



**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 Licenciatura en Secretariado  
Ejecutivo Bilingüe

**DIRECTORA:**

Lcda. Yasmín Guamán

**AUTORA:**

Dolores del Carmen Verduga Mecías

**FRANCISCO DE ORELLANA – ORELLANA – ECUADOR**

## **CERTIFICACIÓN**

**Lcda. Yasmín Guamán Jaramillo**, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

### **CERTIFICA:**

Haber dirigido el presente trabajo de tesis de grado denominado “FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES” elaborado por la egresada Dolores del Carmen Verduga Mecías. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, mayo 4 de 2011

Lcda. Yasmín Guamán

**DIRECTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO**

Yo, Dolores del Carmen Verduga Mecías, 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 (operativo) de la Universidad”.

**Dolores Del Carmen Verduga Mecías**

# **AUTORÍA**

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

**Dolores del Carmen Verduga Mecías**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero antes que nada, dar gracias a Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haberme puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudios.

A la Universidad Técnica Particular de Loja y en especial a la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

A mis maestros por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta Tesis; a la Lcda. Mónica Avendaño, Directora de la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, a la Lcda. Mónica Pinzón del Centro Asociado, a la Mg. Sc. Fanny Moncada Montoya, Facilitadora del Evento, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional y a la Lcda. Yasmín Guamán, Directora de Tesis de la UTPL por su apoyo ofrecido en este trabajo.

¡Gracias a ustedes!

## DEDICATORIA

A Dios. Le dedico mi tesis con todo mi amor y cariño porque me ha dado la oportunidad de vivir y haberme permitido llegar hasta este punto, por darme la salud para lograr mis objetivos tan esperados.

A mis padres. Por apoyarme con sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien; pero, lo más importante por su amor, los quiero con todo mi corazón y este trabajo que me llevó cinco meses hacerlo es para ustedes, por ser la mayor de sus hijas aquí está lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.

A mi esposo. Por el apoyo que me ha dado para continuar y seguir con mi camino, gracias por estar conmigo y recuerda que eres muy importante para mí.

A mis familiares. A mi tía Gilma, a mi prima Jessenia y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

## INTRODUCCIÓN

La Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones pretende involucrar a las funcionarias para que dentro de sus actividades diarias, desarrollen sus capacidades intelectuales y creativas, con conocimientos en la preparación y conducción de actos oficiales, dentro del Gobierno Municipal Descentralizado de Francisco de Orellana.

Anteriormente la secretaria se mantenía encerrada en un círculo estrecho que no le permitía ninguna proyección hacia actividades diversas; paulatinamente se ha ido incorporando y proyectando hacia el exterior, con una mejor imagen motivando para que exista cada día más interrelación entre las instituciones ya sean locales, centrales, autónomas e incluso internacionales.

La formación de la secretaria les permitirá además, integrar a sus actividades el conocimiento y un comportamiento que facilitará el éxito y su desarrollo en la institución en la cual laboran.

Para la preparación de este plan de capacitación se han realizado consultas bibliográficas de diferentes autores y revisado direcciones de la Internet, con el propósito de ofrecer a las secretarias en formación, conocimientos reales y aplicables en su desempeño funcional.

## JUSTIFICACIÓN

Las Secretarías de las Instituciones y en particular las Secretarías del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana, juegan un papel muy importante como funcionarias profesionales con competencias que contribuyan al desarrollo de una sociedad justa y equitativa.

En estas circunstancias, es urgente que las secretarías se capaciten de manera que se conviertan en las empleadas más eficientes, donde predomine la buena comunicación, la psicología organizacional, la informática y valores humanos que complementen las habilidades que deberán poseer para estar en condiciones de desempeñarse en el ámbito laboral 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 destreza, la solución de problemas, el espíritu emprendedor y sensibilidad social, sea la cara visible de la Institución en la cual están prestando sus servicios y que su formación contribuya al cumplimiento de los objetivos de la misma.

Con esto antecedentes el plan de investigación nos permitirá detectar y determinar que las secretarías están en capacidad de desempeñar sus funciones en el Gobierno Municipal de Francisco de Orellana con eficiencia o cuáles son las falencias que se han evidenciado y hacia donde se deberá orientar.



## PROPÓSITO DEL PROYECTO

El propósito de esta investigación va orientado a:

- Investigar, evaluar y detectar las falencias en el desempeño de las funciones diarias de las secretarias del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana.
- Concienciar en las secretarias la importancia de poseer una formación integral, a la vez recordar el papel y la responsabilidad que deben cumplir dentro de la Institución donde prestan sus servicios.
- Programar estrategias de cambio, mediante un manual de funciones que les permita incrementar las competencias y adquirir técnicas y herramientas orientadas a mejorar su funcionamiento como secretarias.



## INDICE

CERTIFICACIÓN .....	I
CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO .....	II
AUTORÍA .....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
INTRODUCCIÓN .....	VI
JUSTIFICACIÓN .....	VII
PROPÓSITO DEL PROYECTO .....	VIII
<b>CAPITULO I: LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA</b>	<b>1</b>
1.1 Definición de investigación social.....	1
1.2 Características e importancia de la investigación social.....	2
1.2.1 Técnicas y tipos de investigación social.....	3
1.2.2 Diferencia entre método cualitativo y cuantitativo.....	5
1.2.3 Ejemplos de investigación social.....	7
1.2.4 Funciones de la investigación social.....	8
1.2.5 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.....	13
<b>CAPITULO II: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>PROFESIONAL EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE</b>	<b>16</b>
<b>ORELLANA .....</b>	<b>16</b>
2.1 LA AUTOFORMACIÓN.....	16
2.1.1 Importancia en la sociedad.....	20
2.1.2 Medios utilizados para la autoformación .....	21

2.1.3	Las actividades de autoformación.....	22
2.2	GESTIÓN Y LIDERAZGO.....	24
2.2.1	Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo.....	28
2.3	Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.....	30
2.3.1	Manejo de la tecnología en la oficina.....	33
2.3.2	Organización y clasificación del archivo.....	36
2.3.3	Función Asistencial.....	38
2.3.4	Organización y control de tiempo.....	40
2.3.5	Administración de los recursos de la empresa .....	43
2.4	Trabajo en equipo.....	45
2.4.1	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo. ....	50
2.4.2	Saber delegar funciones .....	52
2.4.3	Apoyo en la solución de problemas del equipo.....	53
2.5	Toma de decisiones.....	54
2.5.1	Importancia en la toma de decisiones en equipo.....	56
2.5.2	Barreras que impiden la toma de decisiones .....	57
2.5.3	Resultados obtenidos por la toma de decisiones .....	60
<b>CAPITULO III: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL</b>		
<b>EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA. ....</b>		<b>65</b>
3.1.1	La presentación diaria .....	67
3.1.2	La puntualidad.....	70
3.1.3	Espíritu creativo .....	71
3.2	ÉTICA Y VALORES.....	72
		11

3.2.1	Responsabilidad .....	74
3.2.2	Respeto .....	74
3.2.3	Entusiasmo y optimismo .....	75
3.2.4	Lealtad a la empresa.....	80
3.2.5	Honestidad .....	81
3.2.6	Discreción.....	83
3.3	RELACIONES HUMANAS.....	83
3.3.1	Atención personal y telefónica a los clientes.....	89
3.3.2	Recepción a visitantes .....	93
3.3.3	Comunicación interpersonal .....	97
3.3.4	Comunicación con el jefe.....	99
3.3.5	Comunicación con los compañeros .....	100
3.4	La autoestima.....	101
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE FRANCISCO DE ORELLANA .....		105
4.1	Propuesta de Instructivo de Funciones.....	105
4.2	Plan de capacitación para las Secretarias .....	109
4.2.1	Antecedentes .....	111
4.2.2	Introducción.....	112
4.2.3	Justificativo.....	114
4.2.4	Objetivos.....	114
4.2.5	Contenidos .....	116

4.2.6 Metodología.....	116
4.2.7 Recursos.....	118
4.2.8 Ejecución de la Propuesta .....	121
CONCLUSIONES.....	122
RECOMENDACIONES .....	123
VOCABULARIO.....	124
BIBLIOGRAFÍA.....	125
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	126
ANEXOS.....	129



## **CAPITULO I: LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA**

### **1.1 Definición de investigación social**

La investigación social es un proceso de creación de conocimiento sobre la estructura, el funcionamiento o el cambio de una zona de la realidad, donde aplicando al campo el método y técnicas científicas, la investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir e interpretar los hechos o fenómenos, relaciones o leyes de un determinado ámbito de la realidad.

Es un proceso de obtención metódico de respuestas exactas a las preguntas significativas y pertinentes, utilizando para ello el método científico de acumulación e interpretación de información. Sin embargo la investigación no es únicamente observar o acumular datos; no es sólo experimentar o llegar a los hechos, aunque cada una de estas actividades puede representar un papel indispensable en ella.

El Gobierno Municipal de Francisco de Orellana debe aplicar métodos y técnicas de acuerdo al procedimiento a investigar. En el aspecto laboral donde se tiene que realizar algunos correctivos de lo cual el personal sufre falencias en cuanto a la atención al cliente.



La institución debe permitir obtener a los profesionales en secretariado nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, que les permita estudiar una situación actual; siempre y cuando se lo realice mediante encuestas para así detectar cuales son los problemas y necesidades sociales.

## **1.2 Características e importancia de la investigación social**

La investigación social está sujeta a la investigación científica, esta se caracteriza por:

- Ser un proceso formado por un conjunto de fases de actuación sucesivas
- Exigir la aplicación más rigurosa posible del método y técnicas científicas al campo social
- Que tiene que referirse a problemas precisos y específicos
- Exige comprobación y verificación del hecho o fenómeno que se estudia mediante la confrontación empírica
- Trasciende las situaciones o casos particulares para hacer inferencias de validez general
- Es una exploración sistemática a partir de un marco teórico en el que encajan los problemas o las hipótesis como encuadre referencial
- Utiliza una serie de instrumentos metodológicos para obtener datos, registrarlos y comprobarlos

- La investigación social se registra y expresa en un informe, documento o estudio.

La Institución debe interesarse por el bienestar de todos los empleados, y de las actividades diarias, se lo debe hacer mediante un estudio técnico investigativo; para que con el futuro las obras no colapsen por no tener un estudio de factibilidad. Esto debe ser investigativo para tener éxito en el futuro ya que así la provincia y la ciudadanía forjará un futuro mejor, tanto de calidad y cantidad.

### **Importancia de la investigación social**

La investigación social es importante ya que es una actividad que es realizada por hombres o mujeres y que busca descubrir algo que se desconoce.

#### **1.2.1 Técnicas y tipos de investigación social**

Las técnicas en la Investigación social son dos: cuantitativas y cualitativas

**Cuantitativas:** encuestas y estadísticas. El nivel de observación de las técnicas cuantitativas es directa y extensa (observación de grandes grupos de personas)

**Cualitativas:** entrevistas y grupos de discusión. Nivel de observación de las técnicas cualitativas son directas pero no extensa, es intensiva.

Si utilizamos técnicas cuantitativa se puede dar resultados numéricos y cuantitativos.

Un **grupo de discusión** es un grupo en el que las personas que se sientan alrededor de una mesa redonda en la cual las personas no tienen una posición privilegiada y un moderador.

Ambos enfoques no deben considerarse opuestos e incompatibles, los dos pueden aportar datos de la complejidad de la realidad de los grupos humanos y sus contextos sociales. En las técnicas cualitativas tienen mucha importancia la precisión y la exactitud y en las cuantitativas nos muestran los aspectos más íntimos de los fenómenos que se estudian.

### **Tipos de investigación**

Hay dos tipos de investigación científica según sus fines:

**La Investigación básica:** Sus modelos se han extraído de las Ciencias Físicas. Su propósito consiste en el desarrollo de teorías por medio del descubrimiento de generalizaciones o principios. Su finalidad es recoger datos reales que sirven para formular.

Emplea procedimientos cuidadosos de muestreo para extender los hallazgos más allá del grupo o situación estudiada, es lo que conocemos como **método científico**. Pero no se preocupa por la aplicación de los resultados se centra en conocer y explicar; además, usa el experimento porque la investigación se la realiza en el laboratorio donde todos los elementos están controlados.

**Investigación aplicada:** Este tipo de investigación se enfoca sobre la aplicación inmediata, no en el desarrollo de una teoría, su esfuerzo se centra en la resolución de un problema concreto, el aquí y ahora, es decir en una

situación localizada. Sus hallazgos se evalúan en términos de aplicación local, no en lo universal. Este método se ajusta en prever y actuar.

Este procedimiento es parecido a la investigación básica porque en uno y otro se cuidan el rigor y el procesamiento de datos, es el tipo de investigación que más se usa porque pretende la resolución de un problema práctico e inmediato, ya que se lleva a cabo en relación a los problemas reales y en las condiciones en que aparecen, esto es lo que llamamos **Trabajo de campo**.

### **1.2.2 Diferencia entre método cualitativo y cuantitativo**

El objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos y la elección del método adecuado que nos permita conocer la realidad es por tanto fundamental.

El problema surge al aceptar como ciertos los conocimientos erróneos o viceversa. Los métodos inductivos y deductivos tienen objetivos diferentes y podrían ser resumidos como desarrollo de la teoría y análisis de la teoría respectivamente. Los métodos inductivos están generalmente asociados con la investigación cualitativa mientras que el método deductivo está asociado frecuentemente con la investigación cuantitativa.

La **investigación cuantitativa** es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La **investigación cualitativa** evita la cuantificación.

Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.

La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

### **DIFERENCIAS DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL**

<b>CUALITATIVAS</b>	<b>CUANTITATIVAS</b>
Subjetiva	Objetiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
No generalizable	Generalizable
Realidad dinámica	Realidad estática

El Gobierno Municipal de Francisco de Orellana aplica el método de investigación cualitativa para tratar de de identificar la naturaleza profunda de

las relaciones y su Estructura Dinámica. También aplican el método de investigación cuantitativa con la finalidad de analizar los conflictos sociales y el hecho económico complejo.

### **1.2.3 Ejemplos de investigación social**

- La realización de censos dentro de un país mediante los métodos cualitativos y cuantitativos para la obtención de datos relacionados al porcentaje de habitantes.
- Elaborar una propuesta de una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social, mediante los métodos cuantitativos y cualitativos y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnología, métodos o procesos, la cual se apoya en necesidades detectadas en el campo de la investigación. Esta sería una investigación mixta, en parte documental y en parte con personas.
- Valorar el rendimiento de las alumnas de la Escuela de Asistencia Gerencial de la Universidad Técnica Particular de Loja que entraron en el periodo 2010 por el nuevo pensum. Evaluar la metodología de cómo desarrollar sus trabajos y evaluaciones de las estudiantes  
Cuantificación.

En relación a los estudios que ciertas instituciones realizan sin ningún tipo de estudios, tanto técnico como investigativo, y si se lo realiza es poco o nada lo

que se lo aplica tanto en lo laboral como en el servicio al cliente. La razón es que los resultados son mediocres y es así que toda actividad que se realice debe ser investigada para llegar al lugar de los hechos y cumplir con los objetivos propuestos.

Es importante contar con los recursos que tenemos y jugar con el tiempo y el espacio para un futuro mejor.

#### **1.2.4 Funciones de la investigación social**

Recordemos que la investigación social se define como un proceso de creación de conocimientos y para cumplir con dicho objetivo se apoya en funciones muy específicas como la descripción, la clasificación y la explicación.

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

- Determinación de los objetos sociales que tienen ciertas características.
- Descripción del contexto y magnitud en el cual se presenta cierto fenómeno.
- Descripción de las propiedades que tiene el objeto de estudio.
- Descripción de las partes y clases que componen el objeto de estudio

- Descripción del desarrollo del objeto de estudio
- Descripción de las relaciones del objeto de estudio con otros objetos

**La Clasificación:** Consiste en clasificar los objetos que se estudian ya sea por grupos, estructuras, procesos, situaciones y otros. Lo fundamental en esta función es categorizar, la cual se lleva a cabo con base en uno o más criterios que posean los objetos sociales. Vale la pena aclarar que los criterios pueden ser cualitativos o cuantitativos, ya que existe una forma especial de clasificar y es la que está constituida por tipos que se definen de acuerdo a una característica esencial, por ejemplo:

La conducta que es determinada por la política, la economía, detectar si son sociedades abiertas o cerradas.

**La Explicación:** Continuamente nos hacemos preguntas sobre sucesos del acontecer social, lo cual las respuestas a estas preguntas constituyen explicaciones de los fenómenos aludidos y son las ciencias sociales las que se han encargado desde el siglo pasado, de dar respuestas a ciertos sucesos. Las mismas tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes (psicológicos, económicos, climáticos, raciales y otros.), hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas.

Las explicaciones sociales no son tareas fáciles, porque debe enfrentarse a conciliar entre dos enfoques diferentes: La explicación diacrónica, que



consiste en la búsqueda de factores antecedentes, históricos o genéticos y, por otro lado la explicación sincrónica, la cual no contiene referencias temporales. En este último enfoque se distingue tres tipos de explicación: la funcionalista, por leyes y la causal.

**Deductiva:** Es acción y efecto de sacar una cosa por otra, en algunas instituciones públicas por realizar una obra poco costosa la realizan con materiales de baja calidad donde a lo posterior no va a tener muchos años de durabilidad: por tal razón, es importante sentarse a dialogar para intercambiar ideas beneficiosas para la comunidad.

### **1.5 Fases de la investigación social**

Las fases del proceso de investigación social, que son simultáneas a los momentos básicos de la metodología científica; Observación, clasificación y análisis son:

**Primera fase: Identificación del problema y los objetivos del estudio.** En esta fase no solo se identifica el problema, sino que se reflexiona sobre el mismo y se formula de modo apropiado. Una vez se identifica el problema, este se reduce a una pregunta muy concreta que debe expresar lo que ha de hacerse para obtener una respuesta. El problema es el origen de la investigación ya que ésta lo que pretende es encontrar una respuesta a la pregunta planteada.

- Formulado lo más exactamente posible (que no sea excesivamente genérica).
- Un problema no debe plantear juicios de valor sobre lo que es bueno o es malo.
- Dicho problema tiene que tener naturaleza empírica (que podamos obtener datos sobre él).
- Las técnicas nos deben permitir recoger dichos datos
- El problema tiene que afectar a un número grande de personas o instituciones.
- El problema tiene que implicar alguna novedad.

Los problemas de la investigación se pueden obtener:

- **De la experiencia:** que es la vía principal que se utiliza en la investigación social. Es la que se ha llamado investigación social aplicada.
- **De la teoría:** existen sobre el aprendizaje, sociológicas y son interesantes de comprobar.

En esta fase es importante precisar la bibliografía y el estudio de casos relacionados con el problema planteado, porque nos aportará sugerencias, y ayudará a delimitar y definir el propio estudio, evitando la duplicidad de datos ya establecidos.

**Segunda fase: Formulación de objetivos y de la hipótesis.** Los objetivos han de formularse de forma concreta y la hipótesis indica al investigador que es

lo que necesita descubrir en su estudio, le aclara cuáles son las variables con las que se encontrara y la relación entre ellas.

**Tercera fase: Comprobación y verificación de la hipótesis** Se diseña como se va a realizar la investigación y cuáles son las variables que se van a estudiar para luego ponerlo a prueba o en contraste con la realidad.

En este punto es necesario definir las variables que intervienen y comprobar su relación. Además, en una investigación social (análisis de la realidad) es el primer paso para plantear un Proyecto de Intervención, es decir que nos interesa averiguar la manera de cómo influir sobre las variables que pueden originar el cambio social.

Los tipos de variables son:

#### **Según su medición**

- **Variable discreta**, la que solo se puede medir en unidades enteras (el estado biológico: vivo o muerto).
- **Variable continua**, que puede medir en unidades enteras y también en fraccionarias (la estatura, el peso...

#### **Según la función que desempeñan en la investigación**

- **Variable Independiente**, es lo que cuando se altera de alguna manera se produce un cambio en algún atributo, propiedad o característica. Es lo que el investigador manipula para comprobar el efecto que produce en la variable dependiente.
- **Variable dependiente**, es lo que cambia, desaparece o aparece según lo

que hace el investigador con la variable independiente. Se llama criterio y es lo que interesa al investigador.

- **Variable extraña o interviniente:** son variables que no se pueden controlar fácilmente que pueden influir en la variable dependiente y en los resultados de la investigación.

**Cuarta fase: formulación de resultados:** supone el establecimiento de las conclusiones de la investigación, para extender estas conclusiones y generalizar los resultados.

En los análisis de datos, dependerá si utilizamos técnicas cuantitativas o cualitativas.

Si hemos utilizado técnicas cuantitativas (encuesta) habrá que procesar la información en un ordenador y elaborar un análisis estadístico que puede ser sencillo (descriptivo) o complejo (técnicas multivariantes).

Si hemos utilizado técnicas cualitativas, no se puede hacer encuestas, ya que se interpretará la información de manera cualitativa. Posteriormente quedaría el informe final.

### **1.2.5 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad**

El investigador tiene un importante papel y responsabilidad en el conocimiento de lo social. Dicho conocimiento se constituye en un factor esencial de transformación.

El individuo utiliza los conceptos de información, conocimiento, saber y connotaciones especiales; en este sentido, la “información” tiene un carácter pasivo y considerada externa, el investigador también almacena información ya sea bajo la forma genético (revistas, discos y otros), para más tarde circular en el tiempo y en el espacio. El “conocimiento” es todo lo contrario, es subjetivo, inherente al individuo y a su historia. El conocimiento es construido por el propio sujeto y no puede ser transmitido, esto significa que no es posible de saber lo que una persona conoce en su globalidad, solo se puede inferir de manera parcial.

El “saber” es construido por el propio individuo, quien, a través de una formalización teórica y un lenguaje apropiado, logra expresar solo una parte de su conocimiento, al mismo tiempo, consiste en un verdadero esfuerzo de construcción intelectual, por parte del individuo, para hacer objetivo su conocimiento sobre algún aspecto en particular.

Es otra función específica de la investigación social, que deben aplicar en los Gobiernos Provinciales el cual consiste en clasificar los objetos que se estudian ya sea por grupos, estructuras, procesos, situaciones, etc. Lo fundamental en esta función es categorizar, el cual se puede llevar a cabo con base en uno o más criterios o características que posean los objetos sociales, solo así se deberán aclarar los criterios y pueden ser cualitativos o cuantitativos. Por ejemplo:

La conducta que es determinada por la política, la economía, detectar si son sociedades abiertas o cerradas.

## **REFLEXIÓN**

Las costumbres son normas que crean una sociedad por su continuidad y que le dan un hecho jurídico palpable y que poseen leyes, consecuencias de que cuando son violadas, el profesional no solamente debe regirse por su código de ética propia, sino que debe caminar hacia un marco de costumbres, entendiendo que no todo lo que se viola está escrito, ni todo lo que la sociedad repudia lo contienen las leyes.

## **CAPITULO II: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA**

### **2.1 LA AUTOFORMACIÓN**

El concepto actual de autoformación acumula la tradición de la mejor enseñanza activa, a la cual se añaden los principios constructivistas del aprendizaje, la perspectiva sociológica postmoderna y la necesidad de materializar la formación permanente.

La autoformación constituye la base de la enseñanza a distancia, de modo que sus principios han de estar presentes tanto en la planificación como en el proceso de aplicación. Los materiales didácticos deberán fomentar la elaboración del conocimiento bajo criterios de significación y dinamismo, por cuanto implica ejercicio de control por parte del propio sujeto que aprende. En el ámbito laboral, la autoformación tiene su paralelismo en el teletrabajo, cuyo auge es fruto tanto de las variables sociológicas de nuestros tiempos como del desarrollo de la telemática. Teletrabajo y autoformación son dos concreciones de una misma perspectiva de elaboración del conocimiento y, por ello mismo, ambos comparten posibilidades y limitaciones.

La secretaria ejecutiva está a cargo del desarrollo, el fortalecimiento y la comunicación de la misión y las actividades de su puesto y sus objetivos son:

- Construir y fortalecer el liderazgo en el lugar de trabajo.

- Implementar decisiones y actividades con el objeto de fortalecer a la empresa o a su lugar de trabajo según la orientación del grupo coordinador y compañeros.
- Diseñar e implementar la estrategia de sostenibilidad.
- Diseñar e implementar la estrategia de comunicación en la empresa o lugar de trabajo.

Demostrar que una de las competencias que hoy día deben fomentarse, si queremos responder a las demandas laborales desde una perspectiva.

### **PREGUNTA Nº 8**

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

Considero importante la formación en la sociedad porque la gente de éxitos siempre está ávida de autoformarse y le da igual en que nunca puede resolver un problema en el mismo nivel de conocimientos en el que ha sido creado; además, la vida está llena de fracasos y éxitos, pero no por el resultado alcanzado, sino por el haberlo o no intentado. El no intentarlo es un fracaso, el intentarlo y no llegar a buen final no es un fracaso, si no que es una forma de “auto aprendizaje” para oportunidades futuras.



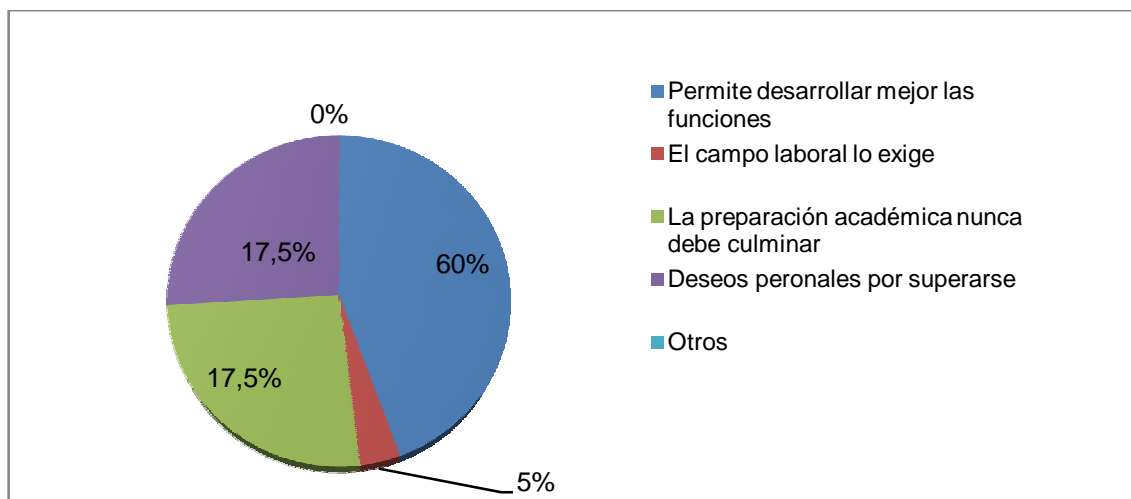
**TABLA N° 2.1**

<b>DENOMINACIÓN</b>					
<b>Encuestadas</b>	<b>Permite desarrollar mejor las funciones</b>	<b>El campo laboral lo exige</b>	<b>La preparación académica nunca debe culminar</b>	<b>Deseos personales por superarse</b>	<b>Otros</b>
1	X				
2			X		
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7			X		
8	X				
9	X				
10		X			
11	X				
12	X				
13			X		
14	X				
15	X				
16			X		
17			X		
18			X		
19			X		
20	X				
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**TABLA 2.1**

<b>Denominación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1. Permite desarrollar mejor las funciones</b>	12				
<b>2. El campo laboral lo exige</b>		1			
<b>3. La preparación académica nunca debe culminar</b>			7		
<b>4. Deseos personales por superarse</b>				7	
<b>5. Otros</b>					0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJES POR PREGUNTAS</b>	<b>60%</b>	<b>5%</b>	<b>17,5%</b>	<b>17,5%</b>	<b>0%</b>
<b>ENCUESTADAS</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

**GRÁFICO 2.1**



### **ANÁLISIS**

En este gráfico podemos observar que el 60% de las secretarías encuestadas manifiestan que la autoformación permite desarrollar mejor las funciones laborales ya que con su ocupación, llegaran a una mejor formación integra personal y porque no decir como profesional, y útil hacia la sociedad, con sigo mismo y su familia.

El 5% manifiesta que el campo laboral exige que la autoformación sea cotidiana ya que con esta formación se estarán actualizando día a día, y la tecnología actual los obliga a nuevas técnicas y métodos de actualización en el mundo de nuevos emprendedores.

El 17,5% de las encuestas consideran que la preparación académica nunca debe culminar porque sin ella el mundo sería un jardín sin flores, las instituciones públicas y privadas se deben interesar más para mejorar la

tecnología académica y en el futuro obtener profesionales con ética y de verdad.

En las encuestas favorables, el 17,5% manifiesta que la autoformación son los deseos personales de cada una por superarse, ya que cada individuo necesita de una oportunidad para con la sociedad y su familia, para poder llegar a ser una persona útil y ayudar a los demás.

En las encuestas finales, el 0% las funcionarias no dan a conocer otros aspectos de la autoformación.

### **2.1.1 Importancia en la sociedad**

La pedagogía y la psicología modernas dan una importancia muy grande a la autoformación, o sea, al hecho de empeñarse una persona en formarse a sí misma por medio de esas virtudes humanas tan recomendables por todos y exigidas hoy, de modo especial. Al querer hablar en este mensaje sobre la autoformación de las personas, nos inspiramos en esta sentencia de la Biblia: “Aplicarte a la sabiduría como el que ara y siembra, y espera sus frutos. Porque te costará un poco de trabajo el cultivarla, pero luego comerás de sus frutos exquisitos”<sup>1</sup>

La importancia que tiene la formación en la sociedad; pero, sobre todo la autoformación y como punto necesario para las personas que posean un afán de superación, ciertamente el sistema educativo se rige por normas o reglas

---

<sup>1</sup> Biblia, (Eclesiástico 6, 18). [www.riial.org/evangelizacion/053%20La%20autoformacion.pdf](http://www.riial.org/evangelizacion/053%20La%20autoformacion.pdf)

que deben cumplir con los requisitos que le marcan el sistema y el entorno le permitirá estar siempre en continua formación.

Para las personas, ahora, es la autodisciplina, la autoeducación, la formación del carácter.

### **2.1.2 Medios utilizados para la autoformación**

Los medios utilizados para la autoformación son: la radio, la televisión, el periódico, la internet, los textos entre otros. Una posibilidad del estudio es a través de Guías en el trabajo individual, de ahí el término Autoformación, apostando al interés personal y las orientaciones que brindan los guiones de estudio. Fomentar el trabajo con las guías, leyes y otros, revisar las actividades que se llevan a cabo en el trabajo leer algún texto recomendado estudiar sus materiales de trabajo, proponer estrategias para el desarrollo y revisar los resultados.

En el Municipio de Francisco de Orellana las asistentes consideran importante los textos porque conciben la lectura como un proceso complejo de reconstrucción de significados entre la información visual que el texto ofrece, la información no visual (conocimientos previos acumulados) del lector y su propósito; además, consideran que la lectura es un poderoso medio de aprendizaje que puede contribuir a la formación de las secretarías autónomas.

### **2.1.3 Las actividades de autoformación**

Dentro de las actividades de autoformación, la secretaria debe brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas; además, de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de mercadeo.

El Perfil de las secretarias: Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características: Excelente redacción y ortografía.

- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva, y organizada
- Persona proactiva, y organizada
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Star Office, Linux e Internet.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en cualquier Área Administrativa.
- Conocimientos en el área de logística, Créditos, Cobranzas y atención al cliente.
- Aptitudes para la organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica y entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones
- Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión.

Una secretaria de gerencia debe tener las siguientes características:

- Comunicación constante con los sectoristas de los distintos bancos para el seguimiento de Cartas Fianzas, Pagarés, Líneas de Crédito, Sobregiros.
- Responsable de la recepción, registrar y distribuir la correspondencia de Gerencia.
- Emisión de correspondencia bajo numeración correlativa y codificada, de acuerdo al departamento que le ordene, y su remisión inmediata.
- Mantenimiento de archivos de contratos suscritos por la empresa con terceros.
- Atención diaria de las agendas de la Gerencia.
- Atención a las entrevistas personales.
- Recepción de mensajes telefónicos de gerencia.
- Control del fondo fijo (Caja chica), de acuerdo a las normas y procedimientos Procedimientos establecidos para tal función.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de la Institución.
- Mantener actualizados archivos físicos y en base de datos, sobre las facturas generadas y anuladas, clasificándolas ordenadamente por tipo de transacción y número correlativo.
- Elaborar y presentar periódicamente y a solicitud de las instancias superiores, los reportes adecuados sobre las facturas generadas y en qué estado se encuentran.

- Elaboración de documentos para licitaciones.

San Ambrosio, gran teólogo y gran orador, lo dijo de manera gráfica:

“Es más fácil decir a Dios: ¡Señor, gracias porque me formaste desde mi juventud!, que llorar después diciendo: ¡Señor, olvida los delitos y los desatinos de mi juventud”<sup>2</sup>

### **AUTOFORMACIÓN. AUTODISCIPLINA. AUTOEDUCACIÓN**

Todo significa lo mismo. Cuesta, pero es cosa de valientes. Cuesta, pero los frutos son abundantes y sabrosos. Cuesta, pero, sin oficiales que nos fuercen, nos hemos hecho personas de un gran valor...

La autoformación Es difícil y tiene muchas exigencias; pero, quien no se forma a sí mismo, se verá con muchas dificultades en la vida.

## **2.2 GESTIÓN Y LIDERAZGO**

“El proceso de gestión o dirección es el marco en el que se encuentran todas las actividades del líder. La gestión: "trabajar con entusiasmo y a través de individuos, grupos y otros recursos para conseguir los objetivos de la organización.”<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> San Ambrosio. [www.riial.org/evangelizacion/053%20La%20autoformacion.pdf](http://www.riial.org/evangelizacion/053%20La%20autoformacion.pdf)

<sup>3</sup> (Hersey y Blanchard). <http://gestionyliderazgoeducativoelportal/>

El liderazgo implica trabajar por medio de individuos y grupos con el fin de alcanzar objetivos, pero éstos pueden diferir de los propios de la organización o representar tan sólo una parte de ellos.

La diferencia esencial entre los conceptos de gestión y liderazgo es la frase "objetivos de la organización". La distinción fundamental entre gestión y liderazgo es que los directivos son responsables de los objetivos de la organización mientras que los líderes pueden responsabilizarse tan sólo de un segmento de dichos objetivos.

También se lo define como una herramienta fundamental para enfrentar el desafío de apoyar el desarrollo de los profesionales y que forman parte de equipos técnicos responsables de la administración.

El liderazgo es una categoría de poder, cuyo añadido de influencia va más allá de lo conferido a una persona en alguna instancia organizativa particular, es algo que se atribuye a la gente por sus seguidores y se puede dar en cualquier grupo de personas de una organización; también, es la inspiración de individuos y la innovación en ideas y toma de decisiones, lo que diferencia la superioridad de la posesión de poderes; además, se distingue al liderazgo en los niveles jerárquicos superiores, por los niveles inferiores de una organización, que tiene mayor impacto en transformaciones de las estructuras organizacionales y en los crecimientos y desarrollos; el liderazgo, es entonces el catalizador que transforma el potencial en realidad.



### PREGUNTA N°13

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

Considero y creo importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a tener un excelente liderazgo por cuanto es la habilidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, por lo tanto el poseer habilidades tales como el ser capaz de motivar y persistir frente a las decepciones, controlar el impulso, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y proteger la esperanza para que puedan llegar a ser grandes herramientas que den ventajas dentro del mundo empresarial.

**TABLA N° 2.2**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	19	95
NO	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO Nº 2.2**



Elaboración: Dolores del Carmen Verduga Mecías

Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Gobierno Municipal de Francisco de Orellana

### **ANÁLISIS**

En este representativo se observa que el 95% de las secretarías encuestadas manifiestan que sí es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo ya que se fortalecen y se complementan recíprocamente; las emociones que provocan creatividad, colaboración, iniciativa propia; además, porque a través de las buenas emociones se puede trabajar bien con entusiasmo y se pueden lograr los objetivos propuestos.

El 5% de las asistentes encuestadas manifiestan que no es tan importante aplicar la inteligencia emocional en vista de que para trabajar no se exige.

Opino que sería importante que en toda empresa se exija lo antes mencionado, esto por el efecto de la globalización, la cual impone todo tipo de exigencias en las labores de toda organización.

### 2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo

Se define a la inteligencia emocional como la autoconciencia que se refiere a la capacidad de saber qué motivos tenemos para reaccionar de una determinada manera; el control emocional es la capacidad de vigilar nuestros estados anímicos; **la motivación**, como se mencionó anteriormente; la empatía y el manejo de las relaciones. Todos estos puntos hacen que el aprendizaje de la inteligencia emocional sea más claro.

El desarrollo de la Inteligencia Emocional permite ampliar el sentido de la empatía, a la vez admite con mucha facilidad adelantarse a posibles reacciones que puedan tener nuestros seguidores, en especial si se trata de un caso de planificación.

Cabe mencionar que uno de los factores que influyen en la Inteligencia Emocional es el lenguaje corporal y el lenguaje verbal es solo un pequeño porcentaje de la manera en que los seres humanos nos comunicamos, es mucho más perceptible hacia los otros, se puede tener un buen control emocional pero si no se lo tiene un control corporal, la Inteligencia Emocional no es completa.

Los autores que definen lo que es inteligencia emocional, entre ellos se encuentran:

**Harvard Daniel**, quien dio a conocer el término Inteligencia Emocional donde expone que una persona con inteligencia emocional es capaz de a través de sus sentimientos influir positivamente en su conducta y también en la de los demás.<sup>4</sup>

**Goleman**, el autor más cauteloso, ofrece una definición sobre lo que es la inteligencia emocional. La vino a presentar en el Apéndice 1 de su segundo libro de la siguiente forma:

“El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas-aunque complementarias-a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual..”<sup>5</sup>

En estas y otras definiciones sobre la inteligencia emocional, el centro radica en las “emociones”. Todo gira alrededor de cómo se identifican, cómo se controlan y cómo se utilizan de manera productiva, tanto en nuestro interior, es decir lo que podemos hacer con nuestras emociones, comportamiento y en las

---

<sup>4</sup> Harvard Daniel. [http://www.inteligencia-emocional-org/informacion/introduccion\\_inteligencia.thm](http://www.inteligencia-emocional-org/informacion/introduccion_inteligencia.thm)

<sup>5</sup> Goleman. [http://www.inteligencia-emocional-org/informacion/introduccion\\_inteligencia.thm](http://www.inteligencia-emocional-org/informacion/introduccion_inteligencia.thm)

relaciones con los demás; así como lo que podemos hacer con las emociones de los demás, es decir, las que podemos identificar o generar en otros.

En esta Institución las profesionales manifiestan que la inteligencia emocional les enseña a mejorar la capacidad de reflexión, utilizar mejor la energía de las emociones, la sabiduría de la intuición así como la capacidad de conectarse a un nivel fundamental con ellas mismas y con las personas que las rodean.

### **2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva**

Dentro de las técnicas y destrezas se debe seleccionar a la secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que forme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello, que permita facilitar la labor del gerente y además que colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias, manejo de agenda correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas, organizar viajes; es decir, debe ser su mano derecha en todo momento.

La secretaria ejecutiva debe saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso que está en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la empresa o lugar de trabajo, los

acontecimientos del diario vivir en los escenarios económicos y administrativos, integrada a los avances, beneficios, ventajas que genera la telemática, Internet, presencia física, emprendedora, manejo de idiomas, preferentemente el inglés, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales. Una secretaria que esté plenamente identificada con las necesidades de logro y debe ser cada vez mejor, con ánimo de superarse, responsable, motivada, autoestima alta, creativa, innovadora, servicial, identificada con la organización y sus compromisos, con la colaboración eficaz de hacer que la gerencia a quien le presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento, logros exitosamente.

#### **PREGUNTA Nº 21**

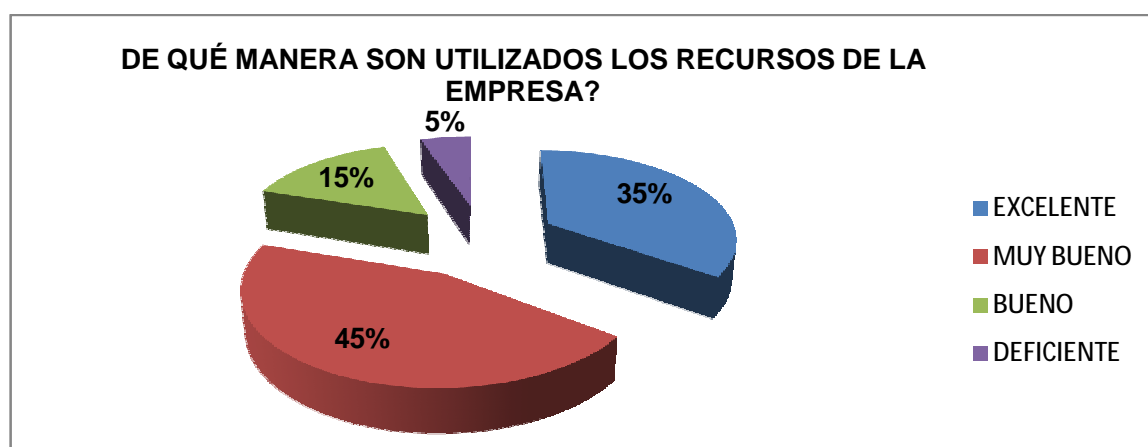
**¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?**

Los recursos de la empresa son utilizados de la mejor manera para desarrollar las actividades diarias, ya que el uso apropiado es uno de los aspectos principales de la secretaria y sin ninguna duda es una tarea que se debería llevar a cabo correctamente. Aunque los recursos de la empresa pueden implicar distintas áreas de conocimiento y la colaboración con otros profesionales de distintas disciplinas, la o el asistente debería tener una clara idea de cada una de ellas de forma tal de poder utilizarlas como la unidad que la empresa es.

**TABLA 2.3**

De qué manera son utilizados los recursos de la empresa?	F	%
Excelente	7	35
Muy Bueno	9	45
Bueno	3	15
Deficiente	1	5
TOTAL	20	100

**GRÁFICO 2.3**



Elaboración: Dolores del Carmen Verduga Mecías

Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Gobierno Municipal de Francisco de Orellana

### **ANÁLISIS 2.3**

En este representativo el 35% de las encuestadas utiliza excelentemente los recursos de la empresa donde laboran, esto indica que tienen una visión general sobre la forma en que las diferentes áreas de la empresa se interconectan; además, cuentan con conocimientos sobre cada área y recursos específicos.

En este gráfico el 45% de las encuestadas manifiesta que poseen muy buena manera para utilizar los recursos de la empresa, esto significa que pretende ser expertas sobre la utilización de cada uno de ellos, por lo tanto sus conocimientos sobre el manejo es muy bueno y definido.

El 15% manifiestan que solamente tienen buena utilización sobre los recursos de la institución en la cual laboran; esto nos demuestra, que deberían adquirir más conocimientos sobre cada área y recursos específicos y sobre todo estar en constante preparación académica.

En último lugar el 5% de las secretarias manifiesta que es deficiente la manera de utilizar los recursos de la empresa en la cual laboran, ya que indican que el nivel de conocimientos es muy bajo sobre el manejo de las técnicas de la empresa.

### **2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina.**

Los profesionales en secretariado y los órganos rectores de la Organización se deben asesorar en todas las cuestiones pertinentes directa o indirectamente a las actividades científicas y tecnológicas de la Organización, y dar cumplimiento a sus mandatos, según corresponda.

Apoyar a los estados miembros en el diseño, formulación, implementación y evaluación de las políticas, programas y estrategias científicas y tecnológicas, en especial aquellas vinculadas al desarrollo de redes institucionales y de información encaminada a fomentar la cooperación científica y tecnológica.



- Identificar y difundir el intercambio de experiencias exitosas en la aplicación de políticas de desarrollo científico y tecnológico, asesorarse y apoyar a los foros ministeriales y de otros mecanismos de representación gubernamental en las esferas de la ciencia y la tecnología.
- En el área de la innovación y el desarrollo empresarial, la oficina se concentrará en la aplicación de la ciencia y la tecnología al mejoramiento de la competitividad del sector productivo, la modernización del sector estatal y el fortalecimiento de la investigación y el desarrollo y sus vínculos con el sector productivo.

El concepto tradicional de oficina está cambiando. La imagen de una estancia repleta de papeles, archivadores, máquinas de escribir y fotocopiadoras, una gran mesa de despacho y un ejecutivo pegado al teléfono, se está quedando obsoleta.

Hoy se empiezan a llevar los pequeños equipos informáticos integrados, que lo hacen todo. De momento trabajan siguiendo las órdenes del teclado, pero dentro de poco escucharán sólo las instrucciones de la voz.

- Estos reducidos equipos procesan datos, los ejecutan, se comunican con otros ordenadores y se deshacen del material inservible.
- La digitalización, en definitiva, ha penetrado en el mundo empresarial. La oficina del próximo siglo se basará en la tecnología digital. Tendrá dos

pilares fundamentales: las comunicaciones -internas y externas-, que tienden a la globalización del trabajo a través de las nuevas tecnologías, y la ofimática integrada, que asocia en un solo equipo las funciones que ahora desempeñan varios aparatos, como la copiadora, la impresora o el escáner.

- El exigente y competitivo mercado laboral requiere secretarias y secretarios académicamente muy bien preparados, que posean cualidades, actitudes, destrezas y habilidades para enfrentar eficientemente su trabajo diario de las oficinas. El correcto y eficiente manejo de los equipos y herramientas auxiliares que tienen las empresas deben ser el reo permanente de los profesionales, ya que no pueden quedarse rezagados de los avances tecnológicos.
- La nueva secretaria mientras las nuevas tecnologías de la informática auguran poco trabajo para las secretarias, y en el Gobierno Municipal de Francisco de Orellana, las secretarias aseguran que esta figura no desaparecerá nunca. Pero, al mismo tiempo, son conscientes de que el sector está cambiando y de que será necesaria una puesta al día, formativa y mental.
- En un futuro no muy lejano, las escalas de trabajo se reducirán a dos grandes bloques: el secretariado global y el ejecutivo. En los dos casos, la

secretaria deberá ser una experta en el manejo de los paquetes informáticos.

### **2.3.2 Organización y clasificación del archivo.**

En la “Organización y clasificación de archivos” los profesionales realizan la administración de documentos en la recepción, organización, conservación, localización, uso y destino final de los documentos de archivo para el almacenamiento y manejo de los mismos en papel y de manera electrónica.

En toda empresa, despacho u oficina encontramos dos clases de actividades distintas; una de ellas está representada por actividades primordiales, fundamentales, ya se trate de la elaboración, producción y distribución de los documentos y la otra en el registro, recopilación, conservación y almacenamiento de los documentos.

Los archivos ocupan, en un concepto actual, un lugar preferente ya que el acervo de sus documentos significa la historia y los procesos de la institución; la información de sus éxitos y sus fracasos; las circunstancias y condiciones en que se desarrollaron las operaciones; proporciona, como medio de análisis, el establecimiento de comparaciones y permitirá tomar acertadas decisiones de futuro. Así la documentación de los archivos, en su aspecto informativo, tiene una múltiple función: histórica, analítica, previsor y supervisora.

Como objetivo, el o la profesional será capaz de recibir, clasificar, organizar, almacenar, localizar y eliminar documentos tales como: cartas comerciales, memorándum, currículum, actas, citatorias, constancias, informes, facturas, notas, presupuestos entre otros utilizando diferentes medios

En las competencias identifica los documentos comerciales y la correspondencia mercantil recibidos por la redacción o el diseño de los mismos para clasificarlos adecuadamente.

Organiza los medios en papel o en electrónico a través de la rotulación de etiquetas, para el almacenamiento y localización de los documentos comerciales y la correspondencia mercantil.

Ordena los documentos comerciales y la correspondencia mercantil a través de archivos en papel o electrónicos para la consulta de los mismos permitiendo su fácil acceso.

Dentro de los conocimientos, teóricos y procedimentales, define el objetivo y función del manejo de documentos, describe las ventajas, identifica diferentes tipos de documentos administrativos, financieros y de bienes muebles e inmuebles.

La forma en que se deben clasificar los documentos depende del tipo de empresa y de la manera en que se soliciten los documentos. No se recomienda usar un único sistema de archivo, ya que cada archivo tiene sus necesidades.

En el Municipio de Francisco de Orellana las secretarias utilizan más el archivo alfabético, por asuntos y numérico; por ser los más antiguos, sencillos e indiscutibles.

### **2.3.3 Función Asistencial**

Las profesionales en Secretariado están orientadas a realizar actividades elementales en centros privados o públicos.

Es la persona más importante del cuerpo empresarial. Sin duda, son un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

Sus funciones principales están relacionadas con el trabajo de oficina, como pueden ser: Tramitar correspondencia, su entrada y salida.

- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Archivo de documentos.
- Cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.

- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.
- Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores y los programas informáticos que conllevan.
- Completo conocimiento de uno o más idiomas extranjeros.
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

En el Municipio de Francisco de Orellana se requieren de otras características añadidas a las exigidas y que están redactadas en las distintas leyes estatales, autonómicas o para tener acceso al puesto de trabajo, asimismo es necesario superar alguna prueba consistente en responder una serie de preguntas o realizar un supuesto práctico o alguna prueba con la tecnología que se utiliza en ese momento, como puede ser de mecanografía soltura con algún el software informático, donde se demuestra que tiene la capacitación necesaria para el desempeño de la tarea.

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

### **2.3.4 Organización y control de tiempo**

La planificación hará que se dedique tiempo a hacer las cosas importantes, cosas que sólo usted puede hacer y que deben hacerse para una fecha tope.

La organización del tiempo ahorra tiempo, Solo hay que trazarse objetivos y metas y medir el progreso al comparar lo que se ha logrado realmente con la meta original. Organizar la mesa de trabajo, y más que nada a sí mismo.

La organización del tiempo requiere:

- Una agenda para apuntar los compromisos
- Tener en cuenta las prioridades
- Puntualidad para alcanzar a hacer todo lo programado
- Dedicación exclusiva a cada tarea

El tiempo es uno de los recursos más importantes para los profesionales y demás personas y hay que saber aprovecharlo a lo máximo. Puesto que una mala organización nos hará perder tiempo y esto irá ligado a perder dinero o dejar de ganarlo, si existe una buena organización del tiempo, habrá una buena coordinación del personal de nuestra empresa.

Antes de actuar hay que planear y programar cómo vamos a distribuir el tiempo.

**OBJETIVOS:**

- Aprender a organizar el tiempo que disponemos.

- Aprender a controlar y administrar nuestro tiempo
- Analizar las causas que nos hacen perder tiempo.

Para aprovechar al máximo el tiempo que se tiene tendremos en cuenta los siguientes puntos:

- a) Tareas proactivas: aquellas que están programadas, son las más importantes ya que van dirigidas áreas claves.
- b) Tareas reactivas : son las que no están programadas

Teniendo en cuenta que las tareas más importantes son las programadas, tendremos que darle un carácter de urgencia, intentando resolverlas lo antes posible dejando tiempo para las imprevistas.

Debemos informarnos sobre los distintos aspectos del negocio porque hay una elevada cantidad de personas que trabajan muchas horas todos los días, disponen de la más moderna tecnología. Su buen uso, junto a una buena organización, dará como resultado una labor bastante más eficiente, un ordenador, teléfono, fax, papeles; estos elementos junto a otros muchos, suelen estar presentes en las mesas de trabajo de las oficinas.

Pasos para hacer que nuestro trabajo sea más eficaz:

- Tener organizado y limpio el lugar de trabajo: Cada cosa en su sitio, desde primera hora de la mañana o debe estar preparado para funcionar correctamente, puesto que son la antesala de una mayor eficacia.



- Cuidar la presentación personal: Especialmente si trabajas de cara al público. Piensa que te ven a ti como representante de la empresa y que debes corresponder a la imagen que espera de ti tu interlocutor.
- Haz cada cosa a su orden: O sea, lo que viene primero. Muchas veces empezamos a trabajar con lo que nos apetece más ya que no resulta más placentero y dejar lo más complicado para el final, debemos tener en cuenta que a primera hora estaremos más frescos para resolver las dificultades y por la tarde no rendiremos con la misma eficacia.
- Llevar una planificación adecuada en tu agenda diaria: Anotar todos los temas que tengas que resolver, las anotaciones que surjan durante el día. Una buena técnica es crearte una lista de tareas a realizar y una vez se van haciendo ir las eliminando de tu agenda. También puedes establecer un orden según importancia de las tareas a desarrollar.
- Cumplir la palabra dada al cliente: Siempre tenemos que dar al cliente lo que verdaderamente estamos ofreciendo. Si surge algún problema y esto no es posible es mejor que le demos una explicación aunque no nos la hayan pedido.
- Organizarnos alrededor del teléfono lo que más nos haga falta a la hora de consultar con nuestros clientes. Es muy molesto para el cliente estar interrumpiendo la conversación para ir a buscar determinada información. Es recomendable tener a la mano, hoy en día lo mejor es estar informatizados y

consultarlo todo con nuestro terminal. Tener papel a la mano para las anotaciones.

- Realiza anotaciones cuando hables con un cliente, proveedor o cuando hagas alguna consulta. Es una manera de evitar olvidos y confusiones.
- Llevar fichas de control de tus clientes o personas que te han solicitado información: Será un buen sistema de consulta. Lo podremos utilizar como base de datos, podemos segmentarlo según edad, sexo, lugar de residencia, siempre las podremos consultar cuando las necesitemos, es bueno anotar la última fecha en que se tuvo contacto y el motivo de la consulta.
- La productividad depende de gran medida de la forma inteligente de administrar el tiempo, por cuanto es un recurso no renovable; no hay manera de recuperar el tiempo perdido; por lo tanto resulta fundamental establecer claramente unos criterios de manejo y de control del tiempo en la oficina.  
“Un tiempo para cada tarea, y cada tarea a su debido tiempo”.

### **2.3.5 Administración de los recursos de la empresa**

Poder administrar los recursos de la empresa apropiadamente es uno de los aspectos principales de los asistentes de empresas y sin ninguna duda es una tarea que debería ser capaz de llevar a cabo correctamente.

Aunque los recursos de la empresa pueden implicar distintas áreas de conocimientos y la colaboración con profesionales de distintas disciplinas, los asistentes deben tener conocimientos de cada una de ellas.

Administrar los recursos de una empresa implica poder tener una visión general sobre la forma en que las diferentes áreas de la empresa se interconectan y se afectan. Los asistentes deben contar con conocimiento sobre cada área y recurso específico, pero no debería pretender ser un experto sobre cada uno de ellos y por lo tanto debería delegar cada diferente tarea a una persona que cuente con conocimiento específico en ella.

Aunque los recursos específicos pueden variar de acuerdo a cada empresa diferente, usualmente todos pueden ser agrupados y contenidos en algunas áreas. Entre estos recursos principales podríamos nombrar dos principales grandes áreas: los recursos financieros y los recursos humanos, cada uno de ellos abarcando una cantidad importante de aspectos específicos.

En el Municipio de Francisco de Orellana cuentan con asistentes , que reúnen las características, técnicas y destrezas que estas hoy deben tener para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia; además, de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, clientes, debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la Alcaldesa, jerarquizar aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencias a las más prioritarias y ser objetiva en su planificación.

El Gobierno Municipal de Francisco de Orellana debe tener profesionales en Secretariado Ejecutivo con conocimientos, destrezas y técnicas que le

permitan desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales del nivel ejecutivo, profesionales que coadyuven con capacidad en la gestión organizativa y administrativa al más alto nivel, que cumpla con requerimientos como cultura de servicio, altos valores humanos, excelente manejo de herramientas para la toma de decisiones gerenciales de un amplio dominio de los valores tecnológicos.

Manejar competitivamente la lengua inglesa, considerando que es el idioma del mundo de los negocios a nivel internacional, dominar los procedimientos y sistemas de oficina que se da en su gestión laboral, en la lengua propia y/o extranjera.

## **2.4 Trabajo en equipo**

Trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona si no para todo el equipo involucrado porque traerá más satisfacción y los hace más sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.

El trabajo en equipo influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo en las tareas encomendadas.

Las empresas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. La empresa en efectividad y los trabajadores

en sus relaciones sociales. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

En los equipos de trabajo, se elaboran las reglas de comportamiento, que se deben respetar por todos los miembros del grupo y que proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. La fuerza que integra al grupo y su coherencia se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes.

Entre las ventajas esenciales, que presentan el compañerismo y el trabajo en equipo, tanto para los individuos como para las organizaciones, se encuentran

Ventajas para secretarias:

- Se trabaja con menos tensión al compartir los trabajos más duros y difíciles.
- Se comparte la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista.
- Es más gratificante por ser partícipe del trabajo bien hecho.
- Se comparten los incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- Puede influirse mejor en los demás ante las soluciones individuales que cada individuo tenga.
- Se experimenta de forma más positiva la sensación de un trabajo bien hecho.

- Las decisiones que se toman con la participación de todo el equipo tienen mayor aceptación que las decisiones tomadas por un solo individuo.
- Se dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada.
- El trabajo en grupo permite distintos puntos de vista a la hora de tomar una decisión. Esto enriquece el trabajo y minimiza las frustraciones.
- Podemos intercambiar opiniones respetando las ideas de los demás.
- Logra una mayor integración entre las personas para poder conocer las aptitudes de los integrantes.

Las ventajas para las empresas y organizaciones

- Aumenta la calidad del trabajo al tomarse las decisiones por consenso.
- Se fortalece el espíritu colectivista y el compromiso con la organización.
- Se reducen los tiempos en las investigaciones al aportar y discutir en grupo las soluciones.
- Disminuyen los gastos institucionales.
- Existe un mayor conocimiento e información.
- Surgen nuevas formas de abordar un problema.
- Se comprenden mejor las decisiones.
- Son más diversos los puntos de vista.
- Hay una mayor aceptación de las soluciones.

Es importante analizar y profundizar en la necesaria capacidad del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana de aprender a trabajar en equipo, lo cual

prácticamente le garantiza su permanencia no se puede hablar de liderazgo organizacional sin aprendizaje en equipo.

Es indiscutible, que la organización y trabajo en equipo, son conceptos inseparables, pero lo que sí se debe profundizar en el cómo mejorar la eficiencia de estos equipos.

Un equipo es un conjunto de personas que realizan una obra común, lo cual los vincula, los organiza y orienta hacia objetivos compartidos.

### **PREGUNTA N° 22**

**A SU CRITERIO, ¿QUÉ CONSIDERA USTED RESPECTO AL TRABAJO EN EQUIPO?**

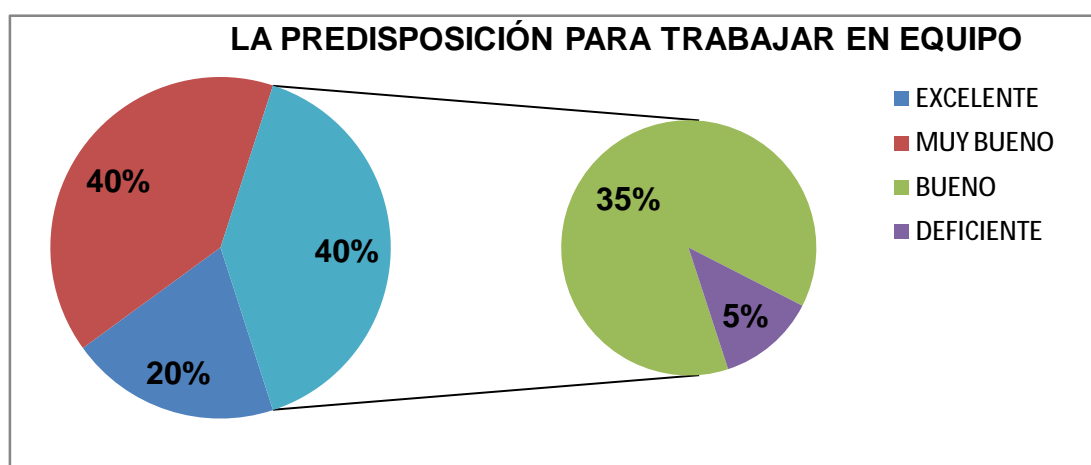
Considero que trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar las metas frecuentes.

También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros. Este grupo debe estar supervisado por un o una líder, el cual debe coordinar las tareas y hacer que sus integrantes cumplan con las reglas que se asignen.

TABLA Nº 2.4

LA PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO	F	%
Excelente	4	20
Muy Bueno	8	40
Bueno	7	35
Deficiente	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 2.4



Elaboración: Dolores del Carmen Verduga Mecías

Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Gobierno Municipal de Francisco de Orellana

En este representativo el 20% de las encuestadas manifiestan que si existe una excelente predisposición para trabajar en equipo ya que es poco el porcentaje de las encuestadas pero demuestran que si se involucran en las actividades en grupo dentro de la empresa en la cual laboran, y todo lo que se realiza con buena voluntad tiene respuestas excelentes.



El 40% de las personas encuestadas, poseen muy buena voluntad para trabajar en grupo lo cual significa que si existe gran número de involucramiento en el grupo para ayudar a realizar las actividades que se proponen y esto demuestra que poseen muy buen entusiasmo para trabajar en unión.

El otro punto, el 35% manifiestan que es buena la predisposición para realizar sus actividades en grupo ya que parece que no están muy entusiasmadas en el involucramiento.

Finalmente un 5% de las secretarias encuestadas demuestran que es deficiente la predisposición para colaborar en equipo, esto demuestra que no tienen entusiasmo para involucrarse en actividades de grupo por la falta de conocimientos profesionales.

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

Son diversos los motivos, por los cuales, el trabajo en equipo son importantes, pero existe un miembro en toda empresa que en cierta medida modula todo para que ello se logre de la mejor forma posible. Siempre se destaca al jefe en su calidad de líder, dejando de lado la función desempeñada por la asistente; por tanto, a continuación haremos un desglose de todas aquellas tareas de incuestionable relevancia.

La Alcaldesa es quien guía a la empresa. Sin embargo, la secretaria, es quien de manera incógnita, está permanentemente haciéndole recuerdo y organizando su agenda.

Es por todas conocidas la acción de ofrecer café y galletas, lo que pareciendo algo muy simple, tiene sus factores a resaltar:

La secretaria nunca estudió esta profesión creyendo que combinaría sus labores con las de una camarera, trabajo honesto como muchos, pero que dada nuestra cultura suele ser vista como una labor sin mayor especialización, donde se gana poco dinero y por ende, un tanto insignificante. Frente a estos prejuicios, debe luchar día a día cada asistente, entregando siempre una actitud de cordialidad en las reuniones de ejecutivos y al recibir visitas, haciendo del entorno un ambiente grato.

Una asistente, es la imagen de toda empresa. Es la primera impresión que se llevarán: inversionistas, proveedores, acreedores y público en general. Su estilo para atender, buen gusto en el vestir, un exquisito aroma de perfume, entre otros detalles, pueden influir en hacer agradable o no. Lo recién señalado, se da teniendo en cuenta que es increíble cómo nos proyectamos al resto de la empresa, sin conocerla, dependiendo del tipo de secretaria. Esto lo podemos entender mejor con la siguiente exposición de casos, considerando que es una misma compañía en diferentes ocasiones.

Es la fiel colaboradora de todos. Si alguien no sabe utilizar las fotocopiadoras o tiene dificultades para ello, ella acudirá a que su colega lo consiga. Si alguien necesita contactarse telefónicamente con otras personas, la secretaria es el medio. Es la que recibe mensajes y encargos de cada miembro en la empresa

y aunque tenga problemas personales o en el mismo trabajo, la sonrisa siempre está presente lo que influye en el resto del equipo.

En lo que a reuniones se refiere, suele convocarse a una secretaria para que:

- Dé a conocer los puntos tratados anteriormente.
- Señale quiénes participaron.
- Cuáles fueron los acuerdos.
- Identifique los objetivos de la presente sesión.
- Y otros

#### **2.4.2 Saber delegar funciones**

Saber delegar es esencial en el trabajo. Hacerlo con eficacia proporciona ventajas para el personal y la empresa y aunque jefes y empleados se benefician, ponerlo en práctica tiene sus notas.

El proceso de delegar es parte integral del profesional y ofrece ventajas para el personal y la empresa.

Pasos que integran un proceso para poder delegar con eficacia:

- 1) Fijar un objetivo claro.
- 2) Seleccionar una persona para delegarle tareas, pero no elegir automáticamente al mejor empleado. Pedir voluntarios es una buena idea, y se sorprenderá al ver quiénes levantan la mano.

- 3) Si es necesario, capacitar a la persona elegida en la tarea a realizar. Delegar debe aumentar la confianza, por lo tanto seleccione una misión que exija pero no “quiebre” al empleado.
- 4) Cuando discuta el proyecto, pedir que proporcionen ideas. Ellos pueden ver el problema desde una óptica diferente. Además, esto es una garantía de que el empleado ha comprendido la tarea.
- 5) Asignar el trabajo y explicar a la persona por qué la ha elegido.
- 6) Proporcionar una guía. Esto no significa decirle cómo tiene que hacer el trabajo sino brindarle los hechos necesarios y sugerirle posibles enfoques.
- 7) Hacer un "contrato de delegación". Esto determinará el nivel de libertad con que el empleado podrá moverse con recursos.
- 8) Mantener el control sobre todos los aspectos del proyecto.
- 9) Brindar un feedback, tanto positivo como negativo.
- 10) Evaluar el proyecto terminado e identifique cómo se ha desempeñado usted delegando tareas. Revise los errores, pueden servirle como instrumentos de aprendizaje.

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

Las secretarias deben proporcionar habilidades que faciliten las relaciones humanas con el fin de conseguir un nivel de excelencia en la interrelación con los demás y un adecuado comportamiento social y profesional para una mejor

organización del trabajo y solución de problemas dentro del ámbito empresarial y de dirección.

La Secretaría debe:

- Supervisar y coordinar la tramitación de la correspondencia diaria.
- Realizar el seguimiento al desarrollo de proyectos especiales de la Secretaria.
- Servir de enlace en la orientación, guía o solución de problemas.
- Atiende al público en general.
- Cualquier otra función afín asignada por la Dirección de Secretaría.

Resumiendo, los asistentes son la clave para el trabajo en equipo, sobre todo dada su formación profesional, pues tal como lo hemos señalado lo anticipa, las comunicaciones juegan un rol preponderante y así lo resalta cada asistente con la forma en que hace de éstas una disciplina que requiere de técnicas.

## **2.5 Toma de decisiones**

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella.

El proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades y en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Una decisión puede variar en trascendencia y connotación.

Los asistentes consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, tomar decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos.

La función asistencial tendrá éxito si la persona encargada realiza su labor eficiente y acertadamente. Será, entonces necesario esforzarse para que las decisiones que se tomen sin la presencia del jefe sean adecuadas y beneficiosas para la empresa, la dependencia o sección, el jefe y la secretaria.

Hablar de decidir es hablar de nuestra capacidad para marcarnos metas y objetivos y para elegir el camino que nos conduzca hasta ellos; decidir, también significa que nuestra inteligencia y nuestras emociones se coordinan en la

forma más productiva. Aún con la mejor metodología para tomar decisiones ninguna persona que exenta de equivocarse, pues siempre, en absolutamente todos los casos, decidir tiene componente de subjetividad.

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

Es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, nos indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones. También es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia.

En la toma de decisiones, se debe considerar un problema y llegar a una conclusión válida, esto significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta, el pensamiento lógico aumentará la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones.

Tomar decisiones, se considera como parte importante del proceso de planeación cuando ya se conoce una oportunidad y una meta, el núcleo de la planeación es realmente el proceso de decisión, por lo tanto dentro de este contexto el proceso que conduce a tomar una decisión se podría visualizar de la siguiente manera:

- Elaboración de premisas.
- Identificación de alternativas.
- Evaluaciones alternativas en términos de la meta deseada.

- Elección de una alternativa, es decir, tomar una decisión.

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

Dentro del proceso de toma de decisiones existen etapas que forman la excepción y no la regla en la toma de decisiones; pero, de acuerdo a las investigaciones, cuando los profesionales utilizan esos procesos racionales, sus decisiones resultan mejores. Los profesionales que se aseguran de participar en esos procesos son más efectivos.

¿Por qué la gente no participa automáticamente en esos procesos racionales? Resulta más sencillo descuidarlos o ejecutarlos en forma inadecuada. Quizás el problema no se haya definido bien, o las metas no se hayan identificado con precisión. Quizás no se generen suficientes soluciones, o quizás se les evalúe en forma incompleta. Es posible que se haga una elección que satisfaga y no que maximice. La implementación pudo ser planeada o ejecutada, o quizás, el monitoreo fue inadecuado o inexistente. Además de que las decisiones son influidas por prejuicios psicológicos, presiones de tiempo y realidades sociales.

**1. Prejuicios psicológicos:** A veces los encargados de tomar decisiones están muy lejos de ser objetivos en la forma que recopilan, evalúan y aplican la información para elegir. Las personas tienen prejuicios que interfieren con una racionalidad objetiva. Los ejemplos que siguen representan solamente unos cuantos de los muchos prejuicios subjetivos que se han documentado.



2. **Ilusión de control:** Es creer que uno puede influir en las situaciones aunque no se tenga control sobre lo que va a ocurrir. Muchas personas apuestan pues consideran que tienen la habilidad para vencer las posibilidades, aún cuando la mayoría no pueda hacerlo. Cuando se habla de negocios, confiar de manera excesiva puede resultar en un fracaso para la organización, ya que quienes toman las decisiones ignoran los riesgos y por lo tanto fracasan en la evaluación objetiva de las probabilidades de éxito.

3. **Los efectos de perspectiva:** Se refieren a la manera en que se formulan o perciben los problemas o las alternativas de decisión y a la manera en que estas influencias subjetivas pueden imponerse sobre hechos objetivos.

En la toma de decisión no se debe desestimar el futuro. Cuando por ejemplo hablamos sobre una toma de decisión relacionada a los costos de una organización, al evaluar las alternativas, no se debe dar más importancia a los costos y beneficios a corto plazo que a los de largo plazo, puesto que el considerar únicamente los de corto plazo podría influir para dejar de lado aquellas variables de largo plazo, lo que también podría resultar en situaciones negativas para la organización. Precisamente la desestimación del futuro es, en parte, la explicación de los déficits presupuestarios gubernamentales, la destrucción ambiental y la infraestructura urbana decadente.

4. **Presiones de tiempo:** En el variable círculo de negocios de la actualidad, el premio es para la acción rápida y el mantenimiento del paso. Las decisiones de

negocios que se toman con mayor conciencia pueden volverse irrelevantes e incluso desastrosas si los gerentes se toman demasiado tiempo en hacerlo.

¿Cómo se puede tomar decisiones con rapidez? Como ejemplo en el Gobierno Municipal de Francisco de Orellana, podríamos mencionar la falta de análisis exigente (no ser demasiado vigilante), suprimir el conflicto y tomar decisiones por cuenta propia sin consultar a la Alcaldesa. Esta forma puede acelerar la toma de decisiones, pero reduce la calidad de ésta.

¿Es posible que se tomen decisiones oportunas y de calidad estando bajo presión? Si tomamos como referencia el ejemplo de las compañías de microcomputadoras (una compañía de alta tecnología y gran velocidad de avance), se mostraron algunas diferencias importantes entre las compañías de acción rápida y lenta. Las primeras tuvieron ventajas competitivas e importantes, sin sacrificar la calidad de sus decisiones.

¿Qué tácticas emplean en este caso las compañías de microcomputadoras?

En lugar de planear a largo plazo y con información futurista, trabajan con información actual o lo que también es denominado información de tiempo real, lo que no genera retrasos.

Son involucradas las personas más eficaces y eficientes para la toma de decisiones, dentro de la organización y se basan en personas expertas en la materia y de mucha confianza, lo que les permite actuar con seguridad y rapidez. Valoran las distintas opiniones, estando consientes de que cuando las diferencias no se resuelven, deben optar por la decisión final del jefe.

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

El resultado define lo que ocurrirá si se elige una alternativa o un curso de acción en particular. La toma de decisiones puede estar basada en resultados o consecuencias que pueden conocerse con certeza; consecuencias que se conocen con una probabilidad de ocurrencia (riesgo); y, consecuencias desconocidas o con probabilidades muy inciertas (incertidumbre).

Si el estado de resultados es de certeza, el conocimiento es completo y exacto de lo que produce cada alternativa. Si el estado de resultados es de riesgo, se puede identificar la posibilidad de múltiples resultados para cada alternativa. Si el estado de resultados es de incertidumbre, se pueden identificar múltiples consecuencias para cada alternativa, pero no conocer la probabilidad asociada a cada resultado.

En situaciones describibles públicamente que ocurrirían cuando se llevan a cabo las conductas alternativas que se han generado. Como todas las situaciones son dinámicas y suponen que si se continúa la toma la acción el resultado puede variar.

La toma de decisiones es una actividad de vital importancia dentro de cualquier grupo social llámese familia, club social, empresa, institución, y otros. Esta agilidad por lo general es exclusiva del líder del grupo o de un alto funcionario. este personaje debe de tener características y conocimientos básicos que le permitan tomar decisiones que sustenten el seguimiento de objetivos, la sustentabilidad del grupo o su supervivencia; por lo tanto, es importante

también demostrar seguridad y no arrogancia, conocimiento de lo que se está tratando; pero, no prepotencia, convencer con argumentos y no divagar. Se amable y simpático demostrar profesionalismo, sobre todo cuando corresponda tratar con personas malgeniosas o intransigentes o sea necesario tomar decisiones bajo presión por la premura del tiempo, por costos u otros factores.

**PREGUNTA Nº 31**

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

Considero y creo que las barreras que impiden tomar decisiones son: la pérdida de contacto con los propios sentimientos, carencia de valores, escasa autoestima, depresión y ansiedad, la búsqueda obsesiva del reconocimiento y el primer lugar, depender de las demás personas, perfeccionismo y afán de tenerlo todo, anhelar lo que no se tiene, y desprecio por lo que no se tiene y vivir de ilusiones, temor al auto desprecio que pueda generarse si se toma una decisión errónea y además temor y distorsión de la presión del tiempo.

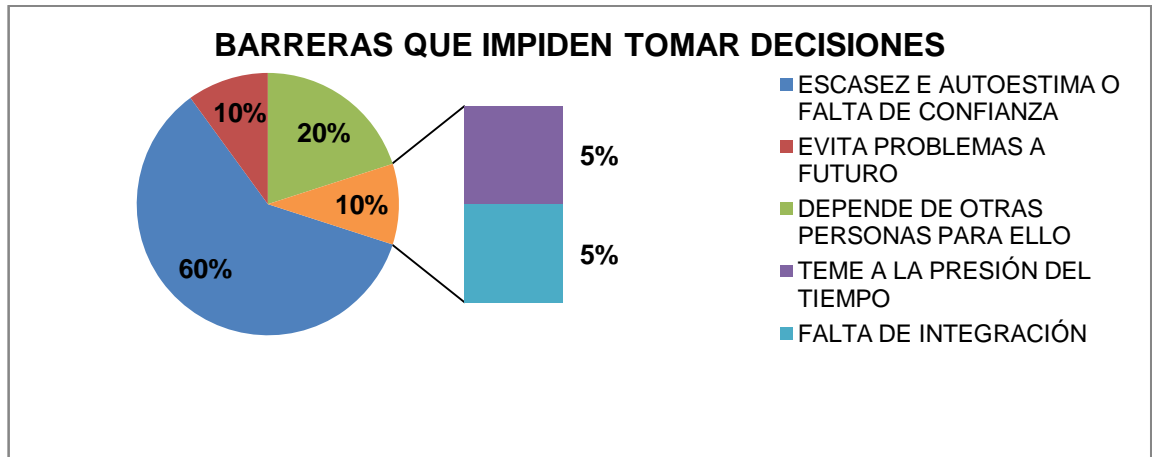
**TABLA 2.5**

Denominación	1	2	3	4	5
1. Escasez de autoestima o falta de confianza	12				
2. Evita problemas futuros		2			
3. Depende de otras personas para ello			4		
4. Teme a la presión del tiempo				1	
5. Falta de integración					1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJES POR PREGUNTAS</b>	<b>60%</b>	<b>10%</b>	<b>20%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>
<b>ENCUESTADAS</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

**TABLA N° 2.5**

<b>DENOMINACIÓN</b>					
<b>Encuestadas</b>	<b>Escasez de autoestima o falta de confianza</b>	<b>Evitar problemas futuros</b>	<b>Depende de otras personas para ello</b>	<b>Temor a la presión del tiempo</b>	<b>Falta de integración</b>
1		X			
2	X				
3	X				
4	X				
5				X	
6			X		
7	X				
8			X		
9	X				
10	X				
11	X				
12			X		
13			X		
14	X				
15	X				
16	X				
17	X				
18	X				
19					X
20		X			
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**GRÁFICO Nº 2.5**



Elaboración: Dolores del Carmen Verduga Mecías

Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Gobierno Municipal de Francisco de Orellana

### **ANÁLISIS**

El 60%. De las encuestas sienten la escasez de la autoestima o falta de confianza, esto se debe al estrés en el trabajo, problema familiares económico y de salud, todo esto conlleva a la desconfianza y la baja autoestima, que a la postre el fracaso como persona y como empleado, para llegar a la cumbre del éxito tenemos que estar llenos de confianza y una buena autoestima.

Un 10%. De los encuestados. Evita problemas a futuro. Se nota la desconfianza que existe entre compañeros de trabajo como el empleado y el empleador, esto quiere decir que las labores diarias que se realizan siempre tienen que ser con mesura para que las cumplan ósea no hay ese deseo de hacerlo por sí solo, este bien o mal las aceptan contar de cumplirlas. Solo así evitaran problemas a futuro.

En resumidas palabras las cosas se las deben realizar con ganas y con deseo de escalar para ser alguien en el futuro, ya que gana y usted y la empresa.

El 20%. De los encuestados depende de otras personas. O sea que una persona siempre tiene que depender de una de otra. Para lograr sus conquistas, sería bueno que no dependamos de nadie y solo así lograremos los objetivos propuestos en nuestra empresa.

Una parte de las encuesta esto es el **5%**. Teme a la presión del tiempo, esto se debe a las exigencia del tiempo y de la empresa en la cual de labora, con presión nunca se lograra cumplir con las metas propuestas, por eso es importante planificar coordinar y organizar para lograr los objetivos propuestos.

El **5%**. De las personas encuestadas. Están falto de integración, las secretarias se olvidan que están trabajando en un campo administrativo donde todos(a) son una sola familia en el cual deben integrarse para planificar coordinar y organizarse, se sabe que la integración del individuo y la sociedad deben estar unidos para lograr los objetivos.

## **CAPITULO III: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA.**

### **3.1. IMAGEN PERSONAL DE LA SECRETARIA**

La imagen personal de una secretaria debe ser de profesionalismo, de honestidad, eficiencia, cultura, serenidad, sencillez y de cordialidad, entre otros valores y virtudes.

- Las secretarias deben manifestar el profesionalismo y la eficiencia a través de la ejecución de tareas con calidad, demostrando la cultura mediante el uso del vocabulario apropiado y correcto, deben demostrar sencillez y cordialidad, ofreciendo a las demás personas un trato amable y simpático, sin discriminar a nadie por su apariencia física, el grado de preparación académica o su situación económica, y los factores que favorecen la imagen personal y profesional son:
  - Aseo impecable del cuerpo
  - Vocabulario oculto
  - Conversación pausada
  - Capacidad para escuchar
  - Conocimientos de la actualidad nacional e internacional
  - Cultura general
  - Etiqueta
  - Autoestima



- Actitudes positivas
- Sonrisa franca

Muchas empresas cuentan con un Manual de Protocolo, que a veces contemplan aspectos vinculados a la imagen que deben llevar sus directivos, funcionarios y personal en general en representación de su empresa.

Cuando las secretarias visitan por primera vez a un cliente, a un proveedor, o se presenta a una entrevista laboral, dichas personas se forman una primera impresión del profesional, esa primera imagen queda grabada en los demás y si bien con el tiempo es posible cambiarla, cuesta, por eso esa primera percepción que se han hecho de ellos es muy importante.

La imagen personal y profesional de las secretarias del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana la construyen con el paso del tiempo, se elabora, se mejora, con autenticidad, con dedicación y con esmero.

Algunas veces nos ha sucedido que "juzgamos" mal a una persona por su vestuario, personas a las que no conocemos y con las que no hemos hablado nunca. En una reunión, en una fiesta, en un evento, o en encuentro casual... esa imagen puede transmitir algo que "a lo posterior" no es cierto, pero es la que se percibe.

Es importante cuidar tanto los aspectos físicos como nuestras actitudes, lenguaje, es necesario cuidar nuestra imagen, puesto que lograremos un capital bien interesante, tanto en lo personal como en lo profesional, ya que no debe ser solo de apariencias, sino que se debe demostrar la verdadera personalidad.

### **3.1.1 La presentación diaria**

La presentación diaria es generalmente sinónimo con uno mismo-presentación, o si una persona intenta influenciar la opinión de su imagen.

La presentación personal en una secretaria es el comportamiento que garantiza armonía y bienestar para las personas que participan en ella a través de logro, ya que una secretaria se debe identificar las normas de cortesía y etiqueta, aplicándolas adecuadamente, reconocer la importancia que tiene la presentación personal en el ámbito empresarial y finalmente esforzarse permanentemente por mantener una excelente y apropiada presentación personal.

En el Municipio de Francisco de Orellana existen normas de cortesía que los profesionales deben aplicar diariamente, como son:

- Saludar y responder el saludo
- Reconocer y respetar los derechos de las demás personas
- Identificar, tomar conciencia y cumplir los deberes
- Desempeñar el trabajo con gusto, orden y eficiencia
- Comportarse con caballerosidad o feminidad en todo momento.

También existen normas de etiqueta para la mesa, para el restaurante, como caminar, entre otros que son importantes en la vida diaria de una secretaria.

De acuerdo a la presentación personal de los profesionales en secretariado, en algunas ocasiones exigen un atuendo especial, pero siempre es necesario vestir con gusto y adecuadamente, escoger la ropa y accesorios de acuerdo con la hora, el clima y la celebración, ya que dará una imagen positiva. Para la oficina es aconsejable proyectar una imagen clásica y conservadora que estén acorde a las normas de etiqueta laboral y con dos recomendaciones que diariamente se deben utilizar:

- Usar ropa cómoda, elegante y que vaya de acorde a la edad, estatura, cargo que desempeña, contextura física, tipo de piel y región donde reside.
- Al levantarse por la mañana, hacerlo positivamente.
- Finalmente una frase según Erving Goffman dijo:

“Todo el mundo no es, por supuesto, una etapa, sino las maneras cruciales de las cuales no está y no es fáciles de especificar.”<sup>6</sup>

### **La presentación diaria**

Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero debemos tener mucho cuidado con esto y preguntarnos para

---

<sup>6</sup> Erving Goffman. [http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/es/The\\_Presentation\\_of\\_Self\\_in\\_Everyday\\_Life](http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/es/The_Presentation_of_Self_in_Everyday_Life)

quién o quienes exactamente nos vestimos. Independientemente de esto debemos vestirnos de modo que mostremos respeto por nuestra persona, profesión u oficio, nuestro puesto y nuestra compañía.

“En una empresa es de mal gusto que las mujeres vistan con faldas muy cortas o trajes provocativos. En el caso de los varones de igual mal gusto es que se presenten con camisa sin abotonar o pantalones ajustados. El buen gusto y la elegancia terminan donde inicia el ridículo. La forma de vestir representa nuestra personalidad y educación, demostremos que hacemos valer ambas.”

El maquillaje debe ser discreto y el peinado prolijo y definido, todo el atuendo debe ser pulcro y formal, expresando una buena presentación para la imagen empresarial.

En cuanto al personal del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana, al llevar uniforme se facilita una presentación corporativa acorde a sus funciones.

### **Pregunta N° 1**

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

**TABLA N°1**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Elaboración: Dolores del Carmen Verduga Mecías

Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana.

## **ANÁLISIS**

El 100% de la muestra encuestada afirmo que la imagen que proyectan es positiva.

Considerando la responsabilidad y buen trato como aspectos principales a proyectarse al cliente.

### **3.1.2 La puntualidad**

La puntualidad es sinónimo de calidad, que prevalece y que prefiere siempre la cantidad, es una cualidad que podemos aprender y aplicarla en el cumplimiento de horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.

Este es un tema más importante de lo que parece, ya que a veces se abordan temas de empresas muy sofisticadas y complejas, sin haber solucionado temas sencillos que afectan a la organización, eficiencia, imagen, gasto, etc. Es el caso del tema de la puntualidad (o la impuntualidad) en la empresa.

La impuntualidad en relación con la empresa de algunas personas mina la coherencia de los trabajadores de la empresa. La puntualidad de unos que contrasta con la impuntualidad de otros desanima y desmotiva aquellos trabajadores más comprometidos con la empresa.

La puntualidad en el trabajo está relacionada con el tiempo de la secretaria o asistente emplea en ejecutar determinada labor ya que debe establecer un plazo para entregar las tareas y trabajar con ahínco para cumplirlas.

Las secretarias del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana mantienen la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado, debe refrenar sus impulsos para lograr el equilibrio necesario, para aceptar y superar las dificultades que se le vayan presentando.

Además, las secretarias deben ser capaces de asumir responsabilidades, comprometiéndose a cumplir con los compromisos adquiridos, de tal manera que las personas que trabajan con ella o él tienen la confianza de la responsabilidad de una de las obligaciones hacia el Gobierno Municipal de Francisco de Orellana es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo y es necesario que la secretaria respete el horario establecido por la empresa, sin perder tiempo en la ejecución de otras actividades que no tienen relación con sus funciones y que le hacen perder tiempo.

### **3.1.3 Espíritu creativo**

La creatividad significa aplicación del ingenio y la imaginación para proporcionar una nueva idea, un enfoque diferente o una nueva solución a un problema.

El espíritu creativo de la secretaria se ha definido como el proceso de dar a luz algo nuevo y útil a la vez, es la preparación al momento en que te sumerges en el problema, en busca de información que le pueda servir.

Esta etapa es difícil porque se cae en la trampa de las rutinas y el endurecimiento de las actitudes y la censura social y nuestra propia autocensura que impide y limita en gran medida la receptividad de aire fresco y nuevo y que nos susurra al oído: “dirán que estoy loco”, “qué dirán de mí”, “eso no funcionara jamás”

El espíritu creativo es originalidad, actitud flexible ante la vida, tenacidad, fuerza de voluntad, capacidad de análisis-síntesis, mayor sensibilidad al mundo que nos rodea, son algunas de las características de la personalidad creativa.

En situaciones complejas de trabajo, los gerentes deben utilizar todas las ventajas de participación de las personas para estimular el espíritu creativo individual y grupal.

En el Municipio de Francisco de Orellana existe un espíritu creativo porque es la base del cambio constructivo y su aspecto más importante se denomina innovación.

### **3.2 ÉTICA Y VALORES**

La ética es sin lugar a dudas lo que define gran parte de la personalidad de un ser humano, y en ella se involucran los valores, es decir, su escala de parámetros importantes, a los cuales, se supone, nunca renunciaría, pero como establece el hombre esa escala de valores que forman su ética es, sencillamente a través del juicio y el discernimiento.

La ética es la ciencia que trata sobre la moralidad de los actos humanos en sociedad; por tanto, al hablar de ética secretarial es reflexionar sobre el comportamiento moral de la o el asistente en el ejercicio de sus funciones en sociedad; además, es importante destacar tanto los derechos como los deberes fundamentales.

Los valores están relacionados con las 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 proporcionar alegrías, satisfacción y felicidad, aspectos fundamentales en la búsqueda de la realización humana y la superación personal.

Las actitudes positivas son la manifestación de los valores humanos, los cuales merecen especial mención y son: Solidaridad, Compañerismo, Cordialidad, Servicialidad, Responsabilidad, Respeto, Eficiencia, Flexibilidad, Equidad, Veracidad, Lealtad, Honestidad, Entusiasmo, Optimismo, Generosidad, Sencillez, Sensibilidad, Serenidad, Constancia, Tolerancia e Integridad.

Las secretarias con ética llevan al Municipio de Francisco de Orellana a muy altos niveles de desarrollo.

Por ello, es necesario de que enfrenten en su actuar diario con irrestricto cumplimiento de las leyes y normas respectivas, además de reforzarlo, con la aplicación de valores éticos, que permitan brindar confianza, estabilidad y tranquilidad a las demás personas.



### **3.2.1 Responsabilidad**

La responsabilidad es la facultad que le permite a la persona interactuar, comprometerse y aceptar las consecuencias de un hecho libremente realizado.

La persona responsable cuida sus detalles, ofrece garantía en los procedimientos, es digna de todo crédito ya que se puede creer en ella y confiar en su palabra sin restricción alguna. Es amiga de lo óptimo y enemiga de la mediocridad y su meta es la perfección.

La responsabilidad en las secretarías del Municipio de Francisco de Orellana les permite flexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos. En el plano de lo moral lo afrontan de la manera más prepositiva e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural.

### **3.2.2 Respeto**

El respeto es aceptar y comprender la forma de ser y de pensar de las demás personas.

El respeto o reconocimiento, es la consideración de que alguien o incluso algo tienen un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad, respeto mutuo, reconocimiento mutuo. Lo dicho se refiere a cuestiones morales, éticas y es utilizado en filosofía política y otras ciencias sociales como la antropología, la sociología y la psicología.

El respeto en las relaciones interpersonales comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo como entidad única que necesita que se comprenda

al otro. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en una reunión.

La secretaria respetuosa se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, rechaza la calumnia y el engaño, evita las ofensas y las ironías. El respeto es la esencia de las relaciones humanas.

Por la forma en que se les ha educado a las secretarias a relacionarse con los demás, que a veces se ha desintegrado esta virtud desde sus comienzos, tratan de cultivar en su corazón el respeto, poco a poco, alimentándolo con el ejercicio constante de la misma.

### **3.2.3 Entusiasmo y optimismo**

El entusiasmo es lo que da una nueva visión de la vida, es la acción y transformación, es la reconciliación entre uno mismo y los hechos.

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

Hay personas que se quedan esperando que las condiciones mejoren, que llegue el éxito, que mejore su trabajo, que mejore su relación de pareja o de familia para luego entusiasmarse, la verdad es que jamás se entusiasmarán por algo.

Si creemos que es imposible entusiasrnos por las condiciones actuales en las que nos toco vivir, lo más probable será que jamás saldremos de esa situación. Es necesario creer en uno mismo, en la capacidad de hacer, de transformarse y transformar la realidad que nos rodea. Dejar de un lado toda la negatividad, dejar de un lado todo el escepticismo, dejar de ser incrédulo y ser entusiasta con la vida, con quienes nos rodean y con uno mismo.

El estado emocional (sentirse bien o mal) es responsabilidad de cada uno. Solo nosotros podemos gobernar nuestro estado emocional y elegir sentirse bien o sentirse mal.

Una secretaria entusiasta demuestra muchas ganas de amar, de servir, de aprender, de progresar, de trabajar, de ser, hacer y dar; en fin muchas ganas de vivir.

El secretario o secretaria que trabaja con entusiasmo es un triunfador, ya que se esfuerza con alegría, y sintiéndose invencible en la trayectoria de su trabajo, con seguridad que está haciendo algo importante y satisfactorio.

Nuestro estado emocional debe ser un resultado consciente.

Actúa “como si” ...

Estuvieras llena de optimismo.

Estuvieras llena de ganas.

Estuvieras llena de alegría y energía.

Y sobre todo ríe, ríe, ríe.

Y no lo olvides...

Como lo dijo Napoleón Hill:<sup>7</sup>

El Optimismo significa creer que algo favorable va a ocurrir, inclusive anhelar que ello ocurra, es ver el lado positivo de las cosas, es una postura amable ante los hechos que ocurren; también, es el valor que nos ayuda a enfrentar las dificultades con buen ánimo y perseverancia, descubriendo lo positivo que tienen las personas y las circunstancias, confiando en nuestras capacidades y posibilidades junto con la ayuda que podemos recibir.

El optimismo supone hacer ese mismo esfuerzo para encontrar soluciones, ventajas y posibilidades; la diferencia es mínima, pero tan significativa que nos invita a cambiar de una vez por toda nuestra actitud, es una actitud permanente de “recomenzar”, de volver al análisis y al estudio de las situaciones para comprender mejor la naturaleza de las fallas, errores y contratiempos, sólo así estaremos en condiciones de superarnos y de lograr nuestras metas. Si las cosas no fallaran o nunca nos equivocáramos, no haría falta ser optimistas.

La persona optimista encuentra siempre el lado bueno de todas las cosas y enfrenta la vida con positivismo y entusiasmo, lo que permite decirle sí a todo lo maravilloso que ofrece la vida. Es esa energía positiva lo que permite a un hombre cantar, reír, vibrar, brincar y estar siempre en la mejor disposición de ánimo.

---

Napoleón Hill. <http://cadenaactivagdi.blogspot.com>

## **Entusiasmo y Optimismo**

La secretaria es optimista cuando trae siempre el triunfo y éxito, ya que se programa mentalmente para lograr lo que se propone; es quien acepta la derrota antes de iniciar la lucha, es quien encuentra siempre el lado bueno de las cosas y enfrenta a vida con positivismo y entusiasmo. Ella encuentra en los demás muchas más razones para alabar, enaltecer y elogiar que motivos para censurar.

No es más optimista el que menos ha fracasado, sino quien ha sabido encontrar en la adversidad un estímulo para superarse, fortaleciendo su voluntad y empeño; en los errores y equivocaciones una experiencia positiva de aprendizaje.

Las secretarias que trabajan con responsabilidad, y se esfuerzan por hacer bien su trabajo y sus actos responden íntegramente a sus compromisos; respetuosas, acogiéndose siempre a la verdad, que no tolera la mentira, rechazan el engaño y evitan las ofensas y las ironías, son quienes trabajan con entusiasmo y optimismo esto es con ganas de servir, aprender, de progresar, de trabajar, que encuentra siempre el lado bueno de las cosas con positivismo y entusiasmo; deben ser leales o sea capaz de mantenerse firmes en su respaldo a una causa, un ideal, a la empresa sin que interesen las circunstancias, son personas honestas que buscan con ahínco lo honrado, lo razonable, lo justo ante cualquier situación y sobre todo ser discretas consigo mismo y con la empresa donde presta sus servicios.

En el Gobierno Municipal de Francisco de Orellana, las secretarias consideran que es importante poner en práctica la ética y los valores tales como: la responsabilidad, honestidad, equidad, respeto, entre otras actitudes y valores humanos que les permitirán realizar sus labores con eficiencia y calidad en la institución, pues de esta manera siempre alcanzarán su realización humana y profesional.

**Pregunta Nº 13**

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

**TABLA Nº3.2**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>18</b>	<b>90</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### GRÁFICO Nº 3.2



Elaboración: Dolores del Carmen Verduga Mecías

Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana

### ANÁLISIS

En este gráfico el 90% de las secretarías encuestadas consideran que el optimismo es el esfuerzo para encontrar soluciones, ventajas y posibilidades en el trabajo, ya que es la manera de observar las perspectivas en el presente y en el futuro, encuentran el lado bueno de las cosas y enfrentan la vida con positivismo y entusiasmo.

En cambio, el 10% de las secretarías manifiestan que con el optimismo no se consiguen las metas, ya que al parecer les hace falta entusiasmo y ser positivas en sus labores.

#### 3.2.4 Lealtad a la empresa

La lealtad es otra de las características indispensable para el cargo. Sin embargo, lealtad no significa quedarse en las buenas y las malas, o “dedicarse a pesar de...”

Significa que nos damos cuenta de las debilidades de nuestros superiores y no las revelamos. Defendemos, si es necesario, a los que trabajan con nosotros. También abarca la dedicación al trabajo, rindiendo y queriendo que la empresa tenga éxito en sus emprendimiento y trabajar para ello.

La secretaria leal es capaz de mantener firme en su respaldo a una causa, un ideal, una institución, a otra persona, sin que interesen las circunstancias. Es quien jamás da la espalda a un amigo, nunca abandona una causa noble, ni niega sus creencias.

Según Keller Jonson dice:

“Para lograr un equilibrio entre carrera y lealtad a la empresa se recomienda alinear el crecimiento en la primera con los objetivos de la segunda; el diseñar las tareas con variedad y autonomía; desarrollar relaciones con supervisores y colegas y hacer énfasis en el vínculo entre los valores de los empleados y la misión de la empresa”<sup>8</sup>

### **3.2.5 Honestidad**

Es aquella cualidad humana por la que la personas determinan a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde, incluida ella misma.

---

<sup>8</sup> L. Keller Jonson, Harvard Management Update, marzo de 2005



Ser honesto es ser real, acorde con la evidencia que presenta el mundo y sus diversos fenómenos y elementos; es ser genuino, auténtico, objetivo. La honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, que, como nosotros, "son como son" y no existe razón alguna para esconderlo. Esta actitud siembra confianza en uno mismo y en aquellos quienes están en contacto con la persona.

Una secretaria honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable, lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de los demás. Ella no camina en pos de ocasiones fáciles ni se rinde cuando en algún lugar encuentra las arcas.

En ella siempre debe de prevalecer la honestidad en sus actos, y en ningún caso divulgar ningún tipo de información, debe ser capaz de enjuiciar las cosas con independencia, para regirse en cualquier circunstancia bajo las normas de imparcialidad más estrictas; además, de un deber el Secreto Profesional es un derecho que ampara el ejercicio de su profesión.

En el Municipio de Francisco de Orellana existen secretarias honestas, con capacidad de decir la verdad y no en asumir que la verdad es sólo una y que no depende de personas o consensos sino de lo que el mundo real les presenta como innegable e imprescindible de reconocer.

### **3.2.6 Discreción**

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.

La profesionalidad y la ética personal y profesional exigen mantener una absoluta reserva sobre los asuntos en el curso de la actividad laboral, no sólo mientras se permanece en el puesto, sino también al cesar en éste, ya sea por cambio de funciones dentro de la propia empresa, o por no pertenecer a esa sociedad.

La posición de las secretarias que organiza y coordina la agenda del directivo debe mantener una absoluta reserva y a la vez prudencia sobre las actividades, citas, reuniones, viajes, y otros, no sólo por conservar la confidencialidad, sino también por motivos de seguridad.

### **3.3 RELACIONES HUMANAS**

Es el conjunto de interrelaciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual posee grados de órdenes jerárquicos, se basan principalmente en los

vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual, comunicación no verbal, lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje económico, lenguaje político, etc.

Las relaciones humanas son básicas para el desarrollo intelectual e individual de las personas, pues gracias a ella se constituyen las sociedades tanto pequeñas y grandes y para que pueda hablarse de "relaciones humanas" es necesario que se vinculen.

Con referencia a las secretarias modernas, deben mantener las buenas relaciones humanas dentro de la organización, identificándose plenamente con su trabajo y con su empresa, manifestarse actualizada en todas las técnicas secretariales, presencia física, desarrollo de la empresa y conocimientos generales, sirve de ente de equilibrio entre el jefe, los clientes y todos los otros departamentos de la empresa, mantiene buenas relaciones con todos, respeta y se hace respetar, busca soluciones, proyecta una imagen excelente de su profesión, de su empresa y de su departamento, es discreta y sabe manejar niveles de información, es asequible y colabora con todos, armoniza en tiempos de crisis y no pierde el control de las situaciones, motiva y entusiasta, sirve de ejemplo y de punto de referencia, manifiesta un espíritu de superación y deseos de progreso.

Toda actividad laboral se fundamenta en unas positivas relaciones con los demás, por eso es necesario que particularmente la secretaria, como centro de la oficina, aprenda a llevarse bien con sus compañeros y con los clientes, y a practicar en forma cuidadosa las relaciones humanas, ya que es innegable que la secretaria se convierte en patrón de comportamiento que dinamiza la armonía o el choque que producen los conflictos.

En el Municipio de Francisco de Orellana las secretarias realizan sus trabajos y se desarrollan en una extensa red de relaciones humanas, sus logros profesionales y la felicidad dependen en gran medida de la capacidad para construir, mantener y enriquecer estas relaciones en todos los ámbitos la vida: el trabajo, la familia, los amigos, etc.

Para conservar las Relaciones Humanas positivas, será muy útil tener en mente lo siguiente:

**Razona, no discutas**

**Explica con toda claridad el contenido**

**Los puntos positivos, realízalos**

**Apártate de los juicios ligeros**

**Cuida los detalles**

**Informa los cambios a tus compañeros o subordinados**

**Observa y escucha**

**Nunca critiques en público**

**Esfuézate por mejorar continuamente**

**Sé guía y maestro de tus actos**

**Habítate a controlarte**

**Utiliza tu simpatía**

**Mantén e interés por los demás**

**Admite tus propios errores**

**Nunca prometas lo que no puedas cumplir**

**Analiza a fondo cada situación**

**Sonríe.**

## **RELACIONES HUMANAS**

Las Relaciones Humanas, en las secretarías es el arte de saberse entender con quienes deben relacionarse a diario y son muchos los factores que influyen en la convivencia, a estos se agregan elementos como la edad, sexo, apariencia física, origen, salud, educación, religión y posición económica, poseer buenas relaciones humanas con las personas ya que éstas van más allá y se basan en la satisfacción de las necesidades humanas básicas: seguridad, aceptación, y reconocimiento; por cuanto la secretaria está en el centro del grupo de trabajo y su capacidad depende el éxito de su labor.

En cuanto a la atención personal y telefónica a los usuarios o clientes debe ser cortés, amable, sencilla, al hablar debe modular la voz, saber escuchar y dar soluciones a los problemas que se presenten, ya que la atención al cliente interno y externo que llega a la empresa se lo denomina recepción personal, y el recibir a los visitantes debe convertirse en un arte y como tal debe hacerse

con agrado; por lo tanto, la asistente debe manejar excelentemente la comunicación con el jefe, con los compañeros de trabajo, porque la secretaria que se comunica de manera interpersonal ejercerá mayor poder en las relaciones humanas.

Las secretarias del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana consideran muy importante las Relaciones Humanas, Ya que les permite conocerse así mismo y la forma de relacionarse con las demás personas. Para la mayoría de ellas opinan que las relaciones humanas son el arte de saberse entender con quienes deben relacionarse a diario y que se rigen por normas que son fundamentales para el entendimiento con los otros.

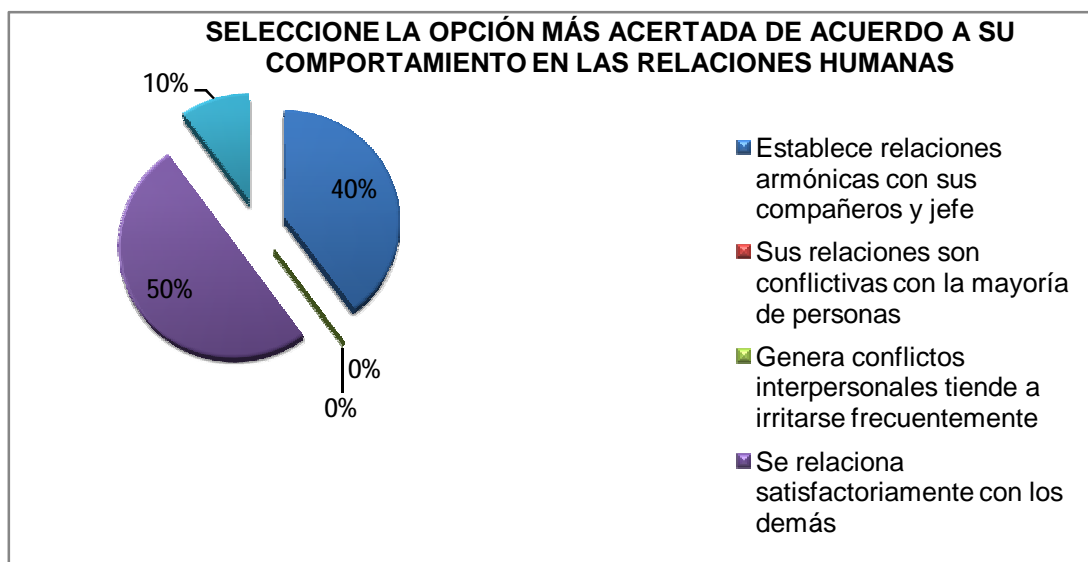
**Pregunta N° 17**

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

**TABLA N° 3.3**

DENOMINACIÓN	F	%
Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	8	40
Sus relaciones son conflictiva con la mayoría de personas	0	0
Genera conflictos interpersonales, tiende a irritarse frecuentemente	0	0
Se relaciona satisfactoriamente con los demás	10	50
Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°3.3**



Elaboración: Dolores del Carmen Verduga Mecías

Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana

### **ANÁLISIS**

En este gráfico se observa que el 40% de las secretarías encuestadas manifiestan que establecen relaciones armónicas con sus compañeros de trabajo y el jefe; en cuanto a los compañeros, son personas importantes en el desempeño de sus labores, porque de ellos depende poder obtener colaboración y ayuda para la ejecución de sus tareas y con el jefe el comportamiento es cortés y amable, no solo verbal sino en su actitud diaria.

En otro punto, el 50% manifiestan que se relacionan satisfactoriamente con las demás personas y como son el centro de la oficina, aprenden a llevarse bien con sus compañeros, con los clientes siendo cortés, amigables, justa,

respetuosa cooperadora y generosa, ya que del trato armónico a los demás, depende la imagen que se formen de ellas mismas y de la Institución.

Y finalmente, el 10% dan a conocer que contribuyen a crear magníficas condiciones de trabajo a través del comportamiento, siendo agradable compartiendo las horas establecidas de trabajo junto al grupo de personas que no tengan los mismos puntos de vista y demostrando buena personalidad y buen carácter que es de gran influencia en la oficina.

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

Es una disciplina basada en la secuencia de cuatro actividades: Contacto, análisis, respuesta y excelencia.

La atención personal al cliente debe ser de gran calidad, ya que es aún más importante que la satisfacción de sus necesidades. La calidad de servicio es responsabilidad no solamente de la secretaria sino de todos quienes hacen una organización, debe demostrarse antes, durante y después de la venta de productos y servicios ya que todo cliente desea percibir que se les preste un servicio único a ellos es decir como si fuera un traje a la medida de sus necesidades. Por tanto no es suficiente conseguir clientes, es obvio que hay que mantenerlos y satisfacerlos.

La atención que proporcione a los clientes de la empresa debe ser la mejor, porque esto garantizará el crecimiento de la misma, y con ella su propio crecimiento y desarrollo, se debe pensar siempre que EL CLIENTE TIENE LA



RAZÓN, aún cuando no la tenga, en una empresa comercial el cliente es el REY, y por lo tanto siempre tiene la razón y no olvidar que se debe atender a los clientes con la mejor sonrisa. Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.

- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad. Al hablar de la atención telefónica, es tan importante como la atención personal, pues también es la imagen de la empresa, ya que usar el teléfono parece la cosa más simple del mundo y, sin embargo, el uso correcto es casi un arte que pocas personas dominan, es una herramienta, como el computador, la máquina de escribir, la fotocopidora y otros; y, por lo tanto merece nuestro máximo respeto, debe utilizarse convenientemente. Es de gran importancia la atención que se brinda a los clientes por medio del teléfono, ya que debe tenerse siempre en mente que quien llama puede llevarse una excelente o deteriorada imagen de la empresa y de la persona que contesta. Es muy importante la forma en que establecemos la comunicación y el tono de la conversación. Antes de iniciar el tratamiento del tema, el diálogo con la persona que está del otro lado de la línea debe iniciarse siguiendo estos pasos elementales:
  1. Saludar al interlocutor
  2. Dar el nombre de la empresa y cargo o departamento
  3. Decir nuestro nombre
  4. Ofrezcamos ayuda (Por ejemplo: "¿en qué le podemos ayudar?...)

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende. Luego se debe escuchar cuidadosamente para descubrir que es lo que desea nuestro interlocutor:

5. Hacer una pregunta o consulta.
6. Expresar una objeción
7. Hacer un planteo

La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo.

- Comprender todas las funciones del teléfono.
- Contestar el teléfono tan pronto sea posible.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Se debe pedir consentimiento para hacer esperar al cliente.
- Hay que utilizar el botón de espera (HOLD) cuando hagamos esperar a un cliente.
- No dejar al cliente esperando mucho tiempo en la línea. Se irrita y fastidia. Se predispone mal.

El principal objetivo de toda secretaria es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

### **3.3.2 Recepción a visitantes**

La atención al público interno y externo que llega a la empresa se denomina recepción personal, ya que debe convertirse en un arte y, como tal, debe hacerse con agrado.

Otra responsabilidad de una secretaria es la primera recepción y acogida de los visitantes que acuden al despacho con la intención de entrevistarse con algún miembro del equipo directivo de la empresa. La recepción de visitas forma parte del campo de las relaciones públicas de la empresa, y tiene que ver con la proyección de su imagen externa.

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.

Si en la empresa los visitantes pasan primero por una recepcionista, la secretaria debe proporcionar a ésta una lista de las personas, cargos y empresas que visitarán su oficina, de modo que puedan ser identificados y saludados individualizadamente.

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.

- Esto resultará más fácil si usted cuenta con un lugar para la recepción de las mismas y si no es así, deberá pensar en cómo lo desea hacer para causar una buena impresión y ser hospitalario con sus visitas. Para ello, a continuación le indicamos una serie de ideas que le ayudarán.
- Una de las acciones más importantes en relación a la imagen corporativa que deseamos transmitir es la forma en la cual nos relacionamos con los demás y como recibimos a nuestras visitas, por ello, es importante prever una zona donde puedan ser atendidas. Dejarlas de pie en recepción no es una buena idea. ¿Dejaría usted a los invitados de su casa esperándoles en la entrada o les haría pasar al salón?
- La zona de espera debe tener características óptimas para que nuestro visitante se sienta cómodo: colores claros, luz no demasiado tenue ni potente (a ser posible natural), una temperatura agradable (entre 22 y 24º),

con ventilación apropiada, un olor agradable y si hay música, que sirva de fondo, nunca de protagonista.

- Si generalmente tiene distintos tipos de visitas y dispone de espacio, establezca diferentes zonas de espera según el tipo de visita. No deje al directivo de una empresa proveedora con otra de su competencia o con un cliente. Planifique sus visitas y haga que no coincidan.
- Sea hospitalario con sus visitas y deje a su disposición algún tipo de lectura, como por ejemplo, su revista corporativa o también son una buena opción, las revistas del sector. Otra cuestión interesante es que la persona de recepción le ofrezca algo de beber, como un vaso de agua o café.
- El tiempo es oro. No haga esperar a sus visitas, especialmente cuando la reunión se ha fijado con anterioridad. La puntualidad es obligada tanto para el que visita como para el que recibe. Hacerse esperar no es señal de ser más importante o superior, sino de falta de respeto y consideración hacia el otro.
- Si tiene que hacer esperar a su visita más de diez minutos, disculpe la tardanza y dé una breve explicación. Si se prevé que la reunión se retrasará más, debe hacer que alguien se disculpe en su nombre y avise al interesado sobre el tiempo de espera, para que éste actúe en consecuencia.

- Observe y planifique con atención que todas las personas que forman parte de la cadena de recepción, sigan las mismas normas de cortesía y de actuar: personal de seguridad, de recepción, de secretaría, directivo, etc. Una vez definida la filosofía de la empresa todos los miembros de ésta, deben de implementarla con el mismo grado de compromiso. Para ello y tal y como hemos comentado anteriormente, lo preferible es documentarlo en su Manual de Protocolo y Comunicación.
- Establezca una jerarquía a la hora de atender las visitas. Cuestiónese quién recibe y cómo hacerlo. Hágase las siguientes preguntas dependiendo de su organización: ¿quién recibe a un comercial que va a visitar a un director o un jefe de departamento? ¿y a un director general que recibe el director general de su empresa? A mayor importancia de la visita, mayor deferencia a la hora de recibirle. Establezca normas y prioridades al respecto.
- Es conveniente que la persona que atiende al recién llegado, bien como interlocutor o como guía, se identifique, salude y le indique cómo se va a proceder. Por ejemplo: “Vamos a ir a mi despacho” o “le voy a llevar al despacho de D. Julián Gómez”. Hacer que nuestro visitante se sienta perdido o desorientado, no facilita la buena imagen que se desea transmitir, es necesario que la visita sepa en todo momento, dónde está y quién le atiende.
- Una vez que la visita es recibida, se debe actuar cómo un buen anfitrión. Saludar de forma firme y sincera, ser cordial con el visitante, a sentarse y

entregar, recibir la tarjeta corporativa, si fuera necesario. Si es la primera vez que recibe a esta persona lea la tarjeta, memorice el nombre y cargo de la persona y a ser posible. Si recibe o se reúne con varias personas, coloque las tarjetas encima de la mesa, con un orden que le permita poder dirigirse a ellos por su nombre, simplemente echando un vistazo a las mismas.

Lo cierto y sorprendente es que en el Municipio de Francisco de Orellana, la recepción de los visitantes es un aspecto que no siempre es cuidado y que dice mucho de la forma de actuar y el trato que se puede recibir.

### **3.3.3 Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal máxima está dada por el número de comunicadores ya que al transmitir mensajes a muchas personas, como lo es la televisión, la radio, el periódico, y otros, es correcto sospechar que la proximidad física esté limitada, que los canales visuales se reduzcan y que la retroalimentación de parte de los receptores del mensaje se retrase con frecuencia o sea indirecta. Cuando los individuos se reúnen y se comunican entre sí por primera vez, se están relacionando, primeramente como quienes asumen un rol social.

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica, es la única forma de hacer conocer la



ventaja de la empresa en relación a sus competidores. Es la que permite ocupar un lugar en la mente de los consumidores (posicionamiento).

La comunicación es el oxígeno vital que permite respirar a las organizaciones y alcanzar la satisfacción personal del hombre, es un proceso complejo, que funciona en dos sentidos y que en la etapa actual constituye uno de los problemas más importantes del planeta.

Es importante que además de los aspectos teóricos, técnicos y psicológicos que intervienen en la comunicación, se tomen en cuenta algunos prácticos; así se pueda transmitir ideas claras, concretas y congruentes, mediante las CES de la comunicación:

- Credibilidad
- Claridad
- Continuidad
- Consistencia
- Contexto
- Canales de comunicación

Para mantener una buena comunicación con cualquier persona se requiere mantener los tres elementos:

- Transmisor o Emisor
- Receptor
- Mensaje

La secretaria o secretario que se comunica de manera interpersonal ejercerá mayor poder de relación, ya que es capaz de realizar predicciones más precisas sobre las opciones de mensaje y por consiguiente, podrá atender mejor los motivos y razones de comportamiento de la otra personal.

Para lograr optimizar las relaciones Secretaria- Ejecutivos- Entorno analizaremos primero la esencia técnica de la comunicación entre cualquier ser humano, y después debemos realizar una introversión para comprobar si los requerimientos y exigencias de una buena comunicación están presentes o al menos son planeados por nuestra parte antes de comenzar a comunicarnos.

### **3.3.4 Comunicación con el jefe**

La relación de la secretaria con su jefe debe conformar un engranaje perfecto de comunicación y buena voluntad. En ella debe sobresalir la cortesía y lealtad, tiene que demostrar discreción hacia su jefe, respetando su vida personal. Aprender a conocer el genio del jefe, será una forma de adaptarse su manera de ser, para mantener la armonía suficiente.

Para que la secretaria logre una relación equilibrada con su superior, es imprescindible que ella piense en función de lo que su jefe necesita; ya que son factores que harán posible que su comunicación sea eficaz.

Cuando la secretaria se dirija al jefe deberá tratarlo de “usted” aunque él la tutee, esto evitará conflictos y facilitará el respeto entre uno y otro, debe demostrar la mayor discreción hacia su superior, ya que casi siempre tiene

acceso a la vida privada de él por lo tanto las relaciones con su familia y amigos deberán usar toda su diplomacia en cualquier situación que pueda surgir.

De igual manera el jefe necesitará que su secretaria se ajuste a determinados requerimientos: razonamientos a efectuar los trabajos encomendados, desenvolvimiento en forma ejecutiva y competente, responsabilidad, confiabilidad, puntualidad, disposición para trabajar bajo presión, etc.

La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior.

### **3.3.5 Comunicación con los compañeros**

La comunicación con los compañeros de trabajo debe ser libre y enriquecedora para poder trabajar en equipo, ya que cada miembro del grupo las enriquece en la medida en que cada uno esté preparando para interesarse en las ideas del otro y esté condicionado por un objetivo común.

El objetivo de la comunicación debe ser preciso, claro y todos hablando el mismo idioma, estar motivados para alcanzar los objetivos propuestos. Cada uno deseando el éxito, siendo lo importante querer hacer algo juntos, sentirse bien en el equipo, de allí la noción de pertenencia, es decir, sentirse en plena cohesión, ser reconocido y adherirse.

La secretaria o secretario debe preservar la amistad con sus compañeros de oficina, planteándose actitudes positivas en el trato interno; éstas deben ser amistosas y cordiales, con vínculos de generosidad y no de competitividad, factores que ayudan a realizar las tareas con bienestar y confianza.

La coordinación que tiene la secretaria le permite estar en comunicación constante con sus compañeros, de modo que es más fácil crear lazos de amistad y colaboración, porque constituye el centro de atención de todas las personas que trabajan en la empresa.

Es considerado que las secretarias son el eje a través del cual gira la vida de la oficina y debe, por consiguiente, facilitar las buenas relaciones con sus compañeros, actuando con consideración, ya que la oficina es como el segundo hogar de las personas que en ella trabajan, allí se conoce a los compañeros a través de sus virtudes, gustos, defectos, inquietudes, se comparte, aprecia, ayuda, escucha, comprende a los compañeros, de allí que sea importante el tipo de relaciones que mantienen las personas y el desarrollo a plenitud de esa expresión llamada "Compañerismo".

### **3.4 La autoestima**

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

La autoestima es la visión más profunda que cada quien tiene de sí mismo, es la aceptación positiva de la propia identidad y se sustenta en el concepto de nuestra valía persona y de nuestra capacidad; es pues, la suma de la autoconfianza, del sentimiento de la propia competencia y del respeto y consideración que nos tenemos a nosotros mismos.

La persona que se autoestima suficientemente posee, en mayor o menor grado las siguientes características: aprecio, aceptación, afecto, atención, autoconciencia, apertura, y en una palabra que las incluye a todas las antes mencionadas es "AFIRMACIÓN"

En cuanto a una secretaria que posee una autoestima alta es quien actúa independientemente, asume sus responsabilidades, afronta nuevos retos con entusiasmo, demuestra amplitud de emociones y sentimientos, tolera las frustraciones, se siente capaz de influir en otras personas y sobre todo se siente orgullosa de sus logros alcanzados.

Autoestima es el concepto que tenemos de nuestra propia valía. Se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos recogido durante nuestra vida, que sobre tener una autoestima alta es sentirse confiadamente competente y moral, capaz y valiosa de afrontar los desafíos de la existencia y la base principal es el autoconcepto y la autoaceptación, íntimamente relacionados entre sí.

En una empresa quien no se autoestima no se valora y no es digno de alcanzar todas las metas y objetivos propuestos; ya que tiene que ver con el amor propio y el autodesarrollo.

Es la valoración y la aceptación de las capacidades y limitaciones personales y en el reconocimiento de todas las posibilidades que el individuo puede hacer realidad, lo cual resulta preferible sustentarla en el conocimiento y aceptación a sí mismo, porque descubre que está dotado de muchas facultades que lo ubican por encima de las dificultades y adversidades de la vida.

En el Gobierno Municipal de Francisco de Orellana, las secretarias con autoestima alta, manifiestan que reconocen la importancia de cada una de sus múltiples facultades, mantienen una imagen positiva y se esfuerzan permanentemente por mejorar cada día, se auto valoran y a la vez descubren que poseen inteligencia, amor, autodominio, entre otros valores.

### **Pregunta N° 26**

### **CUENTA CON UN ALTO GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS?**

**TABLA N° 3.4**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Elaboración: Dolores del Carmen Verduga Mecías

Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana

## **ANÁLISIS**

En este descriptivo podemos observar que el 100% de las secretarias encuestadas manifiestan que cuentan con un alto grado de autoestima en sus funciones diarias, ya que están adaptadas a las necesidades del presente, con otra cultura organizacional, con más visión, espíritu de pertenencia, y capacitadas de acuerdo a los requerimientos. Demuestran que son capaces de afrontar los fracasos y los problemas que le sobrevienen.

El 0% demuestra que no hay secretarias con autoestima baja en la institución ya mencionada.

## **CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE FRANCISCO DE ORELLANA**

### **4.1 Propuesta de Instructivo de Funciones**

La finalidad de este instructivo es dar una guía para tener profesionales en el área de secretarías ejecutivas con capacidad, de manera de ahorrar tiempo y recurso a quien desee presentar propuestas de proyectos para ser financiados con fondos competitivos de investigación, así mismo este instructivo resalta las secciones que son críticas en los criterios de calificación y evaluación.

#### **Misión**

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

#### **Perfil de la secretaria**

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

- Buena presencia.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet



- Brindar apoyo a otros departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Aptitudes para la Institución.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

#### **Funciones de la secretaria**

- Ser puntual en todas sus actividades de funciones.
- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.

- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.
- Mejora y aprendizaje continuo.

### **Imagen de éxito**

La imagen profesional es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas. Es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

- Conocimientos
- Valores
- Modales
- Personalidad
- Tacto
- Humildad y Sencillez

### **Vestimenta profesional**

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo. En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar en la oficina:

- Ropas de brillo.
- Sandalias demasiados altos.

- Faldas cortas y muy ajustadas.
- Ropas transparentes.
- Escotes.
- Zapatos dorados o plateados.
- Maquillaje recargado.
- Accesorios grandes y muy llamativos.

**El éxito del buen vestir dependerá de los siguientes. Factores:**

Código de vestimenta corporativa.

- Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda.
- Telas lavables, suaves y sin arrugas.
- Combinación de zapatos y carteras.
- Colores básicos.
- Coordinación de accesorios

La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el cliente.

**DATOS GENERALES DEL INSTRUCTIVO**

**1. Nombre del Instructivo**

“Propuesta de Elaboración de un instructivo de funciones para la Secretaria Ejecutiva del Gobierno Municipal de Orellana, en el cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana”

## **2. Entidad Ejecutora**

El Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado del cantón Francisco de Orellana, a través de La **Dirección Administrativa**, el cual llevara a cabo la presente investigación.

## **3. Cobertura de localización**

<b>PROVINCIA:</b>	Orellana
<b>CANTÓN:</b>	Francisco de Orellana
<b>PARROQUIA:</b>	Puerto Francisco de Orellana
<b>ENTIDAD PÚBLICA:</b>	Gobierno Municipal de Francisco de Orellana
<b>CALLE:</b>	Napo y Luis Uquillas
<b>MARGEN:</b>	Centro

### **4.2 Plan de capacitación para las Secretarías**

El Programa de Capacitación para las secretarías del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana se lo realizará a través de La Dirección General de Secretaría a través de la Dirección de Capacitación de Recursos Humanos, tiene entre sus funciones la impartición de cursos que se encuentran divididos en diversas áreas del sector y que son ofrecidos principalmente a través de las Oficinas Estatales de la Secretaría de capacitación.

El número y variedad de planes o programas de capacitación es muy grande en una empresa de gran envergadura, al igual que su duración; puede ser horas, días, meses o años.

El tipo de capacitación que se adoptará en una organización dependerá: del tamaño de la empresa, de las facilidades para el desarrollo del programa y de lo que se quiera enseñar específicamente. La mayoría de los programas de capacitación para colaboradores manuales y de oficina inciden más en las habilidades para el trabajo.

Los programas de capacitación de personal van desde el planeamiento hasta la evaluación de tareas.

La programación de la capacitación exige una planeación que incluya lo siguiente:

- Enfoque de una necesidad específica cada vez.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- División del trabajo a ser desarrollado, en módulos, paquetes o ciclos.
- Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología disponible.
- Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, como tipo de entrenador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarias materiales, manuales, etc.

Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser capacitado, considerando:

- Número de personas.
- Disponibilidad de tiempo.

- Grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitudes.
- Características personales de comportamiento.
- Local donde se efectuará la capacitación, considerando las alternativas en el puesto de trabajo o fuera del mismo, en la empresa o fuera de ella.
- Época o periodicidad de la capacitación, considerando el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.
- Control y evaluación de los resultados, considerando la verificación de puntos críticos que requieran ajustes o modificaciones en el programa para mejorar su eficiencia.

Una vez determinada la naturaleza de las habilidades, los conocimientos o comportamientos terminales deseados como resultado de la capacitación, el siguiente paso es la elección de las técnicas que van a utilizarse en el programa de capacitación con el fin de optimizar el aprendizaje.

#### **4.2.1 Antecedentes**

Los orígenes de la función de la Secretaría se dieron con el planteamiento deliberado y explícito de objetivos y estrategias en materia de control y modernización en el Plan Estatal de Desarrollo.

Al inicio de la gestión, el Ejecutivo Estatal local, se planteó como objetivo: "Consolidar una administración de las secretarías pública, moderna, sencilla,

ágil y eficiente que, con honestidad y transparencia, promueva el desarrollo de las actividades productivas en la entidad y el bienestar social de la población".

Para garantizar este manejo transparente, eficiente y honesto de los recursos, se creó la Secretaría de la Contraloría General como órgano de la administración pública estatal, dependiente del Ejecutivo.

Después, que se modificó la Ley Orgánica de la Administración de las secretarías Pública en la cual se le asignaron a la Secretaría, funciones de planeación, dirección y coordinación de los programas de modernización en los ámbitos estatal y municipal, transformándose en lo que es hoy la Secretaría de la Función Pública

#### **4.2.2 Introducción**

Una secretaria Ejecutiva, también denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo con el cual colabora, es decir, la secretaria del presidente de una empresa es de alguna manera la gestora de su tiempo para que este no tenga más que preocuparse que en lo que respecta a la toma de decisiones de la empresa para así conseguir mejores clientes, del resto se encargará la secretaria.

Entonces, si se quiere disponer de una efectiva gestión empresarial será imprescindible, contar con una persona eficiente que despliegue este cargo, ya que por ella pasarán mayormente todas las diligencias/ actividades de una organización.

Sus principales funciones o actividades se encuentran ligadas a lo que se conoce como trabajo de oficina, tales como tramitar la entrada y salida de correspondencia, recepción de documentación, atención de llamadas telefónicas, atención de visitas y de proveedores, archivo de documentos, realización de cálculos, reportar a su superior todo aquello inherente a su área, estar al corriente de la tramitación de expedientes, manejo de la agenda, tanto la de reuniones como la de contactos y su mantenimiento de manera organizada y actualizada, manejo de todas aquellas herramientas de una oficina, como ser la fotocopidora, la impresora, el fax, la computadora, entre otros, manejo de idiomas, preferentemente el inglés; pero, cuantos más maneje será mucho mejor, ya que sus condiciones y aspiraciones podrán ser mucho más altas dentro de la organización en la cual se desempeña y poseer conocimientos en materia de protocolo institucional y empresarial.

Si bien no requiere de largos años de estudio como las carreras de grado, la de Secretaria es una profesión que también puede estudiarse y que por supuesto reúne todas aquellas actividades que se le requerirán a quien desempeña el puesto.



Generalmente, a quienes aspiran al cargo se les realiza una breve prueba en aquellas cuestiones específicas que se buscan, por ejemplo que maneje tal o cual programa informático o que hable y escriba en perfecto castellano.

#### **4.2.3 Justificativo**

El Municipio es el ente rector de las políticas de género da paso para la creación de este instructivo para que las secretarias puedan capacitarse, y como tal, ejerce las función, diseño, coordinación, articulación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, su misión es garantizar la igualdad de derecho y oportunidades de mujeres y hombres, asegurando la participación en los ámbitos políticos, económicos, social, y territorial.

#### **4.2.4 Objetivos**

##### **Objetivo General**

EL Gobierno Provincial de Orellana impulsa la creatividad y la participación de las funciones de las secretarias ejecutivas, a través del curso de videos con el propósito de inclinar el desarrollo profesional de las secretarias ejecutivas de la institución del Gobierno Municipal de Orellana, otorgando reconocimientos a aquellas labores que por su contenido y forma muestren la creatividad juvenil y tengan un enfoque profesional.

Coadyuvar con la dirección en la planeación, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales con que cuenta el centro, a fin de proporcionar oportunamente los servicios administrativos que se requieran para el desarrollo de las funciones sustantivas de la dependencia.

### **Objetivo específico**

- Coordinar y supervisar las actividades del personal que conforma la Secretaría Administrativa.
- Vigilar el adecuado cumplimiento de los criterios emitidos por el director que permitan la coordinación con el resto de la organización.
- Establecer los mecanismos de coordinación que permitan la adecuada administración de los recursos humanos, financieros y materiales asignados.
- Representar al centro ante las autoridades administrativas universitarias.
- Presentar a la consideración del director el proyecto del programa de actividades de la secretaría administrativa, con metas y objetivos particulares de cada área que la conforma, así como sus costos.
- Llevar un registro y control de los asuntos y actividades relevantes de la Secretaría Administrativa por cada una de las áreas que la integran Informar de manera periódica al director sobre los avances en el cumplimiento de los programas.
- Mantener relación directa con las dependencias normativas, a fin de evitar demora en el trámite de la documentación.
- Supervisar el pago de nomina, el buen uso de la información que se derive de ella y su entrega oportuna a la dirección general de finanzas.
- Apoyar al departamento de difusión en la logística para la realización de eventos.

- Promover la capacitación y adiestramiento del personal administrativo en los programas y aéreas que favorezcan su desarrollo y la superación del centro.
- Supervisar la elaboración de informes presupuestales y su entrega a la dirección.

#### **4.2.5 Contenidos**

##### **Módulo 1: Relaciones Humanas**

- Relaciones Humanas en la Oficina
- La etiqueta en la Institución donde laboran
- Apariencia Personal

##### **Módulo 2: Relaciones Públicas**

- Relaciones públicas en la Institución
- La calidad y el Servicio
- Cómo hablar en Público

#### **4.2.6 Metodología**

Se utilizará tres métodos para la ejecución del plan de formación para las funciones de las secretarías ejecutivas del Gobierno Municipal de Orellana:

##### **A) Formación Profesional:**

Consiste en determinar el plan de desarrollo del personal, teniendo en cuenta las políticas, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un plan de desarrollo del recurso humano; a su vez la programación implica el detalle de las características en lo referente al diseño

institucional objetivos - contenidos - métodos - materiales - evaluación, los mismos que deben ser diseñados para cada actividad. Específicamente

**Desventaja:**

No se coordina, ni se planifica para lograr obtener los recursos económicos, y un presupuesto además de una inversión en tiempo considerable a gestionar por parte de las Direcciones de área, del Gobierno Municipal de Orellana.

**B) Formación Online:**

Es la etapa de la puesta en marcha del plan de capacitación y desarrollo, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento, utilizando los trípticos y/u otro medio para difundir la realización del evento. La ejecución de las actividades de capacitación pueden darse de distintas modalidades, dependiendo de la programación establecida: tele conferencia, seminario, películas- videos, cursos, etc.

**Desventaja:**

Se requiere de cierto hábito de uso de internet en ciertas empleadas públicas, y en algunas personas con reacias a este tipo de formación por desconocimientos en cuanto a la prestación de buen servicio a la colectividad y programas básicos.

#### **4.2.7 Recursos**

##### **a. Formadores**

- Es necesario contar con un espíritu de cooperación del personal y con el apoyo de los dirigentes, ya que todos los jefes y supervisores deben participar de manera efectiva en la ejecución del programa. Sabemos que un director ejerce mucha influencia decisiva sobre la vida de un supervisor y, del mismo modo, éste sobre cada uno de los empleados.
- El mejor entrenamiento que un superior puede tener es contar con una dirección adecuada y abierta, y el mejor entrenamiento que un empleado puede tener es contar con una supervisión eficiente.

##### **b. La calidad y preparación de los instructores**

- El éxito de la ejecución dependerá de interés, del esfuerzo y del entrenamiento de los instructores. Pues es muy importante el criterio de selección.
- Los mismos deberán reunir ciertas cualidades personales: facilidad para las relaciones humanas, motivación por la función, raciocinio, capacidades didácticas, exposición fácil, además del conocimiento de la especialidad.
- Los instructores podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Deben conocer a la perfección las responsabilidades de la función y estar dispuestos a asumirla.

La tarea no es fácil e implica algunos sacrificios personales. Como el instructor estará constantemente en contacto con los aprendices, de él depende la formación de los mismos.

- Es muy importante que este instructor llene un cierto número de requisitos. Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales requisitos, tanto mejor desempeñará su función.

**c. La calidad de los aprendices**

Aparentemente, la calidad de los aprendices influye de manera sustancial en los resultados del programa de entrenamiento. Tanto que los mejores resultados se obtienen con una selección adecuada de los aprendices, en función de la forma y del contenido del programa de los objetivos del entrenamiento para que se llegue a disponer del personal más adecuado para cada trabajo.

**d. El presupuesto:**

El Gobierno Municipal Descentralizado de Francisco de Orellana previamente socializado con la mesa de participación ciudadana y autoridades de la institución. GMO a la organización de las funciones y capacitaciones citadas en este plan se aprobará por las instancias que se requieran de acuerdo al monto a pagar un presupuesto considerando los formatos pre establecidos para el efecto. Se prevé un costo de 70,00 dólares por cada secretaria.

#### **e. La logística:**

Consiste en determinar el plan de desarrollo del personal, teniendo en cuenta las políticas, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un plan de desarrollo del recurso humano; a su vez la programación implica el detalle de las características en lo referente al diseño instrucciones objetivos - contenidos - métodos - materiales - evaluación, los mismos que deben ser diseñados para cada actividad.

Específicamente en esta etapa debe:

- Definir la filosofía, objetivos, políticas, estrategias y demás acciones del sistema de función, capacitación y desarrollo
- Determinar el diagnóstico de necesidades priorizadas de capacitación y desarrollo del personal
- Definir quienes deben ser desarrollados
- Precisar que necesitan aprender los colaboradores (conocimientos, habilidades o destrezas)
- Definir a quien seleccionar como instructor
- Elaborar el presupuesto de inversión
- Establecer las normas metodológicas
- Definir el tipo de capacitación, tiempo a emplear, empleo de medios, materiales, instructores, etc.

## **CRONOGRAMA**

El tiempo de ejecución establecido para la realización de la capacitación es en días laborables 3 horas diarias, durante un mes.

Para cumplir con lo establecido, se requiere en primer lugar la responsabilidad, constancia y buena disposición de las secretarías; colaboración eficiente y oportuna de los capacitadores, y finalmente mantener el compromiso de mantener los tiempos asignados para cada actividad.

### **4.2.8 Ejecución de la Propuesta**

La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de la función y capacitación. Lo ideal es evaluar los programas de capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos.

En esta fase permite conocer en qué medida se ha logrado cumplir, los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades determinadas en el planeamiento.

Al principio, es útil hacer un examen inicial (pre-prueba) para determinar el nivel de habilidad de cada participante y para recibir información de lo que esperan aprender.

Estos datos pueden utilizarse para evaluar si se ha conseguido mejorar el conocimiento y las habilidades y si se ha satisfecho las necesidades de los participantes.



**Esta evaluación debe considerar dos aspectos principales:**

1. Determinar hasta qué punto la función y la capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de las secretarías ejecutivas.
2. Demostrar si los resultados de la función y capacitación, presentan relación con la consecución de las metas de la institución pública del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana.
3. Proceso de cambio:

**CONCLUSIONES**

En la trayectoria de la investigación realizada a las secretarías del Gobierno Municipal de Francisco de Orellana pude detectar y concluir manifestando que:

- Las adecuaciones de las oficinas donde laboran las secretarías del Municipio de Francisco de Orellana se encuentran equipadas de acuerdo a su funcionamiento.
- Las secretarías que prestan sus servicios en el Municipio de Francisco de Orellana tienen conocimientos básicos en tecnología para satisfacer las necesidades que existe dentro del entorno laboral.
- La formación humanística de la ética y valores de las secretarías es muy importante porque llevan a su Institución a muy altos niveles de desarrollo.
- El esfuerzo personal de las secretarías por capacitarse o formarse profesionalmente es deficiente, porque no cuentan con el factor económico y el apoyo suficiente.

- La presentación personal de las secretarias del Municipio de Francisco de Orellana ante los clientes ha mejorado, aunque no en su totalidad, ya que las autoridades de la institución deberían elaborar un instructivo en cuanto a la presentación personal.

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda un mejoramiento en cuanto a las adecuaciones de las oficinas de las secretarias para que así ellas y los demás funcionarios puedan desarrollar mejor sus actividades de acorde a la tecnología actual.

Se les recomienda a las secretarias del Municipio de Francisco de Orellana se esfuercen por capacitarse tanto en tecnología como en obtener estudios del tercer nivel.

Se recomienda recibir cursos de Relaciones Humanas, ya que esto les permitirá desarrollar sus fortalezas en la entidad en la cual prestas sus servicios y en lo personal.

Se debería aplicar el instructivo de funciones en la Institución, incrementar el grado de compromiso de todas las secretarias y demás funcionarios del Municipio de Francisco de Orellana, se recomienda dar a conocer la propuesta, de manera que se logre una cultura organizacional que identifique al personal de la institución y los motive estratégicamente en las distintas actividades con el afán de alcanzar sus metas personales y organizacionales.

## VOCABULARIO

- ü **AHINCO:** Eficacia, empeño o diligencia grande con que se hace o solicita alguna cosa
- ü **AUTOACEPTACIÓN:** Reconocer que somos valiosos y dignos de ser queridos y respetados a pesar de no ser perfectos
- ü **AUTOCONCEPTO:** Es la imagen del yo-conocido que tiene cada persona
- ü **COADYUVEN:** Contribuir al logro o realización de cualquier actividad
- ü **DECADENTE:** Decadencia-declinación, principio de debilidad o ruina
- ü **DEDUCTIVOS:** Opuesto al razonamiento inductivo en el cual se formulan leyes a partir de hechos observados.
- ü **ERRÓNEOS:** Que posee errores
- ü **FEEDBACK:** La realimentación, también denominada retroalimentación o feedback, significa "ida y vuelta"
- ü **INDUCTIVOS:** Propio de o relativo a la inducción; Que se produce por inducción.
- ü **JERARQUIZAR:** ordenar según un criterio determinado, de lo más importante a lo menos importante.
- ü **PREMISAS:** Son cada una de las proposiciones de un razonamiento que dan lugar a la consecuencia o conclusión de dicho razonamiento.
- ü **REFLEXIVO:** Característica propia de los sistemas. El sujeto que reflexiona sobre lo que le rodea, reflexiona sobre sí mismo dentro del propio sistema.
- ü **TENACIDAD:** Tenaz - Que es persistente, firme o que se pega o sostiene con fuerza

## BIBLIOGRAFÍA

- § ALBERT, C. *et al.* (2003). Del sistema educativo al mercado de trabajo: **un análisis de flujos**, Revista de Educación, Madrid, v. 330, p. 137-155.
- § Biblioteca Básica de Valores Personales, Nueva Edición, Pág. 698
- § CALVO, R. y Gómez J. (2008): **La investigación social en recursos humanos**. La necesidad de seguir una metodología. Athenea Digital, 14. 181-189. Disponible en:  
<http://psicologíasocial.uab.es/atheneaDigital/article/view/517>
- § CHIAVENATO Idalberto (2002): **Gestión del Talento Humano**, Bogotá-Colombia.
- § GOLEMAN, Daniel (1992): **El Espíritu Creativo**, Zeta Bolsillo, Barcelona.
- § DE LA MORA Maurice Eyssautier: **Metodología de la Investigación**, cuarta edición, México.
- § NEWSTROM John W.: **Comportamiento humano en el trabajo**, Duodécima edición.
- § KAUFMAN, Ana María y Rodríguez María Elena (1993): La escuela y los textos Santillana, Buenos Aires.
- § Rev. Hosp. Gral. Quebrada (2003): **Liderazgo en la gestión**, Múgica GCC.
- § COOPER Robert K. y Ayman Sawaf, Grupo Editorial Norma
- § Universidad Técnica Particular de Loja, Guía Didáctica: Formación y Promoción Profesional, Págs. 120, 19.

§ ZEPEDA Fernando (1999): **Psicología Organizacional**, Addison Wesley Longman de México, S.A. de C.V, México.

§ ZUÑIGA-MORA, Mc Graw Hill (1999): **Gestión Secretaria**, Nueva serie

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

§ <http://buenastareas.com/ensayos/Funcion-Social-Del-Texto/157237.html>

§ [www.eumed.net/net/libros/2006c/2003/](http://www.eumed.net/net/libros/2006c/2003/)

§ <http://rincondelvago.com/elementos-de-la-investigacion-social.html>

§ <http://scholar.google.com.ec>

§ <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1705091>

§ [http://www.ccoo.es/cscceo/menu.do?Areas:Formacion sindical:III Escuela Confederal de Verano de CCOO](http://www.ccoo.es/cscceo/menu.do?Areas:Formacion_sindical:III_Escuela_Confederal_de_Verano_de_CCOO)

§ <http://www.utpl.edu.ec/ried/imagenes/pdfs/vol2-1/autoformacion.pdf>

§ <http://www.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

§ <http://www.gestionyliderazgoeducativo.cl/portal/>

§ <http://www.eumed.net/tesis/2006/asc/4m.htm>

§ <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/rrhh/inteligencia-emocional-aplicada-al-liderazgo.htm>

§ <http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-718104.html>

§ <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/perfil-de-la-nueva-secretaria-ejecutiva.htm>

- § <http://www.science.oas.org/espanol/creacion3.htm>
- § <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/act-51-8.html>
- § <http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-archivo-empresa/sistemas-clasificacion-archivos>
- § <http://www.mariavecino.com/Programa%20OrgServicioSecre%2007-08.pdf>
- § <http://www.managershelp.com/administracion-de-recursos-de-la-empresa.htm>
- § <http://www.coninpyme.org/pdf/LiderazgoyTrabajoenEquipo.pdf>
- § <http://gerenciaenaccion.com.ve/Liderazgo/lider76.htm>
- § <http://www.mitoluca.com.mx/articulos/tomadecisiones.htm>
- § <http://jcvalda.wordpress.com/2010/01/20/el-proceso-de-toma-de-decisiones/>
- § <http://www.imagenexcellence.com/articulosinstitucional/secretaria-ejecutiva.html>
- § <http://www.misecretaria.com.uy/nota.php?NotId=77>
- § <http://empresa.euroresidentes.com/2007/09/la-puntualidad-en-la-empresa.html>
- § <http://educacion.michoacan.gob.mx/images/stories/educacionbasica/el%20espíritu%20creativo.pdf>
- § <http://www.abcpedia.com/diccionario/definicion-etica.html>
- § <http://www.sec-sonora.gob.mx/cetica/codigo.pdf>

- § <http://www.ctv.es/USERS/seip/quada8.htm>
- § [HTTP://WWW.MAESUSANA.COM/PENSAMIENTOS PARA TI.HTM](HTTP://WWW.MAESUSANA.COM/PENSAMIENTOS_PARA_TI.HTM)
- § <http://www.frasesypensamientos.com.ar/frases-de-lealtad.html>
- § <HTTP://WWW.GUILLERMOEDELBERG.COM.AR/PDF/94.PDF>
- § [http://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones humanas](http://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones_humanas)
- § <http://www.mailxmail.com/curso-recepcionista/relaciones-humanas-empresas>
- § <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>
- § <www.papel-de-las-secretarias-ejecutivas-y-asistentes-de-gerencia.doc>
- § <http://foro.univision.com/t5/Club-de-las-Secretarias/HABLEMOS-SOBRE-AUTOESTIMA-EN-UNA-SECRETARIA/m-p/274010762>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

<b>Perfil de Cargo</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b>			
<b>Función</b>	<b>Estudiante</b>			
<b>Versión:</b>	<b>0</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>2011-02-05</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Dolores Verduga</b>			
<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>				
<b># REVISIÓN</b>	<b>TIPO DE MODIFICACIÓN</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>	<b>FECHA</b>



**ANEXO 2**

**GOBIERNO MUNICIPAL DESCENTRALIZADO DE FRANCISCO DE  
ORELLANA**



**ANEXO 3**

**ALCALDESA DEL GOBIERNO MUNICIPAL AUTÓNOMO DE FRANCISCO  
DE ORELLANA**

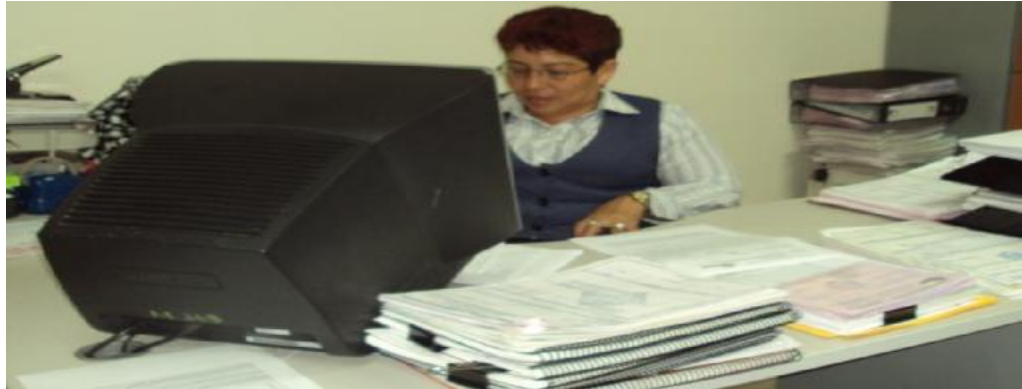


**ANITA RIVAS**

Alcaldesa

ANEXO 4

**SECRETARIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL AUTÓNOMO DE FRANCISCO  
DE ORELLANA**



## ANEXO 5

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>					
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>AGOSTO 2011</b>				
	1 al 5	8 al 12	15 al 19	22 al 26	29 al 31
<b>MÓDULO 1</b>					
Relaciones Humanas en la oficina					
La etiqueta en la Institución donde laboran					
Apariencia Personal					
<b>MÓDULO 2</b>					
Relaciones públicas en la Institución y La calidad y el servicio					
Cómo hablar en público y entrega de certificados					