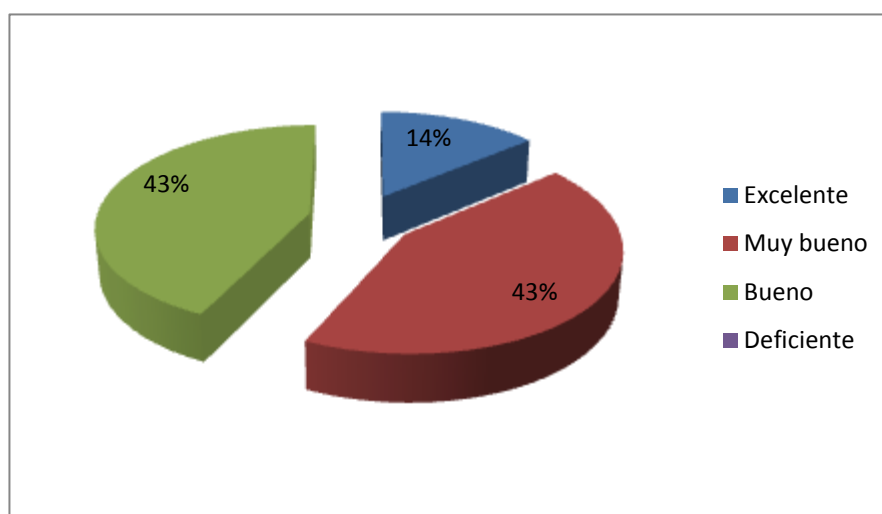
Tabla Nº 14

Predisposición para el trabajo en equipo

ASPECTOS	f	%
Excelente	3	14
Muy bueno	9	43
Bueno	9	43
Deficiente	0	0
Total	21	100

Figura N° 13

La secretaria ejecutiva como articuladora del Trabajo en equipo



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarías del Municipio de Quinindé, manifestaron en un alto porcentaje que su predisposición para trabajar en equipo es muy buena y buena, a diferencia de solamente unas pocas secretarías que respondieron que era excelente. Las respuestas dadas a esta pregunta, dejan entrever que las secretarías tienen falencias para predisponerse a trabajar en equipo dentro de sus funciones.

Conviene señalar que todas las secretarías están permanentemente dispuestas a integrarse en equipo para resolver los problemas que se presentan de la mejor manera y así otorgar a los clientes un buen servicio y de primera que llene sus expectativas.

2.4.2. Saber delegar funciones.

En la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, de la provincia de Esmeraldas, las secretarías ejecutivas, expresan que si delegan las funciones cuando el tiempo no les permite realizar a ellas mismas las actividades programadas, pero supervisando su ejecución; en cambio existen algunas secretarías que manifestaron que a veces delegan las funciones a algún compañero de confianza; a diferencia de otras

secretarías que no se confían en delegar funciones porque les ha metido en problema con los jefes departamentales.

Las secretarías ejecutivas mencionan que mantienen comunicación permanente con las demás secretarías del Municipio, con la finalidad de compartir experiencias que les permita desarrollar su trabajo con eficiencia y mínima supervisión, por lo que delegan funciones para garantizar la atención oportuna a los usuarios de la institución.

PREGUNTA N° 14

¿Delega funciones a sus subalternos?

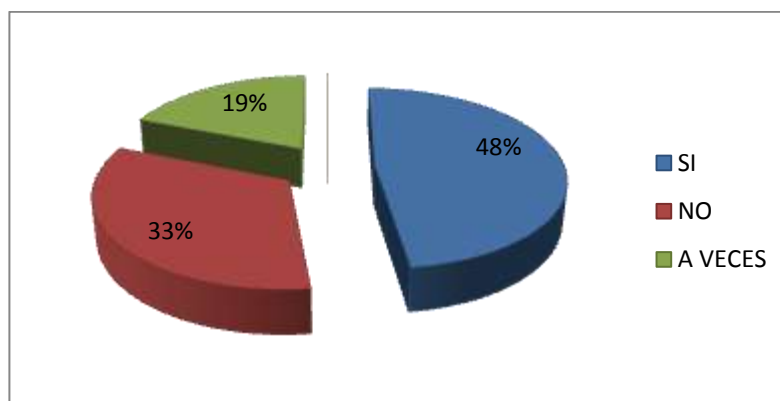
Tabla N° 15

Delegación de funciones a subalternos

ASPECTOS	f	%
SI	10	48
NO	7	33
A VECES	4	19
TOTAL	21	100

Figura N° 14

Porcentajes de delegación de funciones



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis

El delegar funciones a sus subalternos por parte de las secretarías es complicado, si consideramos que respondieron que si delegan funciones cuando están muy ocupadas en otras actividades, indicaron que no lo hacen a veces por orden de los jefes, sino por las decisiones de ellas mismas. Es necesario resaltar que las secretarías en su gran mayoría y por diálogos con personas que han requerido de los servicios de las secretarías del Municipio, las catalogan como autoritarias, que no respetan y por el contrario son ellas las que hacen de todo en la oficina donde laboran, que no les gusta que nadie ande en sus documentos, peor permitir que realicen determinadas actividades que solo le compete a ellas.

2.4.3. Apoyo en la solución de problemas.

Las secretarías del Municipio de Quinindé, manifiestan que si aportan en la solución de los problemas que se presentan dentro del equipo de trabajo, consideran que es fundamental aportar en las tomas de decisiones para la solución de los problemas que a diario se presentan en la institución; de acuerdo a lo expresado mantienen una buena predisposición para colaborar en cada uno de los problemas que se presentan en sus departamentos donde se desempeñan.

Existe un pequeño porcentaje de secretarías que respondieron que a veces aportan con ideas en la solución de los problemas de sus departamentos, en virtud de que en muchas ocasiones sus ideas no son bien vistas por sus compañeros, lo que les impide aportar en otras ocasiones y prefieren no involucrarse en los problemas.

Es relevante en toda institución y, con mayor razón en el Municipio de Quinindé, si tomamos en cuenta que la institución está para dar solución y resolver los diferentes problemas que tienen la ciudadanía, a más de que esta institución es de servicio a la comunidad, la que debe mantener siempre una predisposición por parte de los empleados públicos a llevar adelante trámites que conlleven a aportar con beneficios del pueblo.

La secretaria debe involucrarse en los problemas que suelen presentarse ya que su aporte será indispensable e importante para resolver con calidad y eficiencia los

problemas que en ocasiones tengan que ser solucionados por la administración municipal, ya que de ello depende su aceptabilidad a nivel institucional y de la colectividad que ve en ella a la persona capacitada para orientar y colaborar con quienes lo requieran.

Justamente, dentro de ese equipo humano no se puede ignorar el rol que representa la secretaria ejecutiva, colaboradora dinámica de la gerencia, a quien le debe prestar su apoyo, a fin de dar paso a que las acciones, compromisos, funciones, responsabilidades de ésta se pueden realizar sin dificultades. Por consiguiente la secretaria actual debe garantizar la funcionalidad del servicio que presta a sus usuarios la Municipalidad como entidad pública al servicio de la ciudadanía, para lograr una relevancia en el cargo que ostenta, así como para dar una buena imagen hacia fuera de la organización a la que pertenece.

PREGUNTA N° 15

¿Aporta con ideas para la solución de problemas del equipo?

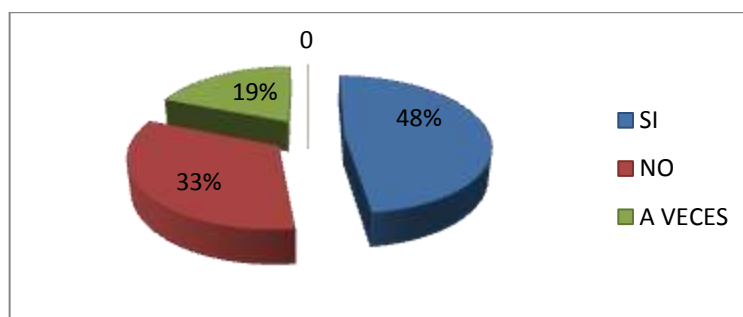
Tabla N° 16

Aporta ideas para solución de problemas de equipo

ASPECTOS	f	%
SI	10	48
NO	7	33
A VECES	4	19
TOTAL	21	100

Figura N° 15

Apoyo en la solución de problemas



Fuente: Secretaria de la Ilustre Municipalidad de Quinindé.

Análisis.

De acuerdo a la toma de decisiones con serenidad y en forma oportuna, las secretarías del Municipio del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, respondieron que, en muchas ocasiones han tomado decisiones básicas y en forma oportuna, mientras que otras secretarías indicaron que no lo han hecho en virtud de que la mayoría de las decisiones que se toman en sus departamentos, esto es el financiero, presupuesto por ejemplo le corresponde estrictamente al jefe departamental, pero que ellas si han tomado otras decisiones en casos sencillos y que no interfieren con la labor del superior, pero existe un grupo pequeño de secretarías que manifiestan que a veces toman decisiones de forma serena y de manera oportuna, cuando se requiere de dar agilidad a determinados trámites y garantizar la buena atención a los clientes.

En este sentido, es necesario que las secretarías denoten capacidad, responsabilidad y asertividad en los procesos de toma de decisiones ya que si no lo hacen de manera oportuna, pueden impedir el normal trámite de documentos así como dejar mal plantada a la institución por la falta de prioridad a trámites que en varios casos no requieren de mucho análisis o estudio.

En todo caso, se nota que las secretarías en el fondo denotan que no están preparadas o capacitadas para tomar decisiones básicas en sus funciones diarias, por lo que se requiere mayor capacitación en los trámites que en muchos casos no requieren de la opinión del jefe departamental sino que le incumbe directamente a las secretarías, para evitar no solamente la pérdida de tiempo del usuario, sino también dar una mala impresión de la falta de agilidad y preparación de las secretarías.

PREGUNTA Nº 16

En sus funciones diarias ¿Toma decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna?

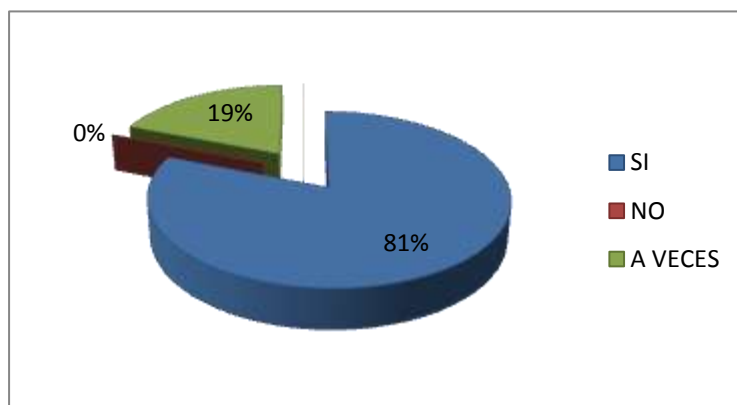
Tabla Nº 17

Decisiones básicas con serenidad y oportunamente

ASPECTOS	f	%
SI	17	81
NO	0	0
A VECES	4	19
TOTAL	21	100

Figura Nº 16

Toma de decisiones por parte de las secretarias



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Al hablar de la toma de decisiones, las secretarias encuestadas, manifiestan de manera abierta que en su gran mayoría son los jefes departamentales los que toman las decisiones especialmente aquellas que influyen en aspectos que interesan solamente a los grandes jefes y el señor alcalde.

Pocas son las ocasiones en que ellas pueden tomar decisiones, las que se relacionan con trámites que se derivan de las funciones específicas del departamento donde se desenvuelven como secretarias y que no requieren de la decisión directa de los jefes departamentales, por eso tienen mucho cuidado de inmiscuirse en decisiones que no le competen.

Además anotar que hay jefes muy celosos con determinados trámites por lo que directamente ellos los atienden, y que los realizan de manera personal, para guardar el sigilo de aquellos documentos que en muchos de los casos se derivan de actividades directamente con el señor alcalde y que requieren de reuniones con las principales autoridades de la municipalidad quinindeña.

Generalmente como secretarias en el Municipio del cantón Quinindé, a veces tomamos decisiones pero, cuando los jefes no se encuentran en su oficina o departamento, en virtud del requerimiento del cliente o usuario y la urgencia del trámite, sobre todo cuando son personas que vienen de las parroquias o recintos a legalizar documentaciones o información personal.

PREGUNTA Nº 17

¿Qué pasos sigue para realizar una toma acertada de decisiones?

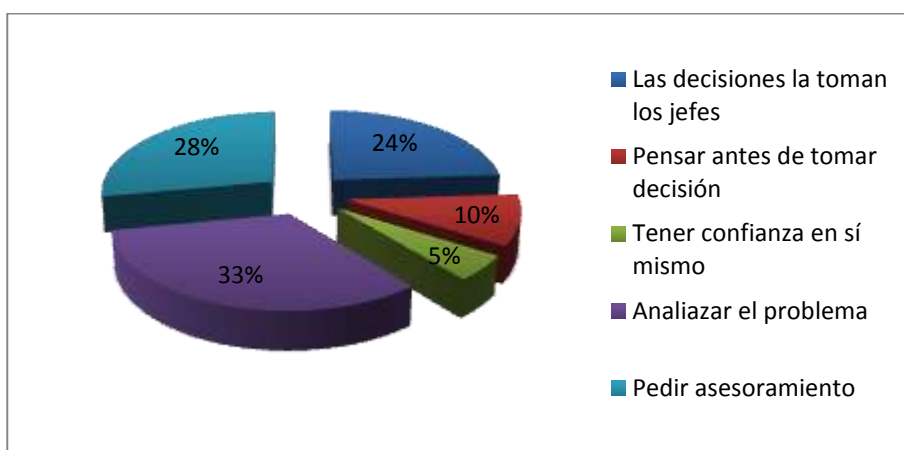
Tabla Nº 18

Toma acertada de decisiones de las secretarias

ASPECTOS	f	%
Las decisiones la toman los jefes inmediatos	5	24
Pensar antes de tomar una decisión	2	10
Tener confianza en sí mismo	1	5
Análisis del problema	7	33
Pedir asesoramiento a personas con experiencia	6	28
TOTAL	21	100

Figura N° 17

Pasos para la toma de decisiones



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quindé.

Análisis.

Las secretarías del Municipio de Quindé, en esta pregunta respondieron que primeramente realizan un análisis del problema para tomar una decisión de manera acertada, además las secretarías manifestaron que piden asesoramiento a personas más experimentadas de la institución para no equivocarse en la decisión que tomen y evitar que les cause problemas con los jefes, que en muchas ocasiones las decisiones las toman los jefes y ellas se concretan a cumplirlas. En todo caso indicaron que piensan mucho primero para tomar una decisión, pero lo hacen teniendo confianza en sí mismo.

2.5. Toma de decisiones.

La toma de decisiones de las secretarías del Municipio de Quindé, son consideradas en ciertos aspectos disminuidas por la acción de los compañeros de trabajo o de los jefes departamentales, ya que ellos son a quienes buscan los clientes o usuarios casi siempre, por lo que ellos deciden lo que se tiene que hacer cuando se requiere de algún trámite específico por parte de la ciudadanía.

Cabe señalar que cuando el usuario va directamente donde ellas, están prestas a determinar cual es el trámite a seguirse por lo que prestan sus servicios al público de manera directa.

2.5.1. Importancia de la toma de decisiones en equipo

Las secretarías ejecutivas del Municipio de Quinindé, de la provincia de Esmeraldas, le dan mucha importancia a la toma de decisiones, por lo que suelen utilizar adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorezca con su actuación la labor del jefe departamental colaborando en la toma de decisiones de acuerdo a los problemas que se presenten el que se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo.

Consideran que debe reestructurarse la institución para mejorar la prestación del servicio al público, incentivar la productividad operativa que le permita al Municipio de Quinindé su crecimiento, sobre todo en la solución de problemas de la colectividad.

La secretaria ejecutiva debe constituirse en un punto de apoyo de los jefes departamentales sobre todo con aquellas acciones importantes para el desempeño exitoso en su diario accionar, estableciendo metas que legaranticen mantener el prestigio y aceptación de la comunidad de sus autoridades y colaboradores.

PREGUNTA N° 18

¿Señale en orden de prioridad los pasos que sigue para la solución de problemas?

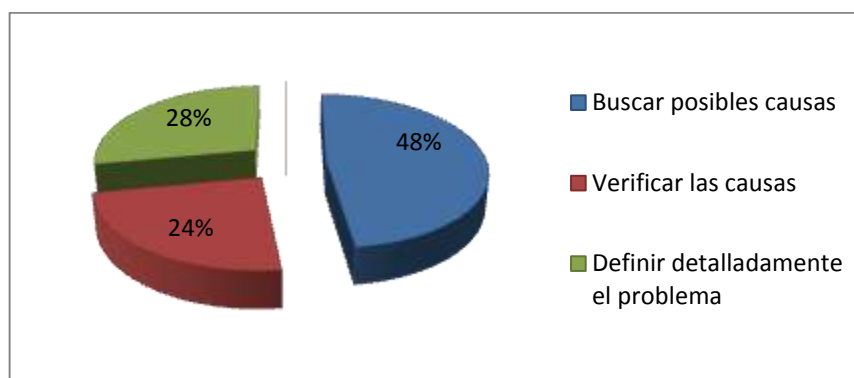
Tabla N° 19

Prioridad en la solución de problemas

ASPECTOS	f	%
Definir las posibles causas	10	48
Verificar las causas	5	24
Definir detalladamente la causa	6	28
TOTAL	21	100

Figura N° 18

Pasos para la solución de problemas



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarías encuestadas de la Ilustre Municipalidad de Quinindé, manifestaron que primero definen las posibles causas del problema, trámite u otra actividad que les toca realizar para priorizar los asuntos a los que deban darles solución, indicaron que casi siempre se detienen a definir detalladamente el problema primero para darle solución, dependiendo del asunto que se trate, para así verificar las causas que pueden originar para poder imprimir los pasos necesarios que les permita la solución de los problemas.

2.5.2. Barreras que impiden la toma de decisiones.

Las barreras que presentan las secretarías ejecutivas en el desempeño de sus funciones en el Municipio del cantón Quinindé, se constituyen la falta de aprovisionamiento de materiales, la falta de comunicación entre jefes departamentales, el mismo público que requiere de la atención pero que no contribuye a ser atendido con excelencia por su apuro que demuestra al realizar los trámites.

Las instituciones municipales que muestran una gran dinámica de operatividad, son las que están preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que la comunidad requiere, garantizando competitividad y buen servicio con recursos óptimos que permiten alcanzar los objetivos planificados, especialmente, con un equipo humano altamente capacitado y actualizado.

PREGUNTA N° 19

¿Cuáles considera que pueden ser las barreras que impiden la toma de decisiones?

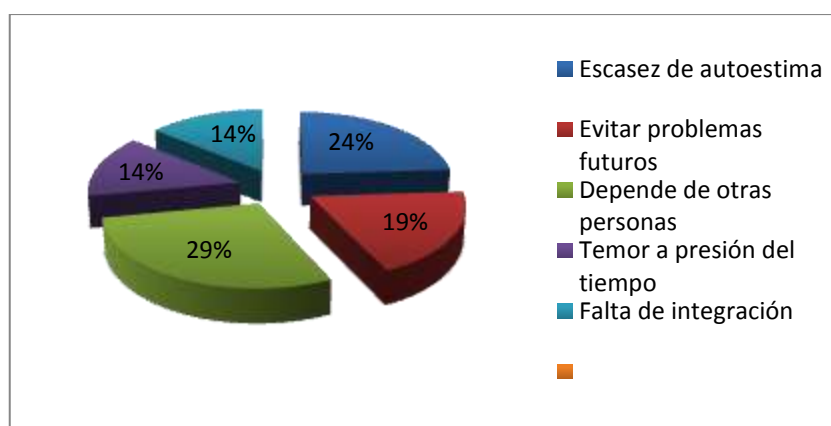
Tabla N° 20

Impedimentos para la toma de decisiones de las secretarias

ASPECTOS	f	%
Escasez de autoestima o falta de confianza	5	24
Evitar problemas futuros	4	19
Depende de otras personas para ello	6	29
Temor a la presión del tiempo	3	14
Falta de integración	3	14
TOTAL	21	100

Figura N° 19

Barreras que impiden la toma de decisiones



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

De acuerdo a las respuestas dadas por las secretarias del Municipio de Quinindé, manifestaron que las barreras aparecen cuando depende de otras personas o funcionarios para la toma de decisiones, esto es debido a la falta de confianza o

autoestima; a veces por evitar problemas, mencionan que tienen miedo a la presión que ejerce en muchos casos el tiempo, además las secretarías dijeron que falta integración en sus departamentos, es lo que esto ha repercutido en la toma de decisiones.

Se puede inferir que las secretarías no toman decisiones en sus departamentos, más bien por la falta de capacitación y conocimiento de cuando deben de dar soluciones a los problemas que se presentan dentro de sus actividades diarias.

2.5.3. Resultados obtenidos por la toma de decisiones.

Las secretarías ejecutivas del Municipio del cantón Quinindé, consideran que los logros obtenidos en la presente administración, con el nuevo alcalde, se han podido romper las barreras que existían y se están llevando una serie de actividades en beneficio de la comunidad, esto es priorizando los recursos que la ciudadanía paga.

Es conocido en el cantón como cada rincón de Quinindé, las obras se están haciendo, gracias a gestiones y austeridad de la administración edilicia, lo que ha sido bien visto por la población, la misma que agradece al Burgo maestro la iniciativa de llegar hacia los lugares más apartados del cantón con las obras.

Manifiestan las secretarías, al igual que otros funcionarios públicos que se desempeñan en la Municipalidad del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas que, los empleados y trabajadores están contribuyendo positivamente desde las diferentes áreas de desempeño, cada quien se dedica a cumplir de forma responsable sus competencias.

Las perspectivas del desarrollo están definidas, propósito que será posible con el aporte ciudadano, con la presencia y participación de los actores fundamentales de la sociedad quinindeña, por lo que el municipio está consciente de su responsabilidad en cuanto a impulsar la obra prioritaria del cantón.

PREGUNTA N° 20

¿De la toma de decisiones, los resultados han sido?

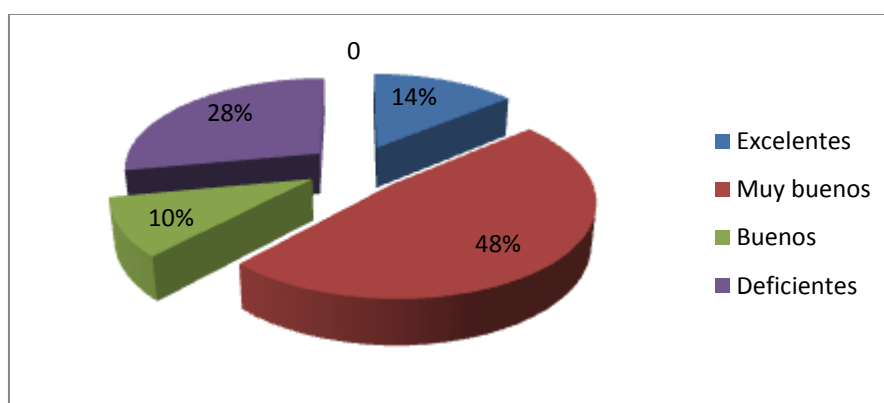
Tabla N° 21

Toma de decisiones por las secretarias

ASPECTOS	f	%
Excelentes	3	14
Muy buenos	10	48
Buenos	2	10
Deficientes	6	28
TOTAL	21	100

Figura N° 20

Resultados obtenidos por la toma de decisiones



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las respuestas dadas por las secretarias se contradicen, ya que respondieron que los resultados obtenidos por la toma de decisiones han sido muy buenos; mientras que un buen grupo de las secretarias que fueron más sinceras manifestaron que los resultados de la toma de decisiones fueron deficientes, aunque en muchos de los casos expresaron que los resultados en general han sido excelentes respecto a la toma de decisiones; a diferencia de solamente un reducido grupo de ellas que contestaron que los resultados han sido buenos.

Conviene señalar que se entrevistó a determinados funcionarios del área de las secretarías de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, quienes supieron manifestar que, como servidoras públicas las secretarías del municipio, realmente no cumplen a cabalidad con la mística de trabajo, se consideran dueñas del Municipio; en muchas ocasiones hacen las cosas o su trabajo al libre albedrío y no de acuerdo a su real desempeño.

Si consideramos que no poseen el perfil para el desempeño de sus funciones como secretarías ejecutivas, se concluye que la toma de decisiones se les hace difícil justamente por la falta de conocimientos en la materia o área de desempeño, lo que es fundamental para llevar adelante una buena acción en la tramitación de la documentación que el cliente solicita y que son prioritarios o urgentes en muchos de los casos saber que trámite debe de realizarse.

CAPÍTULO III

3. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL MUNICIPIO DE QUININDÉ DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS.

3.1. Imagen personal de la secretaria.

La imagen personal 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.

3.1.1. La presentación diaria.

Las secretarias de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, expresan que independientemente del cambio en el rol de las secretarias, el contar con una buena presencia sigue siendo fundamental en el desempeño de estas funciones, que es un concepto bastante subjetivo y por lo tanto discutible, ya que ellas se visten acorde al lugar considerando el clima, la moda y la comodidad de la vestimenta que usan.

Expresan que una secretaria o asistente ejecutiva debe cumplir con un concepto de buena presencia que se relaciona en el que el vestuario, peinado, maquillaje y modales sean acordes al ambiente laboral en que se deberá insertar y proyecten una imagen adecuada de la empresa. De allí que es necesario dedicar un tiempo para sí mismas y cuidar su imagen externa.

Están conscientes que deben de estar bien presentadas, acorde a las funciones de secretarias, más hacen hincapié en el clima como el factor determinante para lucir determinada prenda o vestuario a la hora de desempeñarse como tales.

En nuestro medio se prefiere la ropa convencional, sobria, sin escotes ni minifalda, demasiadas joyas y perfumes. Es lo que debe caracterizar a una Secretaria ejecutiva cuya función es atender al ciudadano haciendo gala de una buena vestimenta acorde a las funciones que desempeña.

PREGUNTA N° 21

¿Cuáles considera usted que son los diversos aspectos que favorecen la imagen de la Secretaria Ejecutiva?

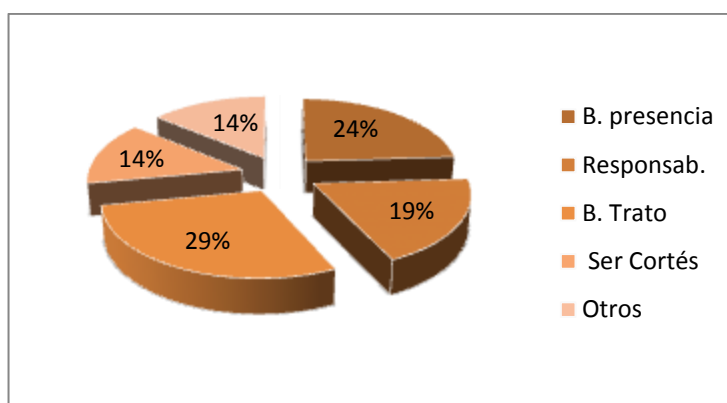
Tabla N° 22

Imagen requerida en las secretarias

ASPECTOS	f	%
Buena presencia	5	24
Responsabilidad	4	19
Tener buen trato	6	29
Ser cortés - amable	3	14
Otros	3	14
TOTAL	21	100

Figura N° 21

Aspectos que favorecen la imagen de la secretaria



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarias del Municipio de Quinindé, manifiestan en un 29% claramente que para el desarrollo de sus funciones es requerimiento básico, mantener un buen trato con los compañeros y ciudadanía que requieren de nuestros servicios, por lo que indican que una buena presencia que proyectemos ante los demás, es fundamental

para favorecer la imagen de la Secretaria Ejecutiva; manifiestan que la responsabilidad que demos en las actividades diarias ayudará a la misma; coinciden en que el ser cortés y amable con los clientes también influirá mucho; aunque expresan que existen otros factores como la comprensión, la confianza y la buena atención que contribuirá a definirla como una buena Secretaria Ejecutiva en el desempeño de su puesto de trabajo.

Sobre la imagen indicaron que como Secretarias, logran matizar las prendas con colores que no sean exageradamente fuertes si se considera que muchas de las secretarias son mestizas, por lo que generalmente usan ropa clara pero con chalecos que distinguen su presencia seguido de un buen trato para con la comunidad, lo que les da una buena imagen al reunir las formalidades para tratar con Jefes, clientes, colegas y autoridades. Pero debemos tener mucho cuidado con la presentación expresan, ya que nuestra forma de vestir debe de infundir respeto para sí mismo y para los demás.

3.1.2. La puntualidad.

Las secretarias ejecutivas encuestadas, respondieron que si son puntuales, que es necesaria la puntualidad en su puesto de trabajo para organizar debidamente las condiciones de trabajo, y comprender la necesidad de aprovechar el tiempo de trabajo sin rigideces en los horarios.

Las secretarias ejecutivas expresan que la puntualidad es sinónima de calidad, es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Indican que es el fiel reflejo de la personalidad de la secretaria y es una cualidad que denota buena educación.

La impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es una muestra de consideración hacia los demás, es señal de urbanidad y buenas maneras.

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.

PREGUNTA N° 22

¿Considera que la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la Secretaria?

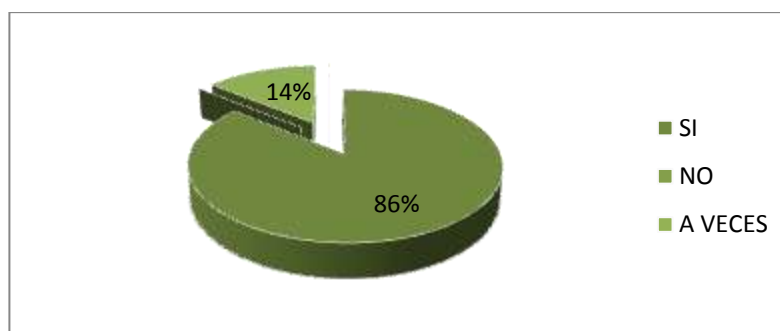
Tabla N° 23

La puntualidad como un valor de la secretaria

ASPECTOS	f	%
SI	18	86
NO	-	
A VECES	3	14
TOTAL	21	100

Figura N° 22

Porcentajes sobre la puntualidad



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Al responder a esta pregunta las secretarías del Municipio del cantón Quinindé, consideran que la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria de la institución, ya que de ello depende la buena imagen que se proyecta hacia la colectividad, aunque a veces la puntualidad es un factor valorativo que toda secretaria debe poseer. Las secretarías deben ser las primeras en llegar a la institución para poner en orden la documentación que le va a permitir desarrollar con calidad y eficiencia su actividad diaria. Por ello la necesidad y el requerimiento para que se preocupen por ser disciplinadas en lo referente a la puntualidad ya que de

ello depende una buena atención a la ciudadanía que paga por un servicio que requiere de la atención inmediata de quienes están al frente de cada uno de los departamentos. A pesar de lo expuesto se ha constatado que las secretarias son prácticamente en un alto porcentaje quienes llegan con un retraso hasta de una hora a su trabajo, siendo otra de las falencias que tienen y que perjudica a la institución ya que a pesar de su retraso o impuntualidad se les paga por el tiempo estipulado en la jornada diaria de trabajo.

3.1.3. Espíritu creativo.

La secretaria ejecutiva del presente, manifestaron las encuestadas que debe además, dar paso a su creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas de telemática, facilitar la operatividad de su jefe, dominar el inglés, además de contar con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo. Expresan que la innovación va de la mano con la autoformación, lo que le da un toque de originalidad en su trabajo, realizando sus actividades diarias con una organización coherente que permita que su desempeño sea reconocido por sus jefes y las personas que requieren de sus servicios. Por ello una secretaria ejecutiva dentro de la empresa o institución que se desempeña debe ser visionaria altamente capacitada, motivada a usar adecuadamente su potencial creativo, innovador. Debe constituirse en una verdadera emprendedora que conlleve a crear un comportamiento organizacional favorable para la empresa.

PREGUNTA Nº 23

¿Tiene usted espíritu creativo en las actividades diarias?

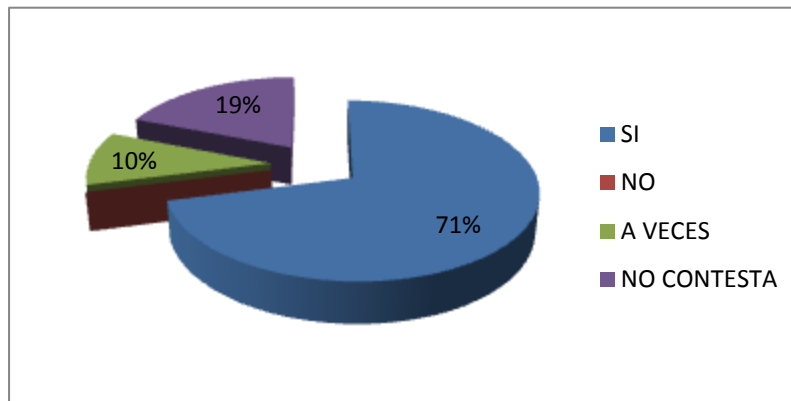
Tabla No. 24

Creatividad en las actividades diarias de las secretarias

ASPECTOS	f	%
SI	15	71
NO	-	
A VECES	2	10
NO CONTESTA	4	19
TOTAL	21	100

Figura N° 23

Espíritu creativo de las secretarias



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé

Análisis.

Las secretarias del Municipio de Quinindé encuestadas, respondieron que si tienen espíritu creativo en las actividades diarias; muchas de las secretarias no contestaron a esta pregunta del cuestionario, por considerarla no acorde a sus formas de pensar pero manifestaron que a veces el espíritu creativo lo ponen de manifiesto en sus actividades diarias.

Expresan que en su gran mayoría las actividades que realizan en los departamentos donde laboran son rutinarias, que rara vez tienen que trabajar en asuntos diferentes, pues solamente se concretan a solicitudes, pagos por servicios, reclamos, coactivas por mora en el pago de servicios y otros.

Si la gran mayoría de las secretarias se desempeñaran con inteligencia y con responsabilidad, impregnando creatividad manejando con eficiencia los trabajos a ellas encomendadas, ellas mismas se sentirían más motivadas en el desempeño de sus actividades diarias.

PREGUNTA N° 24

¿Cuáles considera que son los puntos fundamentales para tener espíritu creativo?

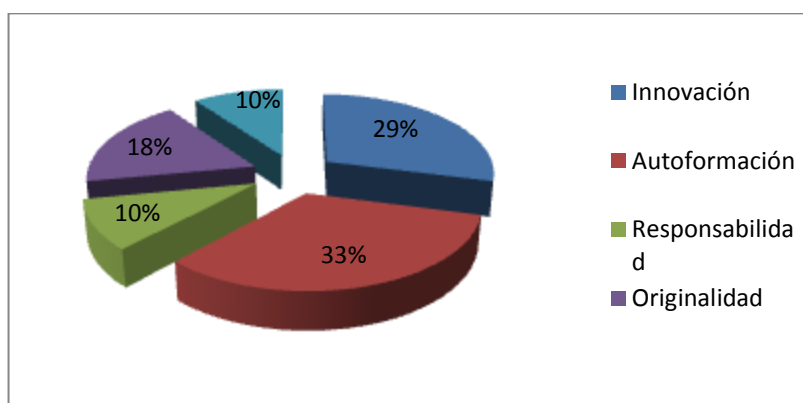
Tabla N° 25

Espíritu creativo de las secretarías

ASPECTOS	f	%
Innovación	6	29
Autoformación	7	33
Responsabilidad	2	10
Originalidad	4	18
Organización coherente	2	10
TOTAL	21	100

Figura N° 24

Puntos fundamentales para tener espíritu creativo



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Cuando se les preguntó a las secretarías del Municipio de Quinindé, cuáles consideran que son los puntos fundamentales para tener espíritu creativo, contestaron que la innovación, al igual que la autoformación, consideraron además

la originalidad y la responsabilidad, por lo que debe de existir una organización coherente, esto es lo que les permite mantener una buena actitud y un buen servicio dentro de sus funciones como secretarias en la institución.

Conviene señalar que las respuestas dadas a esta pregunta se nota que fue bien razonada y sobre centrada, lo que deja notar que la experiencia de alguna forma ha influenciado para que se desenvuelvan de acuerdo a las circunstancias y requerimientos de la profesión sin tener el título que se requiere para desempeñarse en esta función.

3.2. Ética y valores.

Las secretarias del Ilustre Municipio del cantón Quinindé, manifiestan que la ética es parte indispensable de la moral y las personas que actúan ceñidas a esta llevan a su institución a muy altos niveles de desarrollo.

Con relación a los valores expresan que están relacionados con la convicciones humanas, de lo que es bueno de lo que es mejor y de lo que es óptimo ya que ellos tienen la facultad de proporcionarnos, satisfacción, alegría y felicidad, aspectos fundamentales en la búsqueda de la realización humana y superación.

Pregunta N° 25

¿Cree usted que la remuneración que recibe, incide en el comportamiento ético dentro de la empresa?

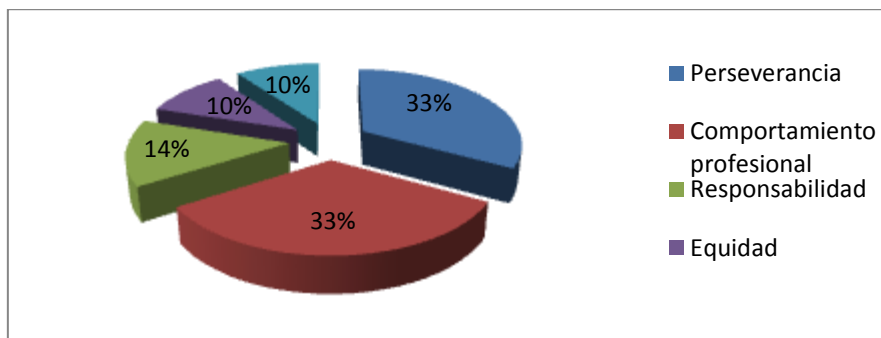
Tabla N° 26

Incidencia de la remuneración en el comportamiento ético

ASPECTOS	f	%
Perseverancia	7	33
Comportamiento profesional	7	33
Responsabilidad	3	14
Equidad	2	10
Solidaridad	2	10
TOTAL	21	100

Figura N° 25

Criterios sobre el comportamiento ético dentro de la empresa



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé

Análisis.

Las secretarías del Ilustre Municipio del cantón Quinindé, respondieron que la remuneración que perciben ha incidido por la perseverancia en las funciones que desempeñan; y, que generalmente es su comportamiento profesional dentro de la institución edilicia y en cada una de sus actuaciones diarias tanto con sus jefes como con sus compañeros de trabajo lo que ha permitido este reconocimiento; expresan que su sueldo está de acuerdo a la responsabilidad en el puesto de trabajo demostrado y el nivel jerárquico que ocupan, a diferencia de un bajo número que se inclinó que está se da de acuerdo a la equidad y solidaridad, ya que todas desempeñan las mismas funciones, lo que varía es el departamento en que laboran dependiendo de las funciones a realizar.

Conviene señalar que los puestos de secretarías están en base a una escala determinada por el departamento de Recursos Humanos, de acuerdo al puesto de trabajo y funciones que realizan.

3.2.1. Responsabilidad.

En cuanto a la responsabilidad las secretarías de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, expresan que significa conocer específicamente lo que se espera de ella y hasta donde deben llegar sus atribuciones, implica comprometerse a cumplir espontáneamente los compromisos que se asume sin necesidad de que el jefe esté o no presente en la oficina.

Manifiestan que en la medida que la secretaria, colabore con el desarrollo, compromiso y logro de las funciones eficaces de la empresa en el desempeño de sus funciones, le ayudará significativamente a lograr los objetivos propuestos, en donde ambos, se beneficiarán y cumplirán con una verdadera integración de equipo que conllevará resultados beneficiosos.

No hay que olvidar que las secretarias son las responsables de la documentación y demás trámites que en sus departamentos se realizan a diario, lo que les permite estar al corriente de lo que sucede en la oficina, por lo que ser responsable debe ser una cualidad y un valor intrínseco de la secretaria.

PREGUNTA N° 26

¿Demuestra responsabilidad en las funciones encomendadas?

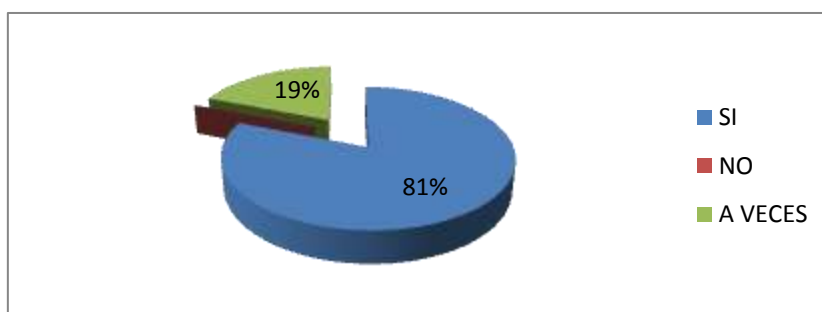
Tabla N° 27

Responsabilidad de las secretarias

ASPECTOS	f	%
SI	17	81
NO	0	0
A VECES	4	19
TOTAL	21	100

Figura N° 26

Responsabilidad de las secretarias en sus funciones



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Al contestar a esta pregunta las secretarias de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, indicaron que si demuestran responsabilidad en las funciones a ellas encomendadas; aunque muchas secretarias señalan que a veces no se puede demostrar responsabilidad ya que sus jefes en muchos casos son los que dan el ejemplo de irresponsabilidad.

Al respecto, algunas indicaron que no deben de ser así ya que la función de la secretaria es ganarse no solamente al jefe con demostraciones de responsabilidad en el trabajo, sino también con quienes requieren de sus servicios, esto va precedido en que muchos compañeros demuestran otras clases de manifestaciones para granjearse la voluntad y confianza de los jefes.

3.2.2. Respeto.

Con relación al respeto las secretarias ejecutivas del Municipio de Quinindé, manifiestan que este crea un ambiente de seguridad y cordialidad, permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás; evita las ofensas y las ironías, no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios.

El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.

Expresan además que así como exigen respeto, consideración y deferencia a los superiores y compañeros por igual sin diferenciar con su trato cordial a las personas de diferente posición jerárquica, no deben confundir cordialidad con intimidad, Mencionan que tal dignidad (cordialidad) debe acompañarlas no sólo en el trabajo sino también en su vida personal.

PREGUNTA Nº 27

¿El respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores, es?

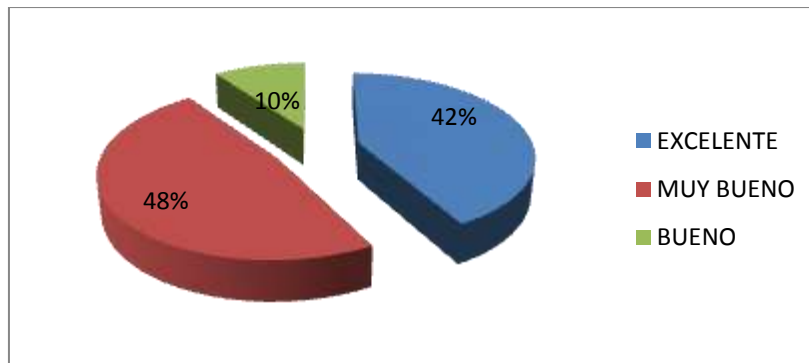
Tabla Nº28

Respeto con compañeros y superiores

ASPECTOS	f	%
EXCELENTE	9	42
MUY BUENO	10	48
BUENO	2	10
TOTAL	21	100

Figura Nº 27

El respeto de las secretarias hacia sus compañeros



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quindé.

Análisis.

Las secretarias del Municipio investigado, manifestaron que el respeto con que se dirigen a sus compañeros y superiores es muy bueno, pero que en muchos de los casos indicaron que es excelente en todo sentido, aunque otras secretarias contestaron que es bueno. Generalmente manifiestan que el respeto exige tener un trato amable y cortés entre sus compañeros porque permitirá mantener una armónica relaciones humanas.

Supieron indicar además las secretarias encuestadas que, existe una gran amistad con los superiores y compañeros, pero sobre todo un exceso de confianza que a veces entorpece la agilidad de los trámites en algunos departamentos. Lo que da a entender que por ser los puestos directrices de libre remoción, con el cambio de autoridades se cambia también a los jefes, los que no saben asumir su responsabilidad y sobre todo lo que llaman las secretarias “su puesto” para que los respeten como superiores que son.

3.3. Entusiasmo y optimismo.

No hay mejor triunfador que aquel que se esforzó con alegría y sintiéndose invencible en la trayectoria de su trabajo, con la seguridad de que está haciendo algo importante y satisfactorio. Por ello una acción o trabajo optimista trae siempre el triunfo y éxito. La persona optimista se prepara mentalmente para lograr lo que se propone; por el contrario una actitud pesimista es negativa y llena de amarguras, acepta la derrota antes de iniciar la lucha.

3.3.1. Lealtad a la empresa.

Una buena secretaria, manifiestan las encuestadas, debe amar su trabajo, más aún cuando el lugar que ocupa es un cargo de confianza donde tiene acceso a la mayoría de los documentos, algunos de carácter reservado que tendrán que ver con el desarrollo de la empresa.

La lealtad permite mejorar a la institución donde se labora, logra que la persona sea capaz de mantenerse firme en su respaldo ya sea debido a una causa, institución, a un ideal, etc. sin que le interese las circunstancias, es muy importante pues deja entrever la personalidad que tiene la secretaria.

Expresan que si no son leales a la empresa esto les ocasionará problemas en su trabajo diario, por ello se consideran parte de la empresa, la lealtad ha fortalecido las relaciones con sus jefes departamentales, al mismo tiempo que les ha permitido ser eficientes.

La totalidad de secretarias afirmaron que son leales a sus jefes, que esto les ha permitido hacerse acreedoras de la su máxima confianza, de ahí que su formación, su discreción, su carácter pero sobre todo su personalidad es fundamental o es

clave para que exista una buena relación de confianza absoluta. Su compromiso, fidelidad e identificación con la empresa y las personas que la dirigen debe ser total. Si se consigue la empatía y confianza total entre el jefe y secretaria, se está dando un paso de gigantes en multitud de facetas. Un porcentaje alto de las secretarias se muestran muy leales a las empresas donde trabajan y están muy orgullosas de la labor que realizan. Sin embargo las profesionales indican que, si bien es cierto que no están descontentas con su propio trabajo, pero tampoco están satisfechas con la valoración y la aprobación que reciben por ello.

PREGUNTA N° 28

¿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?

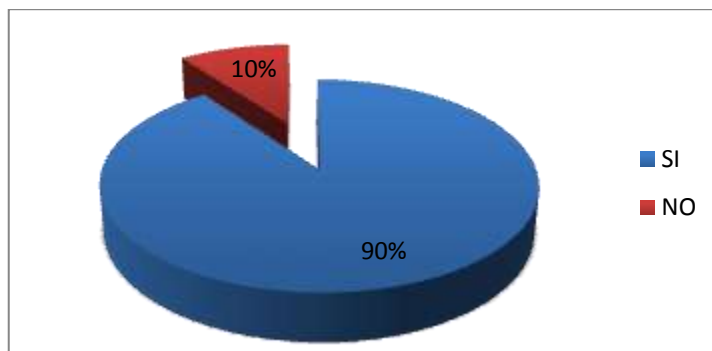
Tabla N° 29

Lealtad como un valor de las Secretarias hacia la empresa

ASPECTOS	f	%
SI	19	90
NO	2	10
TOTAL	21	100

Figura N° 28

Lealtad de las secretarias hacia la empresa



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las respuestas dadas a esta pregunta en la encuesta realizada, por las secretarias del Municipio del cantón Quinindé, indicaron que la lealtad a la empresa si es un valor que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional; a diferencia de dos secretarias que no compartieron con este criterio.

Las secretarias que opinaron que la lealtad a la empresa es un valor que debe evidenciar la secretaria en su vida personal y profesional, consideraron que debe ser así por:

- Ser secretaria significa secreto y en eso debe de convertirse.
- La lealtad es un valor que debe de ponerse en práctica en todos los actos de la vida.
- Si se pertenece a una empresa se debe demostrar entrega total, contribuir a su adelanto y bienestar.
- Permite mayor efectividad y productividad.
- Porque la lealtad habla de la personalidad de la persona.
- Debemos ser leales a la institución donde se presta los servicios de secretaria y nos dio la oportunidad de llevar el pan a nuestros hogares.

3.3.2. Honestidad.

Las secretarias del Ilustre Municipio del cantón Quinindé, consideran que la honestidad es la estricta honradez y lealtad en el trabajo pensando en la ética profesional, en todo lo que hacemos, en el valor que tiene el trabajo; juega un papel importante en el desempeño de las funciones y que ésta es uno de los valores que toda secretaria debe de tener presente en todos los actos de su vida.

Manifiestan que la honestidad es el éxito de la vida profesional y personal de la secretaria, fortalece la relación con el jefe, permitiendo que haya más productividad y eficiencia en las funciones que desempeñan.

PREGUNTA N° 29

¿Cuál considera usted que es la razón más importante por la que la honestidad debe formar parte del trabajo diario de la secretaria ejecutiva?

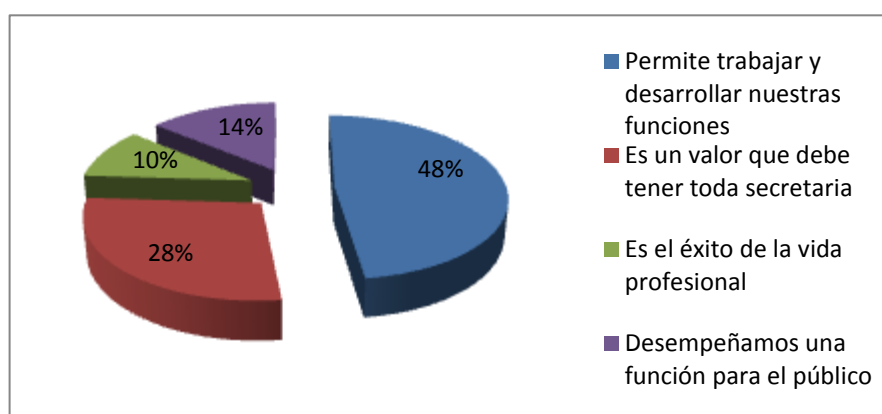
Tabla N° 30

La honestidad como parte del trabajo diario de la secretaria

ASPECTOS	f	%
Permite trabajar y desarrollar conscientemente en nuestras funciones.	10	48
Es un valor que debe tener toda secretaria	6	28
Es el éxito de la vida profesional	2	10
Porque desempeñamos una función para el público	3	14
TOTAL	21	100

Figura N° 29

Razones sobre la importancia de la honestidad en las secretarias.



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

A esta pregunta las secretarias del Municipio del cantón Quinindé, respondieron que la razón más importante por lo que la honestidad debe formar parte del trabajo diario

de la secretaria es, porque les permite trabajar y desarrollar conscientemente sus funciones; otras secretarias manifestaron que es un valor que debe tener toda secretaria en su trabajo. Expresaron que ellas desempeñan una función para el público y el contar con este valor constituye el éxito en su vida personal y profesional.

Algunas secretarias manifestaron que muchas compañeras no son muy honestas, ya que en ciertos casos ven caras o personas para proceder a realizar determinados trámites, dejando a un lado aquellos que corresponden a personas humildes o de escasos recursos económicos.

Hacen hincapié en que las secretarias deben de poner énfasis en la atención a toda la ciudadanía sin considerar su situación humilde, ya que ellos también son contribuyentes y aportan al desarrollo del cantón, por lo que se les debe de atender sin discriminación a todos por igual.

3.3.3. Discreción.

Las secretarias ejecutivas señalan que cuando se ocupa un cargo de confianza, se debe de mantener la discreción en sus funciones, esto permitirá que se pueda desempeñar los trabajos encomendados de manera eficiente y mantener al mismo tiempo un acercamiento con el jefe sobre asuntos de mucha trascendencia para la empresa.

Existe un grupo de secretaria que señalan que la discreción se debe poner en juego en virtud de que están desempeñando funciones públicas y que ninguna persona desea enterarse de los asuntos que el está tramitando, por ello cuando se trabaja con documentación considerada reservada debe de ser como un secreto, ya que puede originar problemas posteriores pero sobre todo sería abusar de la confianza del jefe que creyó en nuestra honestidad.

La discreción es una de las mejores cualidades esperadas de una secretaria esta no se refiere sólo a lo que escucha, sino también a lo que habla, a su modo de vestir, sentarse, andar; entrar o salir de un ambiente; atender el teléfono; recibir y transmitir recados (especialmente relacionados con la vida particular de sus superiores y colegas).

Las negociaciones de empresa, los proyectos, los documentos de personal, las finanzas aunque sean de su conocimiento no podrán divulgarse y en la medida que la secretaria se dé a respetar por su discreción así será apreciado por todos.

PREGUNTA Nº 30

¿Por qué es importante que la secretaria posea discreción en sus labores diarias?

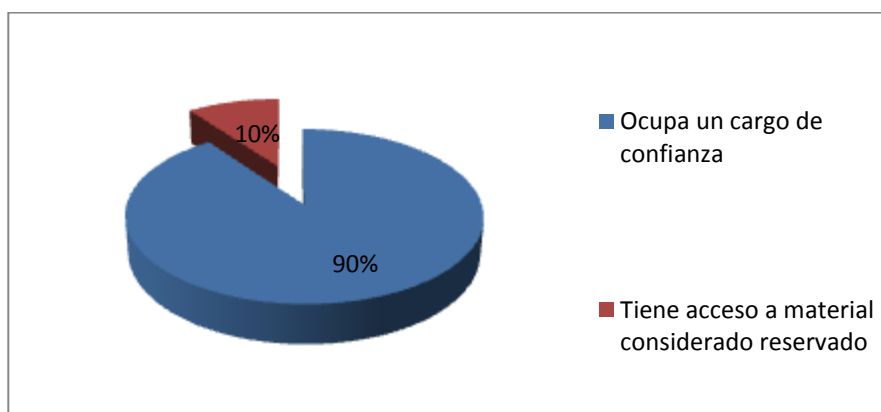
Tabla Nº 31

Importancia de la discreción en las secretarias

ASPECTOS	f	%
Ocupa un cargo de confianza	19	90
Tiene acceso a material considerado reservado	2	10
TOTAL	21	100

Figura Nº 30

Discreción de las secretarias en el desempeño de sus labores



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

En esta pregunta, las secretarias del Municipio del cantón Quinindé, manifestaron que, es importante que la secretaria tenga discreción en sus labores diarias, si se

ocupa un cargo de confianza aunque algunas de las secretarías indicaron que cuando se tiene bajo su responsabilidad material considerado reservado, se debe poseer discreción en sus actividades diarias.

En realidad se supone que todos los documentos que se tramitan en el Municipio son reservados y les compete exclusivamente a quien realiza sus trámites, por lo tanto la reserva del caso corresponde a todos y cada uno de los documentos relacionados con los trámites a realizarse en la institución edilicia.

Parece que las secretarías asumen personalmente la clasificación o selección de los trámites y son ellas las que consideran cuáles son reservados o no, lo que estaría en desmedro de la importancia que tienen toda la documentación relacionada con las actividades que cumplen tanto la ciudadanía en los departamentos de la municipalidad como los que tramitan las secretarías.

3.4. Relaciones humanas.

Las relaciones humanas dentro de la institución municipal, han permitido a las secretarías, establecer relaciones permanentes de equidad con los compañeros de trabajo, intercambiando experiencias haciendo su actividad diaria más agradable, lo que ha constituido un factor básico para desempeñar sus actividades diarias más confortables en beneficio de la ciudadanía que requieren de sus servicios.

Consideran que en las secretarías, las relaciones humanas, la comunicación las acerca al público pues es su carta de presentación, por lo que es un factor fundamental para la imagen del municipio, ya que el bienestar y prestigio de la secretaria, dependen de la manera como establezcan las relaciones con quienes están vinculadas.

3.4.1. Atención personal y telefónica a los clientes.

Las secretarías ejecutivas manifiestan que al hablar de atención telefónica, debemos entender que quien sabe hablar por teléfono debe tener conciencia del objetivo del servicio: **La Comunicación**. De allí que cuando un cliente ha requerido de su atención ha sido excelente.

Expresan que aunque siempre son muchas las personas que desean ser atendidas, todas invariablemente deben ser tratadas con tacto, cortesía y amabilidad ya que en particular y en conjunto desempeñan un rol importante en la organización. Desde

que la secretaria recibe y despide a todo visitante debe sentirse y desempeñar de forma auténtica el papel de anfitriona de su organización. El teléfono es una herramienta, como el computador, la máquina de escribir, la fotocopidora, etc., y por lo tanto merece nuestro máximo respeto, por ello debemos utilizarlo convenientemente.

La secretaria ejecutiva debe dedicar un tiempo de la organización para crear un boletín de noticias para entregar a los clientes, lo que valdría la pena el informarles sobre cualquier cambio en la administración del departamento donde labora.

Es fundamental que cuando el teléfono suene, conteste a la brevedad posible sin esperar el tercer repique, ya que el cliente es el más importante para la empresa.

Manifiestan que la secretaria debe de utilizar palabras gentiles cuando atienda a un cliente, tomando nota de lo que solicita para no olvidarse y poder realizar su trabajo más rápidamente de acuerdo a como llegan a la oficina.

PREGUNTA N° 31

Cuándo un cliente ha requerido información sobre la empresa o institución, el trato ha sido:

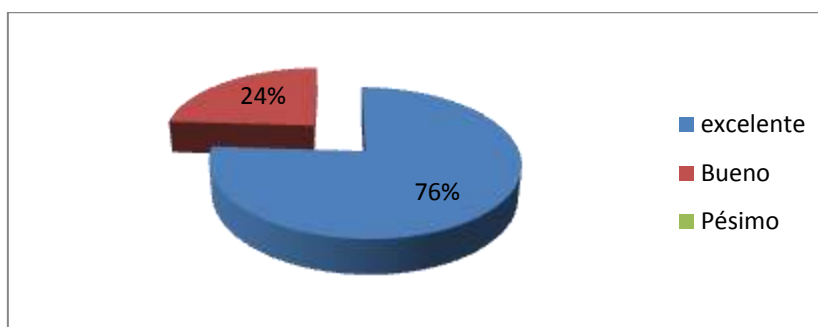
Tabla N° 32

Requerimiento de información sobre la empresa

ASPECTOS	f	%
Excelente	16	76
Bueno	5	24
Pésimo	0	0
TOTAL	21	100

Figura N° 31

Atención personal al cliente



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarías del Ilustre Municipio del cantón Quinindé, a esta pregunta respondieron que cuando un cliente ha requerido información sobre la empresa o institución el trato ha sido excelente, generalmente manifiestan que el trato al cliente ha sido bueno, ya que así lo han hecho conocer a los jefes de turno.

Conviene señalar que muchos ciudadanos que estuvieron en la municipalidad, manifestaron que la atención al cliente es pésima, que los atienden cuando ellas les da la santísima gana, que cuando reclaman por la mala atención se disgustan y salen groseras.

3.4.2. Recepción de visitantes.

Las secretarías ejecutivas del Municipio del cantón Quinindé están de acuerdo en que inmediatamente a la llegada del visitante se le atenderá con el saludo correspondiente desde su lugar, dejándole la iniciativa de dar la mano o no, según la efusividad del visitante.

Si la persona necesita hacer una llamada se le proporcionará gentilmente un teléfono, ofreciéndole ayuda para comunicar y retirándose en lo posible para no escuchar la conversación. Si el visitante desea conversar, déjelo que inicie el tema y responda, cuidándose de no dar opiniones sobre personas o acontecimientos delicados de la propia organización.

Consideran que todo visitante debe ser tratado con cordialidad y respeto, interrumpiendo inmediatamente el trabajo para saludarle con una sonrisa sincera pero sin exceso de confianza. Si el visitante tiene una cita la secretaria está obligada

a repasar su nombre antes que llegue y recordar a su jefe todos los detalles respecto a la persona, costumbres y motivo de visita.

Están de acuerdo en que la forma como se trate a las personas que llegan a la empresa es lo más importante, porque demuestra la calidad de funcionaria que existe en la institución, que se reciben a los usuarios, de la misma forma como nos gustaría que lo hicieran con nosotras. Que la cordialidad y positivismo con que recibimos a los clientes se transmiten también a ellos, lo que generará confianza y regresarán a solicitar algún pedido que requieran.

PREGUNTA Nº 32

¿Considera importante que a más de la imagen corporativa que deseamos transmitir sea la forma en la cual nos relacionamos con los demás y el cómo recibimos a nuestras visitas?

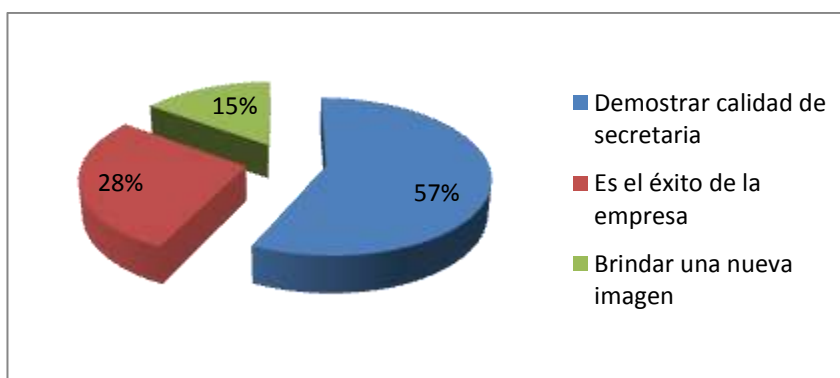
Tabla Nº 33

Mantenimiento de la imagen corporativa

ASPECTOS	f	%
Demostrar calidad de secretaria	12	57
Es el éxito de la empresa	6	28
Brindar nueva imagen	3	15
TOTAL	21	100

Figura Nº 32

Recepción de visitantes



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

A esta pregunta las secretarías de la Municipalidad de Quinindé, afirmaron que es muy importante ya que a más de la imagen corporativa que deseamos transmitir sea la forma con la nos relacionamos con los demás y la manera de recibir a las visitas, lo que demuestra la calidad de secretaria que existe en la institución, por lo que las secretarías manifestaron que como sean las relaciones con los demás y el recibimiento de las visitas permitirá mantener el éxito de la empresa en la que laboramos, indicaron que esto permite mantener una nueva imagen de la empresa.

3.5. Comunicación interpersonal.

El Municipio del cantón Quinindé, al igual que toda empresa u organización, no puede existir sin comunicación, ya que esta les permite relacionar a todas cada una de las secciones, departamentos o unidades operativas, por ello las secretarías de la institución investigada consideran, que cualquier que sea el nivel u ocupación que realice un funcionario público utilizan frecuentemente la comunicación interpersonal.

Las secretarías, consideran que trabajar, transmitir y recibir información, atender al usuario, o relazar una entrevista, son actividades que requieren de una excelente comunicación, por lo que se debe de tener experiencia y conocimientos de relaciones interpersonales para lograr el éxito en las relaciones con los compañeros de trabajo.

Consideran que debe de existir una motivación de cada uno de los compañeros para que se facilite la comunicación, que permita transmitir la información más fluidamente, sin errores, rapidez y exactitud, ya que de ello depende la toma de decisiones dentro de cada departamento o sección del municipio.

Pregunta N° 33

¿Por qué considera indispensable la comunicación interpersonal con su jefe y compañeros de trabajo?

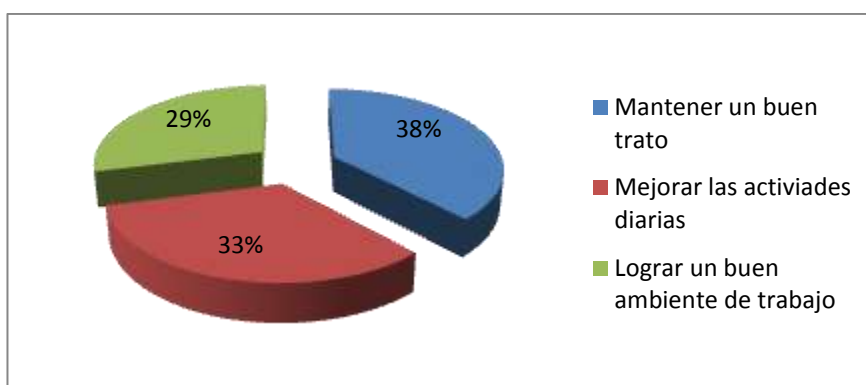
Tabla N° 34

Comunicación interpersonal con el jefe y compañeros de trabajo

ASPECTOS	f	%
Mantener un buen trato	8	38
Mejorar las actividades diarias	7	33
Lograr un buen ambiente de trabajo	6	29
TOTAL	21	100

Figura N° 33

Comunicación interpersonal con el jefe y compañeros



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé

Análisis

Unas Secretarías del Municipio del cantón Quinindé, manifestaron que el mantener un muy buen trato con los jefes y compañeros, les ha permitido tener una mayor fluidez en la relación interpersonal, a diferencia de otras que expresaron que esta les ha ayudado a mejorar las actividades diarias; incluso que han logrado un buen ambiente de trabajo. Por lo que consideran importante el sostener una excelente comunicación.

3.5.1. Comunicación con el jefe.

Las secretarías ejecutivas encuestadas consideran que la comunicación con el jefe deberá cimentarse en el respeto más absoluto a la función que cada uno desempeña y con el máximo de profesionalismo, debe establecer una relación de colaboración positiva teniendo presente que su función es la de ayudar a su jefe en el trabajo; esto es indispensable y fundamental en toda empresa, ya que permitiría el mejor desenvolvimiento de él y el cumplimiento de las actividades que realiza el departamento y por ende haciendo sobresalir a la empresa como una organización eficiente.

Indican que de la buena comunicación que se tenga con el jefe, se podrá hablar de una atención de calidad, en donde todos los problemas no se recargan sólo sobre el jefe sino que las obligaciones son compartidas para un mejor desarrollo de los compromisos adquiridos con los clientes.

Manifiestan las secretarías ejecutivas que las relaciones con el jefe, siempre deben de ser cordiales, que la colaboración en la prestación del servicio es lo fundamental para la buena marcha del departamento y por ende de la institución municipal. Esta comunicación permanente es lo que una Secretaria debe de liderar en todo momento pues el éxito de una buena administración de servicios al cliente, en este caso de la ciudadanía, es lo que dará una buena imagen en los que requieren de nuestros servicios. Por ello es que en muchos casos se asume con autoridad suficiente el cumplimiento de responsabilidades administrativas como gestoras de una buena labor en pro del cabildo quinindeño.

Justamente, dentro de ese equipo humano no se puede ignorar el rol que representa la secretaria ejecutiva, colaboradora dinámica de la gerencia, a quien le debe prestar su apoyo, a fin de dar paso a que las acciones compromisos, funciones, responsabilidades de éste se pueden realizar sin dificultades.

En la actualidad toda institución de la índole que fuese, debe de requerir una secretaria que con capacidades necesarias y la experiencia en el cargo mantenga latente los requisitos que llenan el perfil de una buena secretaria, para apoyar en todo momento al jefe departamental en el cumplimiento de sus acciones administrativas, toda institución de la índole que fuese, debe de requerir una secretaria que con capacidades necesarias y la experiencia en el cargo mantenga

latente los requisitos que llenan el perfil de una buena secretaria, para apoyar en todo momento al jefe departamental en el cumplimiento de sus acciones administrativas.

PREGUNTA N° 34

La comunicación con su jefe es:

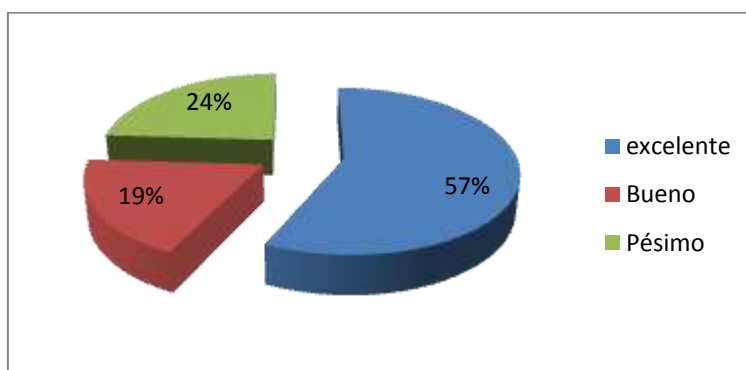
Tabla N° 35

Comunicación de las secretarias

ASPECTOS	f	%
Excelente	12	57
Buena	4	19
Pésima	5	24
TOTAL	21	100

Figura N° 34

Comunicación con el jefe



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarias del Municipio del cantón Quinindé encuestadas, que fueron más de la mitad del grupo manifestaron que las comunicaciones con su jefe departamental son excelentes, aunque en ciertas ocasiones se rompe esta relación por los desacuerdos o diferencias de criterios. Conviene señalar que, el porcentaje de las secretarias que respondieron que las relaciones con su jefe departamental eran

pésimas, supieron ratificarse en el diálogo que se mantuvo, expresando que hay unos jefes que no aceptan su opinión al respecto de determinados trámites que se realizan, llegan de un mal humor, con una cara de yo no fui, y que incluso son hasta muy groseros al solicitar algún documento que requieran, tratan a las secretarias como sirvientas más que como empleadas públicas, sin tener consideración faltándoles el respeto.

3.5.2. Comunicación con los compañeros.

Manifiestan las secretarias encuestadas del Municipio del cantón Quinindé, que es necesaria actuar con capacidad para reaccionar positivamente facilitando la relación con todas las personas que trabaja y se relaciona a diario en la oficina.

Presentan como imprescindible tener facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo, ya que esto permite la buena comunicación interdepartamental, lo que asegura un buen desarrollo de las actividades, especialmente la atención al cliente en todas sus esferas de requerimientos programando acciones que conlleven a una excelente atención que redundará en una buena imagen tanto de las secretarias como la institución misma de adentro hacia fuera y lograr ubicarla en una posición de aceptación.

Expresan que para no llegar a tener disgustos o inconvenientes con los compañeros de trabajo es fundamental que, no andes de oficina en oficina, que se evite estar pegada al teléfono en horas de oficina ya que interrumpe las labores diarias, lo que es mal visto por los compañeros, jefes y sobre todo por la ciudadanía que acude hasta los departamentos a demandar un servicio que requieren en muchos casos de suma urgencia.

Piensan que el andar chismografiando con determinados compañeros o compañeras, les ha traído problemas serios ya que se han visto involucrado en chismes sin siquiera haber estado en ello; además la ética profesional debe de mantenerse en todo momento, esto es no ser confidencial con los compañeros de trabajo, atender los asuntos concernientes a nuestra función de secretaria, y sobre todo propender al servicio público ya que para esas son las funciones encomendadas más no para dedicar el tiempo a cosas que interrumpen nuestras labores diarias.

Pero lo expuesto, según las secretarías encuestadas no significa que no tengan facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo, lo que sucede es que la mayoría de los casos la comunicación es exclusivamente sobre aspectos de trabajo que se requiere en muchos casos para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

PREGUNTA N° 35

¿Tiene facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo?

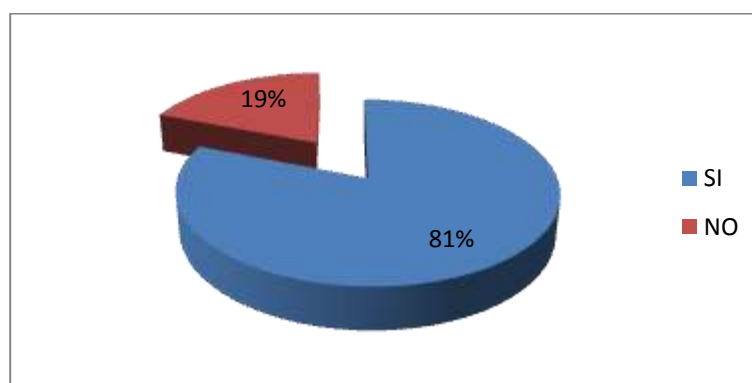
Tabla N° 36

Facilidad de comunicación de las secretarías

ASPECTOS	f	%
SI	17	81
NO	4	19
TOTAL	21	100

Figura N° 35

Comunicación con los compañeros



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quindé.

Análisis.

A esta pregunta las secretarías del Municipio del cantón Quinindé, respondieron que si tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo en el departamento donde laboran, aunque a veces y en ocasiones por las actividades que realizan diariamente indicaron que sus relaciones con los demás compañeros de trabajo no son buenas.

Opinaron extra encuesta las secretarías que, existen compañeros a quienes hay que agradecerles su colaboración en las actividades diarias que realizan, pero también existen otros que son amargados, que no colaboran, se creen los únicos y sobrados, por ello es que prefieren buscar a otros compañeros en otros departamentos cuando tienen dudas al respecto de determinados trámites a realizarse.

En general en todas las instituciones siempre existirán compañeros de trabajo que asumen esta actitud que en muchos casos no repercuten en quienes les solicitan su ayuda, sino más bien van en contra de la buena imagen de la institución, pero sobre todo es el público el que al darse cuenta de esta situación, emite sus comentarios negativos en contra de la institución.

PREGUNTA N° 36

¿Se integra con facilidad en actividades del trabajo?

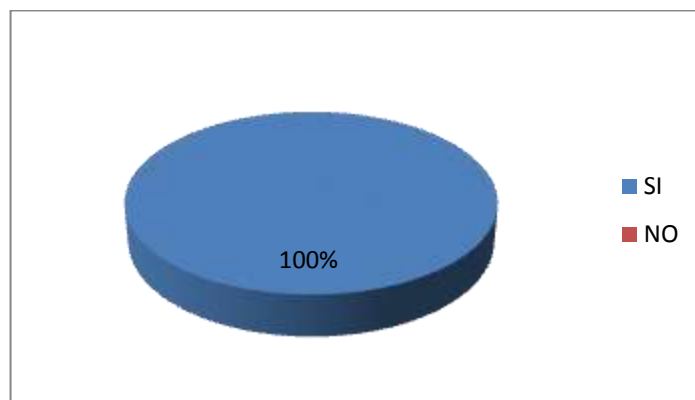
Tabla N° 37

Integración en actividades diarias

ASPECTOS	f	%
SI	21	100
NO	-	-
TOTAL	21	100

Figura N° 36

Integración en actividades del trabajo



Fuente: Secretarias del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarias de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, a esta pregunta contestaron de manera unánime, esto es el 100% de ellas que, se integra con mucha facilidad en las actividades de trabajo con los equipos que se forman para poder llevar adelante trabajos de actualización, archivo y limpieza de documentos, así como para buscar alternativas en la atención al público.

Se debe considerar que la integración de las secretarias siempre será importante, si consideramos que ellas son el soporte y el andamio requerido en toda reunión de trabajo ya que conoce el desenvolvimiento especialmente de la documentación que ingresa o sale del departamento donde desempeñan sus funciones.

3.6. Integración en actividades de trabajo.

Las secretarias del Municipio del cantón Quinindé, consideran que la integración del personal que labora en la institución es muy importante, ya que permite mejorar las actividades diarias, por lo que consideran que las autoridades de turno deberían de proporcionarles permanentemente oportunidades mediante capacitación y talleres que permitan la integración de los funcionarios en general.

Manifiestan que desarrollar las capacidades del funcionario y trabajadores de la empresa, les permitirá aumentar sus habilidades y responsabilidades, lo que beneficiaría a la institución haciendo a las secretarias y demás funcionarios más

competentes, si consideramos que la actividad de las secretarias es vital para la organización municipal, haciéndola más competente y productiva en su desempeño profesional.

3.6.1. Autoestima.

Las secretarias consideran que la autoestima es importante, es la que nos permite valorarnos y ser dignos de alcanzar todas las metas y objetivos que nos proponamos, si mayor es nuestra autoestima, mayor será nuestro amor propio y a la vez nos preocupará mucho nuestro autodesarrollo. Manifiestan que la falta de autoestima, es signo de que se tiene sentimientos no resueltos, ya que cuando una persona no es auténtica, se originan enfermedades como la depresión, el estrés, creando una serie de insatisfacciones, aunque no seamos conscientes de estos, nos provocan enojos, irritabilidad, cambios de humor contra los demás.

PREGUNTA Nº 37

¿Cuáles de las siguientes características de la autoestima es la que más se relaciona con su personalidad?

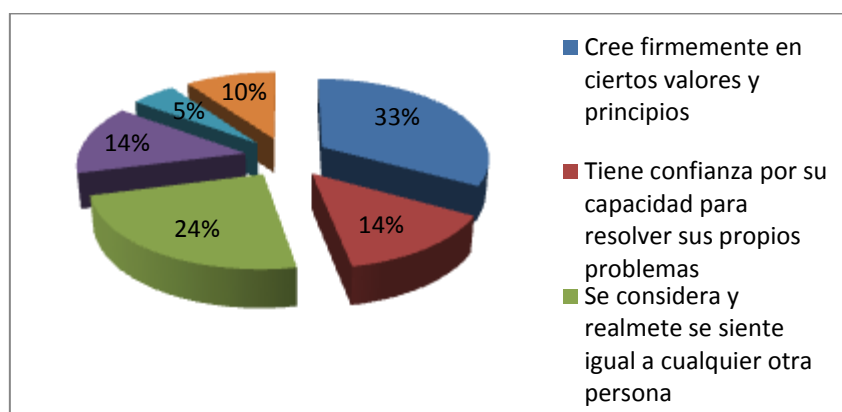
Tabla Nº 38

La autoestima y la personalidad de la secretaria

ASPECTOS	f	%
Cree firmemente en ciertos valores y principios.	7	33
Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas	3	14
Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona	5	24
Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros	3	14
No se deja manipular por los demás	1	5
Es sensible a las necesidades de los otros	2	10
TOTAL	21	100

Figura N° 37

Características de la autoestima



Fuente: Secretarías del Ilustre Municipio de Quinindé.

Análisis.

Las secretarías del ilustre municipio del cantón Quinindé, en un 33% cree firmemente en determinados valores y principios; mientras que el 24% se consideran igual a las demás personas, lo que les da confianza en sí mismas para resolver los problemas que se les presente. Generalmente las secretarías se consideran personas interesantes para los demás, aunque son muy sensibles a las necesidades de los demás no se dejan manipular por las personas que le rodean en su trabajo.

3.7. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.

3.7.1. Conclusiones.

1. En el Municipio del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, el 100% de las Secretarías no poseen títulos universitarios en Secretariado Ejecutivo, en el desempeño este puesto de trabajo.
2. Las secretarías que laboran en el Municipio del cantón Quinindé de la provincia de Esmeraldas, el 100% no son capacitadas por parte de la institución donde prestan sus servicios.
3. Un 67% de las secretarías del Municipio, delegan funciones a sus subalternos, mientras que un 33% no lo hacen, por que los jefes departamentales exigen que ellas sean quienes hagan todo el trabajo dentro de su puesto de trabajo.
4. El 100% de las secretarías de la Ilustre Municipalidad del cantón Quinindé, a pesar que expresan que manejan excelentemente los equipos de cómputos, su desempeño no es eficiente.
5. En cuanto al conocimiento de los sistemas de organización de archivos, el 80% de las secretarías del Municipio, utilizan el alfabético, el numérico, por asuntos, ortográficos, y un 20% llegaron a preguntar en qué consistían, lo que hace notar claramente que desconocen sobre organización de archivo, por lo que deben ser capacitadas.
6. La predisposición para el trabajo en equipo de las secretarías del Municipio de Quinindé, está en un 14% como excelente; el 43% muy buena; y un 43% buena, faltando más motivación.
7. Un 81% de las secretarías toman decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna; mientras que un 19% a veces; necesitando capacitación.
8. El 86% de las secretarías, consideran que la puntualidad es uno de los valores que deben poseer y aplicarlo dentro de la institución donde prestan sus servicios; a diferencia de un 14% que carece de este valor.

3.7.2. Recomendaciones.

1. La institución edilicia debe firmar convenios con la universidad Técnica “Luis Vargas Torres”, u otra universidad de la provincia, para llevar adelante un programa de profesionalización de las funcionarias en la especialidad de Secretariado Ejecutivo, para mejorar el servicio en los departamentos donde laboran.
2. El Municipio de Quinindé, a través del Departamento de Recursos Humanos, es necesario que planifique el desarrollo de seminarios-talleres, permanentes de actualización de conocimientos sobre el desempeño de las secretarias, al igual que los valores (responsabilidad, ética profesional, puntualidad, motivación y otros), que permitan mancomunadamente mejorar el servicio y atención a los clientes.
3. La capacitación sobre Relaciones Humanas, debe ser considerada como prioridad, por lo que el Municipio debe llevar adelante una planificación agresiva sobre las relaciones interpersonales entre las secretarias y los jefes inmediatos.
4. Por tanto se recomienda elaborar un Manual de práctica y técnicas en el que las secretarias puedan auto capacitarse permanentemente, para mejorar su desempeño diario.

BIBLIOGRAFÍA

BERNAL, César Augusto, (2006), Metodología de la investigación, 2da EdIC., Edit. PEARSON EDUCACIÓN, México.

BURNEO MORA, Patricia Lic., (2004) Formación y promoción profesional en Secretariado ejecutivo bilingüe, UTPL, Loja, Ecuador

BRIONES, Guillermo, (1995). Métodos y técnicas de investigación, Ed. Trillas.

BERCOVICI Geneviève, **HARACHE** Christine Manual de la secretaria moderna, págs. 29, 30, 31

DELGADO, J. M. y **GUTIÉRREZ**, J. (1994): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales, Síntesis, Madrid.

D'Ary, L., Ch. **Jacobs** y A. **Razavieh** (1982). Introducción a la Investigación Pedagógica, 2ª. ed., Ed. Interamericana, México.

ERVITI, Carmen Directora de Estudios del Instituto Superior de Secretariado y Administración, ISSA (Univ. de Navarra) (ABC – Nuevo Trabajo)

EGÜEZ CEPEDA, Isabel (2009), Seminario Taller “Actualización y tecnificación para secretarías y asistentes ejecutivas en el campo profesional, Fundación Capacitar, Esmeraldas, Ecuador.

GONZALES, Amanda, (2002), Aptitud secretarial, Tomo 1, Edit. Libros Técnicos, Lima, Perú.

GIRADO Cristina, Rectora IASE (Instituto Argentino de Secretarías Ejecutivas

HERNÁNDEZ, R.; **FERNÁNDEZ**, C. Y **BAPTISTA**, P. (1999) Metodología de la investigación, McGraw-Hill, Madrid, 1999

LOOR VILLAQUIRÁN, Manuel, (2003) Investigación Educativa, UTELVT, Esmeraldas.

MORA VANEGAS, Carlos, (2008), La secretaria ejecutiva en la empresa moderna, comentarios.

PACHECO GIL, Oswaldo (200), Diseño de Tesis, Ed. Nueva Luz, Guayaquil.

IT&IS–Euroresidentes Departamento de Recursos Humanos, La secretaria perfecta