



**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:**

Lic. María Piedad Ruiz Román

**AUTORA:**

María Leonor Ramón Gualán

**CUENCA – ECUADOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, María Leonor Ramón Gualán, 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”.

FIRMA

.....

María Leonor Ramón Gualán

**Lic. Piedad Ruiz R.**, 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 María Leonor Ramón Gualán. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, enero de 2011

.....

Lic. Piedad Ruiz R.

**DIRECTORA**

## **AUTORÍA**

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

## **FIRMA**

.....

María Leonor Ramón Gualán

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento muy sincero a la Universidad Técnica Particular de Loja, por darme la oportunidad de educarme en miras de un futuro mejor. Al Ilustre Municipio de Cuenca, que me abrió sus puertas, para poder realizar la investigación y así poder culminar mi tesis. A cada uno de mis maestros y maestras, gracias a cuyas enseñanzas he logrado una formación integral.

Vaya mi impensado agradecimiento a la Lic. Piedad Ruiz Román, Directora de Tesis, quien con gran paciencia me supo orientar con sus conocimientos a lo largo de la realización de este trabajo de tesis.

En fin a todos quienes me supieron dar su apoyo y ayuda desinteresada, en el transcurso de mi vida estudiantil y en la culminación del presente trabajo de tesis.

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo, a mis padres: Luís Ramón A. y Elvia Gualán S., quienes con su apoyo, cariño y ayuda incondicional se hicieron presentes a lo largo de mis estudios.

A mis hermanos: Gabriel y Haydee, quienes no escatimaron esfuerzos para prestarme su colaboración en cada una de las etapas de mi vida estudiantil.

A una persona muy especial, que le da color y sentido a mi vida: Xavier Calle M., quien con su sonrisa y cariño me ha impulsado a salir adelante, a pesar de los tropiezos.

A todos/todas ellos/ellas, muchas gracias de corazón, que Dios les bendiga siempre en todo lo que realicen.

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>Cesión de derechos</b> .....	II
<b>Certificación</b> .....	III
<b>Autoría</b> .....	IV
<b>Agradecimiento</b> .....	V
<b>Dedicatoria</b> .....	VI
<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	VII

## **CONTENIDOS**

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

1.1	Definición de la investigación social.....	10
1.2	Características e importancia de la investigación social.....	10
	1.2.1 Características de la investigación social.....	10
	1.2.2 Importancia de la investigación social.....	11
1.3	Técnicas y tipos de investigación social.....	12
	1.3.1 Diferencia entre el método cualitativo y cuantitativo.....	12
	1.3.2 Ejemplos de investigación social.....	12
1.4	Funciones de la investigación social.....	13
1.5	Fases de la investigación social.....	14
1.6	El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.....	22

### **CAPÍTULO II: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA**

2.1	La autoformación.....	32
	2.1.1 Importancia en la sociedad.....	32
	2.1.2 Medios utilizados para la autoformación.....	34
	2.1.3 Las actividades de autoformación.....	36
2.2	Gestión y Liderazgo.....	38
	2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.....	41
2.3	Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.....	42
	2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina.....	42
	2.3.2 Organización y clasificación del archivo.....	44
	2.3.3 Función asistencial.....	47
	2.3.4 Organización y control del tiempo.....	47
	2.3.5 Administración de los recursos de la empresa.....	50
2.4	Trabajo en equipo.....	52

2.4.1	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo.....	54
2.4.2	Saber delegar funciones.....	57
2.4.3	Apoyo en la solución de problemas del equipo.....	58
2.5	Toma de decisiones.....	62
2.5.1	Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	65
2.5.2	Barreras que impiden la toma de decisiones.....	65
2.5.3	Resultados obtenidos por la toma de decisiones.....	67

### **CAPÍTULO III: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA**

3.1	Imagen personal de la secretaria.....	70
3.1.1	La presentación diaria.....	73
3.1.2	La puntualidad.....	74
3.1.3	Espíritu creativo.....	76
3.2	Ética y valores.....	80
3.2.1	Responsabilidad.....	84
3.2.2	Respeto.....	85
3.2.3	Entusiasmo y optimismo.....	87
3.2.4	Lealtad a la empresa.....	90
3.2.5	Honestidad.....	91
3.2.6	Discreción.....	93
3.3	Relaciones Humanas.....	94
3.3.1	Atención personal y telefónica a los clientes.....	97
3.3.2	Recepción de visitantes.....	102
3.3.3	Comunicación interpersonal.....	104
3.3.3.1	Comunicación con el jefe.....	106
3.3.3.2	Comunicación con los compañeros.....	107
3.3.4	Integración en actividades de trabajo.....	108
3.4	Autoestima.....	110

### **CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES**

4.1.	Instructivo de Funciones para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.....	116
4.1.1	Instructivo de Funciones de las Secretarías Ejecutivas del Ilustre	

Municipio de Cuenca.....	116
4.1.2 Contenidos del Instructivo.....	116
4.1.2.1 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Administración.....	116
4.1.2.2 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Avalúos, Catastros y Estadísticas.....	117
4.1.2.3 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Planificación.....	118
4.1.2.4 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Unidad de Proyectos.....	119
4.1.2.5 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Unidad de Ordenamiento Territorial.....	120
4.1.2.6 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Obras Públicas.....	121
4.1.2.7 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Finanzas.....	123
4.1.2.8 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Relaciones Humanas.....	124
4.1.2.9 Instructivo de funciones secretariales de la Comisión de Urbanismo.....	125
4.1.2.10 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Auditoría Interna.....	126
<b>4.2 PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	
4.2.1 Plan de capacitación para las Secretarias Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.....	129
4.2.1.1 Antecedentes.....	130
4.2.1.2 Introducción.....	130
4.2.1.3 Justificación.....	131
4.2.1.4 Objetivos.....	131
4.2.1.5 Contenidos.....	132
4.2.1.6 Metodología.....	132
4.2.1.7 Recursos.....	133
4.2.1.8 Ejecución de la propuesta.....	134
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b>	

Conclusiones.....	136
Recomendaciones.....	137
Bibliografía.....	138
Anexos.....	140

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el mundo actual en que vivimos, cada día surgen nuevos retos, los que requieren de un conocimiento actualizado y no estático. Es más, cada área del conocimiento ha cambiado, y nadie puede detener estas variaciones, todas ellas surgen con la necesidad de mejorar la situación del ser humano.

No es menos cierto, que el área del secretariado se haya quedado estática y no requiera ni haya avances para un mejor manejo de la profesión. La formación integral de una secretaria, la convierte en una verdadera maestra de su profesión, por lo que se requiere de su formación profesional y personal.

El presente trabajo de investigación: “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones”, que se aplicó aleatoriamente a 20 Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, me permitió conocer de cerca su formación tanto personal como profesional y su correspondiente desempeño.

Para entender mejor cada uno de los temas, se ha realizado investigaciones en varios libros, tomando citas textuales o notas de los mismos, con la finalidad de que se llegue a una mejor comprensión.

En el capítulo I se habla sobre la investigación social, su importancia y los aspectos que hay que tomar en cuenta al realizarla.

El capítulo II está dedicado a hablar sobre la Secretaria Ejecutiva y su formación profesional en el Ilustre Municipio de Cuenca, trata temas tales como: la autoformación; gestión y liderazgo; técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva; trabajo en equipo y la toma de decisiones. Cada uno de estos tópicos arroja los resultados de las encuestas realizadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, sobre estos aspectos.

El capítulo III contiene información sobre la Secretaria Ejecutiva y su formación personal en el Ilustre Municipio de Cuenca, abarca los siguientes temas: Imagen personal de la Secretaria; ética y valores; relaciones humanas y autoestima. Del mismo modo, cada uno de estos temas contiene los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, sobre cada uno de estos tópicos.

Finalmente en el último capítulo, se ha elaborado un instructivo de funciones secretariales, destinado a cada departamento que conforma el Ilustre Municipio de Cuenca con la finalidad de optimizar las tareas de las Secretarías Ejecutivas. En este mismo capítulo, se ha propuesto un Plan de Capacitación, sobre Liderazgo Empresarial, que consiste en un seminario-taller dirigido a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, con la finalidad de que aprendan más sobre el tema y distingan aspectos negativos.

Se espera que el presente trabajo, ayude a fortalecer una verdadera formación integral de las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, con el objetivo de mejorar su desempeño laboral.

# **CAPÍTULO I**

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

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

La investigación social es aquella que tiene la finalidad de indagar, explorar nuevos conocimientos, con el fin de dar nuevas aportaciones a la sociedad, sobre los diferentes fenómenos que ocurren, utilizando el método científico. Crea nuevos conocimientos para las personas, grupos, instituciones, a través de las relaciones sociales.

Para realizar la investigación social no se debe afianzar en conocimientos superficiales, sino en una investigación profunda y rigurosa, así como también en una excelente definición y aplicación de una metodología de trabajo.

“La investigación tiene sus bases en la ciencia y adquiere un valor científico a través de las aportaciones de la metodología; por tanto, el simple hecho de indagar, registrar o de hacer diligencias para descubrir algo, o la búsqueda de un resultado, no garantiza la autenticidad de la investigación ni el descubrimiento científico. La palabra investigar proviene del latín *investigare*, que significa registrar, indagar, descubrir. Existen muchas definiciones de investigación, pero ninguna ha sido aceptada como la mejor.”<sup>1</sup>

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

La investigación social es una herramienta muy importante, ya que nos permite detectar problemas e innovar conocimientos dentro de la sociedad, pero esto se puede realizar sólo si se toman en cuenta determinadas características que debe reunir la misma.

### **1.2.1 Características de la investigación social**

Apoyándonos en la descripción que realiza Best, enunciaré las siguientes características de la investigación:

- Es un procedimiento que recoge nuevos conocimientos que exigen comprobación y verificación, y no la sola acumulación de conocimientos.
- La investigación realiza descubrimientos de principios generales; que pueden generalizarse y no sólo ser válidos para una parte de la población.
- La investigación es un proceso riguroso, sistemático y exacto. Se ordenan las sistematizaciones teóricas para formular los problemas e hipótesis.

- Se recogen los datos con rigurosidad e imparcialidad, utilizando los medios adecuados de acuerdo al tipo de investigación a realizarse, luego se ordenan, sistematizan y analizan con una recta exactitud.
- La investigación es lógica, objetiva, crítica.
- La investigación pretende organizar los datos en términos cuantitativos, en cuanto esto sea posible.
- La investigación se registra y se expresa en un informe, documento o estudio. Se indica la metodología utilizada, se documentan las referencias bibliográficas, se precisa la terminología utilizada, se reconocen los factores limitativos y se expresan los resultados registrados con la mayor objetividad. Esto conduce por último a las conclusiones y generalizaciones.

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

Nosotros que vivimos en sociedad, no podemos entender los problemas o fenómenos que suceden a nuestro alrededor, mientras no sepamos cuál es la raíz de ellos y cómo podemos cambiarlos; pues bien la investigación social permite realizar este trabajo, ya que gracias a ella podemos examinar y entender los asuntos sociales, para llegar a su solución.

“La investigación de las ciencias sociales ofrece un medio para examinar y entender la operación de los asuntos sociales. Brinda puntos de vista y procedimientos técnicos que revelan detalles que de otra forma escaparían a nuestra conciencia.”<sup>2</sup>

Gracias a la investigación social comprendemos que las cosas no son lo que parecen, pues hay otros motivos más profundos por los que se da un fenómeno o problema social, que a veces ni siquiera lo imaginamos. Por este mismo motivo, el ámbito social es susceptible de verse influenciado por una o varias ideas sin fundamento, que en varias ocasiones distorsionan la realidad y no permiten un buen desarrollo social, por lo que la investigación social es objetiva, situándose en la realidad presente y no en suposiciones mentales subjetivas.

La investigación social también es importante porque permite al ser humano, sociedad, país o región crecer en forma integral, para ser capaz de enfrentarse

2. BABBIE, Earl: Fundamentos de la Investigación Social, Internacional Thomson Editores, México, 2000, p. 3.

a nuevos y grandes retos sociales. Si nos detenemos por unos instantes a pensar como han vivido los seres humanos en épocas anteriores a las nuestras y cómo es en la actualidad nuestra vida, nos damos cuenta que hay muchas cosas que han cambiado, y han cambiado gracias a la investigación social que han realizado otros investigadores.

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

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

Todas las disciplinas tienen sus propios métodos, así los métodos en la investigación social son dos: cuantitativos y cualitativos.

El método cuantitativo es aquel en el que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La observación con el método cuantitativo, es directa y extensa. Aquí, la estadística permite comprobar las hipótesis planteadas y de acuerdo a ello aceptarlas o rechazarlas. La investigación cuantitativa identifica la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados, tomando muestras significativas, válidas para toda la población en estudio.

El método cualitativo evita la cuantificación, y prefiere registrar narrativamente los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. La observación con el método cualitativo es directa, no extensa, sino intensa. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, tomando en cuenta los valores, creencias y costumbres.

Finalmente, “se considera que lo cualitativo significa que las cosas en estudio no son de naturaleza evidentemente numérica, ni pueden ponerse en forma numérica, mientras que cuantitativo implica que pueden serlo y lo son.”<sup>3</sup>

#### **1.3.2 Ejemplos de investigación social**

“Según los  **fines**  que persiguen se clasifican en básicas y aplicadas.”<sup>4</sup>

**Investigación básica:** no busca una aplicación práctica, sino aumentar los conocimientos, describiendo una situación. Ejemplo: en el Ilustre Municipio de

3. MANHEIM Henry L.: Investigación Sociológica. Filosofía y Métodos, Ediciones Ceac S.A., Perú, septiembre, 1982, p. 275.  
4. ANDER-EGG, Ezequiel: Introducción a las Técnicas de Investigación Social, 4ª Edición, Buenos Aires – Argentina, Humanitas, 1974, p. 4

Cuenca, 16 de 20 Secretarías Ejecutivas encuestadas, afirmaron poseer o estar egresadas en otra carrera diferente a Secretariado Ejecutivo.

**Investigación aplicada:** se deriva de la investigación básica, y su característica principal es que busca una aplicación práctica de los conocimientos. En este caso tomando como referencia el ejemplo anterior, que dice: En el Municipio de Cuenca, 16 de 20 Secretarías Ejecutivas encuestadas, afirmaron poseer o estar egresadas en otra carrera diferente a Secretariado Ejecutivo. Ahora bien, no se quedará en una simple descripción, sino que se pasará a averiguar cuáles son los efectos que produce aquello en el trabajo, y efectivamente se puede afirmar que aquellas que no están tituladas en Secretariado, en realidad no supieron discernir la clase de correspondencia que poseen, lo que permitirá una deficiencia en sus labores diarias. Esto sería un ejemplo de investigación aplicada.

#### **1.4 Funciones de la investigación social**

La investigación social crea conocimientos, y para cumplir con ello tiene tres funciones específicas: la descripción, clasificación y explicación.

**LA DESCRIPCIÓN:** comprende más que una simple descripción en donde se examina o identifica, es sobre todo un análisis descriptivo que parte de los objetivos de un estudio o investigación descriptiva. Existen diferentes tipos de análisis descriptivos como por ejemplo:

- Descripción global del objeto de estudio.
- Descripción de las propiedades del objeto de estudio.
- Descripción de la dimensión del hecho.
- Descripción de la evolución del fenómeno.
- Descripción de la relación del objeto con otros objetos.
- Descripción del escenario en el que se presenta el fenómeno.

**LA CLASIFICACIÓN:** permite clasificar los hechos, fenómenos u objetos que se investigan en grupos, procesos, estructuras y mucho más, para de esta manera luego categorizar los objetos con una base fundamentada, utilizando criterios cualitativos o cuantitativos. Se puede hacer una clasificación especial, utilizando tipologías, definidas por una característica esencial.

**LA EXPLICACIÓN:** esta función se dedica a dar una explicación de los hechos o fenómenos en estudio, fijando para ello factores determinantes de diversa índole: psicológicos, económicos, climáticos, raciales y muchos otros, hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas. No se trata de una labor fácil, ya que tiene que relacionar la explicación diacrónica, que es la búsqueda de antecedentes históricos o genéticos, y por otro lado la explicación sincrónica que se refiere a una explicación de los hechos en un momento determinado.<sup>5</sup>

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

Para que una investigación se lleve a cabo de la mejor manera se requiere seguir las siguientes fases:

**Primera fase: diseño de investigación.**

**Segunda fase: recolección y procesamiento de la información.**

**Tercera fase: análisis de la información.**

**Cuarta fase: redacción de la investigación.**

A continuación veamos el desarrollo de cada una de las fases.

#### **PRIMERA FASE**

##### **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

En el diseño de investigación se elabora un cuerpo teórico bien fundamentado para identificar los problemas a investigar, la formulación de hipótesis y los procedimientos a seguir para la demostración.

Tomando como referencia lo que nos dice Lucas Achig, mencionaré el siguiente esquema tentativo:

1. Selección y delimitación del tema.
2. Justificación del tema seleccionado.

3. Descripción breve del objeto de estudio.
4. Elaboración del marco teórico.
5. Problematización.
6. Determinación de los objetivos.
7. Formulación de hipótesis.
8. Construcción de variables.
9. Selección de las técnicas de investigación.
10. Esquema tentativo del informe.
11. Cronograma de trabajo.
12. Bibliografía.

## **1. SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA**

Es el punto de partida de toda investigación. Dicha selección no debe ser improvisada sino que más bien debe ser el resultado de una observación y reflexión previa sobre lo que nos interesa investigar, y luego se pasará a fijar un límite en lo que tiene que ver con su contenido, clasificación, espacio y tiempo.

## **2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA SELECCIONADO**

El tema seleccionado debe tener su correspondiente justificación convincente, para que tenga sentido su cumplimiento y la dotación de recursos, tiempo y esfuerzos. Para esta justificación se usan criterios académicos, sociales, institucionales, personales y operativos.

## **3. BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

Esta parte se realiza con la finalidad de tener un acercamiento al fenómeno en estudio, ver su realidad. No se trata de hacer proposiciones ni juicios antes de hora, sino tan solo de describir en forma breve, objetiva, total y adecuada al presente estudio. Debe reflejarse los problemas en forma indeterminada y confusa, considerando los contextos y realidades que están acordes al tema.

## **4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

“Generalmente se lo conoce con el nombre de teoría explicativa y cumple la función principal de orientar, tanto la formulación de las hipótesis como su proceso demostrativo.”<sup>6</sup>

No se debe confundir al lector incorporando una tras otra teoría, sino más bien se pueden considerar varias teorías, pero bajo el mismo eje referencial de una de ellas; es decir manteniendo una estructura y coherencia entre las categorías y conceptos específicos, referidos a la realidad actual.

## **5. PROBLEMATIZACIÓN**

La problematización se remite a expresar los problemas, ya que para tener una solución debe haber un problema o problemas a ser investigados o sino para qué se realiza la investigación, no tendría razón de ser.

Para deducir los problemas existentes se debe tener en cuenta dos aspectos: acercamiento con la realidad y la experiencia, posición y creatividad del investigador, pero estos dos requerimientos antes mencionados deben estar acordes con el marco teórico, o sea los problemas deben obtenerse de la teoría.

## **6. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS**

Los objetivos señalan los propósitos y alcances de lo que se pretende investigar.

“La investigación social contempla dos tipos de objetivos: unos relacionados con el conocimiento del tema y los otros con la intervención en la solución de los problemas planteados, siempre que sea posible y variable”<sup>7</sup>

Estos dos objetivos son complementarios y se requiere clasificarlos en objetivo central y objetivos complementarios.

Deben tener las siguientes características:

- Dirigidos a los elementos básicos del problema.
- Medibles y observables.
- Claros, concretos, precisos, concisos, factibles de alcanzar.
- Expresarse en verbo infinitivo.

6. ACHIG, Lucas: Investigación Social. Teoría, Metodología, Técnicas y Evaluación, U Ediciones, Cuenca – Ecuador, Febrero del 2000, p. 76.

7. ACHIG, Lucas: Investigación Social. Teoría, Metodología, Técnicas y Evaluación, U Ediciones, Cuenca – Ecuador, Febrero del 2000, p. 88.

## **7. FORMULACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

La hipótesis tiene dos dimensiones: la explicativa y la prospectiva.

La hipótesis explicativa consiste en propuestas que explican de una forma teórica, lógica, coherente y provisional lo que causa los problemas en la presente investigación. Dichas propuestas se basan en una teoría ya comprobada y en una teoría que está por comprobarse.

La hipótesis prospectiva no se queda en la simple explicación dada, sino que propone soluciones hipotéticas a los problemas.

## **8. CONSTRUCCIÓN DE VARIABLES**

Las variables establecen una valoración numérica a los resultados. En la investigación social las variables abarcan un sinnúmero de dimensiones y características, que permiten realizar sus mediciones y cuantificaciones; además de poseer un limitado grado de abstracción que así mismo permite calcular los resultados con mayor claridad. Tenemos variables dependientes (dependen de la variable independiente) y variables independientes (no dependen de otros valores).

## **9. SELECCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas de investigación nos ayudan de la mejor manera a recolectar datos para comprobar lo que se ha planteado en la formulación de hipótesis.

“Las técnicas de investigación son mecanismos encargados de recolectar, sistematizar, procesar y almacenar información y datos para la demostración de las hipótesis, para lo cual se utiliza un conjunto variado de instrumentos como registros, formularios, guías, cuestionarios y similares.”<sup>8</sup>

## **10. ESQUEMA TENTATIVO DEL INFORME**

Se usan capítulos o partes dependiendo del alcance del trabajo, sujeto a modificaciones.

Al ordenar los capítulos y estructurarlos se debe dejar el primero para aspectos generales y el último para conclusiones y recomendaciones, señalando sus contenidos específicos desde el primer hasta el último capítulo con claridad.

## **11. CRONOGRAMA DE TRABAJO**

El cronograma de trabajo nos da un determinado tiempo para realizar los diferentes temas de investigación, disciplinándonos y controlándonos en el trabajo.

Las etapas a tomarse en cuenta para la estructuración del cronograma de trabajo son:

1. Diseño de la investigación.
2. Recolección y procesamiento de datos.
3. Análisis demostrativo de las hipótesis; y
4. Redacción del informe.

## **12. BIBLIOGRAFÍA**

Es un catálogo de las fuentes de información consultadas, para la elaboración del diseño de la investigación.

“La elaboración de las fichas nos da una idea de cómo debemos considerar la bibliografía, es decir, los libros, revistas o artículos de otros autores que nos han servido de base para la elaboración de un trabajo”.<sup>9</sup>

Se debe citar como el ejemplo:

CABRERA, Sandra: La vida en las Islas Galápagos, Editorial Don Bosco, Quito, 2001.

## **SEGUNDA FASE**

### **RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Gracias a esta segunda etapa podemos contar con información para que haya investigación. Los datos deben ser recogidos de una manera cuidadosa para lograr validez y confiabilidad. Antes de recolectar la información se debe: elaborar formularios, guías e instructivos, el plan de tabulación; las pruebas preliminares de las técnicas de investigación y la selección de la muestra representativa.

9. RUBIO GOMÉZ, María José: Orientación y Metodología para la Educación a Distancia, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Loja – Ecuador, Abril del 2004, p. 279.

Luego de haber realizado los pasos anteriores, se da lugar al trabajo de sistematización y procesamiento de la información, que tiene como principal objetivo el de ubicar toda la información obtenida que ya ha pasado por las fases anteriores, en el plan de tabulación debidamente estructurado anteriormente, para obtener determinadas relaciones y representaciones estadísticas.

Existen dos maneras de procesar la información: una, de carácter manual; y, otra que se da con la utilización del sistema electrónico de procesamiento de datos.

### **TERCERA ETAPA**

#### **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se analiza los resultados obtenidos de la recopilación y procesamiento de datos, para comprobar o no las hipótesis formuladas y conocer la realidad social, para después plantear soluciones a los problemas.

#### **PROPUESTA**

El alcance de la propuesta dependerá del tipo de investigación realizada y de las fuerzas sociales que se incorporaron. En todo caso, la propuesta debe tratar de:

1. Presentar soluciones concretas.
2. Encontrar alternativas de cambio y transformación cualitativa.
3. Dar aportes en cuanto a avances teóricos, metodológicos y práctica social.

### **CUARTA ETAPA**

#### **REDACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La redacción de la investigación constituye la última fase del proceso de investigación, en la cual se comunica con una exposición clara y comprensiva los resultados de la investigación, los avances obtenidos acerca del objeto investigado y la solución de los problemas planteados.

#### **ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL INFORME FINAL**

El informe final se puede estructurar en tres partes:

1. PARTE PRELIMINAR:
  - Portada
  - Contraportada
  - Créditos editoriales
  - Dedicatoria
  - Agradecimientos
  - Índices
2. PARTE PRINCIPAL:
  - Introducción
  - Cuerpo del texto
  - Conclusiones
3. PARTE REFERENCIAL:
  - Anexos
  - Bibliografía

## **1. PARTE PRELIMINAR**

Identifica el trabajo de investigación y señala los créditos. Consta de los siguientes elementos:

### **1) Portada**

- Nombre de la institución patrocinadora de la investigación (parte superior).
- Título del tema (parte intermedia).
- Nombre del autor o autores del trabajo, (parte inferior).
- Lugar y fecha de presentación (parte inferior).

### **2) Contraportada:**

Después de la portada se tendrá una hoja en blanco. Luego se presenta la contraportada con los mismos datos de la portada, pero usando el tipo de papel en el que va a ser impreso el texto.

### **3) Créditos editoriales:**

En la parte posterior de la contraportada se anota los créditos editoriales que constan de: nombre del tema, edición, año, ciudad, país, nombre del autor, del diseñador de la portada y el código del registro de derechos de autor.

#### **4) Dedicatoria:**

Es muy breve. Se dedica el presente trabajo a personas que se aprecia. Se escribe preferentemente en la parte inferior derecha de la página.

#### **5) Agradecimiento:**

Se refiere a unas palabras de reconocimiento a las personas que participaron y orientaron la investigación. Debe ser muy breve. Se aconseja escribir en la parte inferior de la página.

#### **6) Índices:**

Los índices permiten al lector encontrar con facilidad el contenido del texto, ubicando las páginas. En el índice de contenidos deben constar los capítulos y subcapítulos. Las demás subdivisiones no son necesarias. Los capítulos deben ubicarse con mayúsculas y los subcapítulos con minúsculas.

## **2. PARTE PRINCIPAL**

En la parte principal se expone el contenido del trabajo de investigación, y consta de los tres momentos básicos de la exposición: introducción, demostración y conclusiones.

La introducción proporciona los antecedentes de la investigación, contiene una síntesis literaria del diseño de la investigación, más los contenidos, resultados y alcances del trabajo realizado.

El cuerpo del texto es la parte fundamental del informe que se escribe con la finalidad de comprobar las proposiciones formuladas, en forma de hipótesis, en el diseño de investigación. Puede constar de lo siguiente: presentación de la problemática, descripción, argumentación, discusión, exposición y conclusión.

Las conclusiones realizan una síntesis global de todo el trabajo realizado, por lo que es conveniente girar sobre dos aspectos: uno, la síntesis del trabajo y dos, la propuesta de solución.

### **3. PARTE REFERENCIAL**

La parte referencial está constituida por los anexos y la bibliografía. Los anexos son los documentos, cuadros estadísticos, y gráficos que ayudaron a la demostración de las hipótesis; y la bibliografía, se refiere a las fuentes consultadas y se estructuran como se indicó en el diseño de la investigación.

Las notas y citas bibliográficas se utilizan para fundamentar mejor los argumentos en el texto. Las notas son comentarios o aclaraciones que hace el autor, mientras que las citas son exposiciones de otros autores. Las notas se identifican con un número colocado entre paréntesis después de la palabra o frase. Ejemplo: ... sobrepoblación (2) y se ubica al pie de página. Las citas se identifican poniendo un número índice o exponente después de la palabra o frase. Ejemplo: “..... sobrepoblación”<sup>1</sup>.

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

Vivir en un mundo social implica una serie de eventos complejos, ya que cada persona tiene su propia historia social y única, y aún así en esa complejidad existe un orden; es así que el rol del investigador social es identificar un orden y regularidad dentro de la complejidad en la que vivimos.

“El investigador social por medio del estudio que realiza forma una representación de la vida social y luego la pública a través de los diferentes medios: revistas científicas, libros, informes, monografías, periódicos, conferencias, grabaciones, fotografías, cintas de video, documentales y producciones dramáticas, para conocimiento de la sociedad. El investigador social no se confía en sus conocimientos únicamente, sino que inspecciona, analiza, evalúa y compara el trabajo de otros investigadores, para juntos construir un nuevo conocimiento, de esta manera temple y esclarece sus preocupaciones e intereses que van desde documentar patrones de comportamiento generales y comprobar teorías, hasta hacerse eco de la voz de los grupos relegados dentro de la sociedad.”<sup>10</sup>

10. (CHARLES C., Rag: La Construcción de la Investigación Social. Introducción a los Métodos y su Diversidad, SAGE Publications, Colombia – Bogotá, 2007, pp.68-71.)

El investigador social tiene un papel muy importante y una alta responsabilidad en el conocimiento de lo social, ya que su conocimiento que posteriormente lo difunde, se constituye en un factor esencial de transformación. Investigador – conocimiento de lo social - transformación social.

# **CAPÍTULO II**

## **LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA**

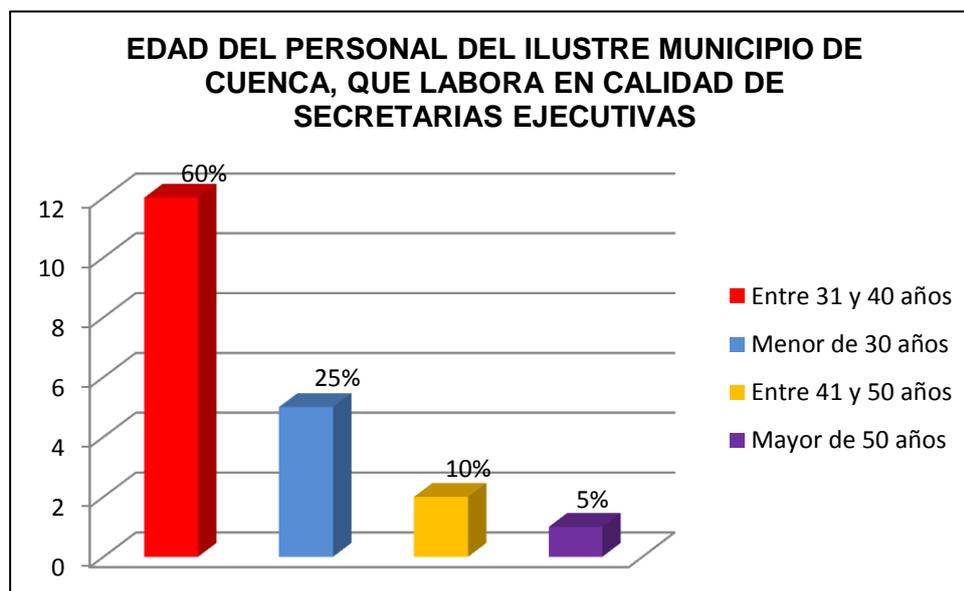
## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL QUE LABORA EN CALIDAD DE SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA

A continuación se detalla las edades sobre las que fluctúa el personal secretarial del Ilustre Municipio de Cuenca.

**TABLA Nº 1**

EDAD DEL PERSONAL DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA, QUE LABORA EN CALIDAD DE SECRETARIAS EJECUTIVAS	f	%
Entre 31 y 40 años	12	60%
Menor de 30 años	5	25%
Entre 41 y 50 años	2	10%
Mayor de 50 años	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 1**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarias Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Como se puede observar en el gráfico, el 60% de las secretarias poseen una edad comprendida entre los 31 a 40 años; seguido por el porcentaje de 25%, que corresponde a una edad menor de 30 años; después se puede observar que el 10% de las encuestadas está entre una edad comprendida de 41 a 50

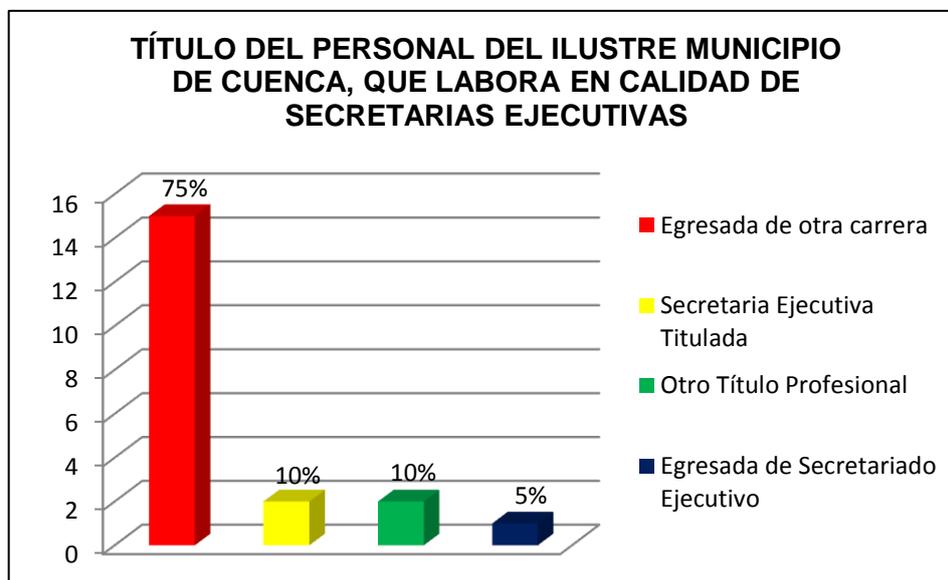
años de edad; y finalmente el 5% que corresponde a una edad mayor de 50 años.

En los siguientes datos, se detalla el título que poseen las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

**TABLA Nº 2**

<b>TÍTULO DEL PERSONAL DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA QUE LABORA EN CALIDAD DE SECRETARIAS EJECUTIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Egresada de otra carrera	15	75%
Secretaria Ejecutiva Titulada	2	10%
Otro Título Profesional	2	10%
Egresada de Secretariado Ejecutivo	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 2**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Se observa que el 75% de las encuestadas son egresadas de otra carrera; apenas el 10% corresponden a Secretarías Ejecutivas tituladas, lo que nos transmite que para ocupar este puesto en el Ilustre Municipio, no se tiene que

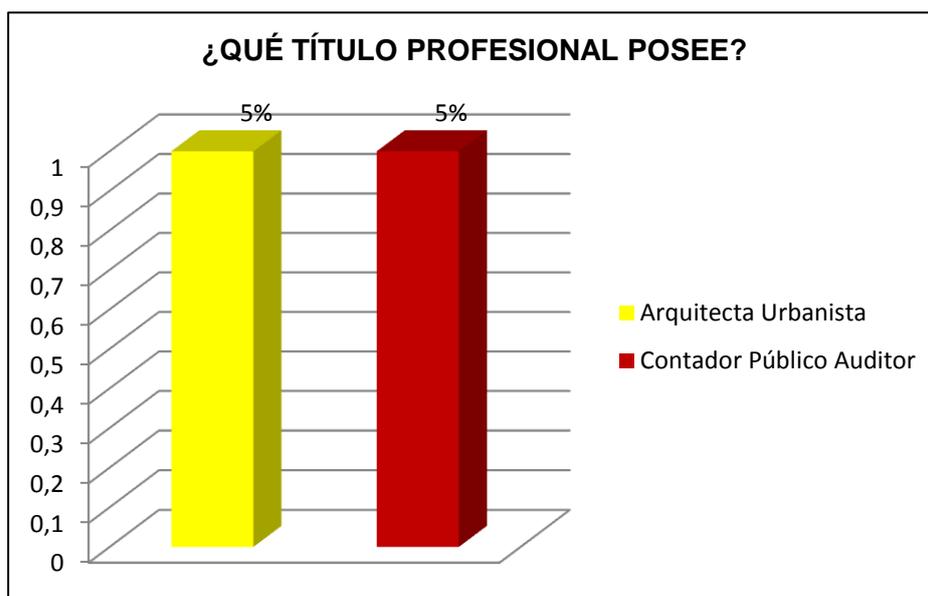
tener este título como requisito indispensable; el otro 10% posee otro título profesional; y finalmente el 5% son egresadas en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Ahora bien, del porcentaje (10%) de Secretarías Ejecutivas, que posee otro título profesional, se detalla a continuación.

**TABLA 3**

<b>¿QUÉ TÍTULO PROFESIONAL POSEE?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Arquitecta Urbanista	1	5%
Contador Público Auditor	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>

**GRÁFICO N° 3**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

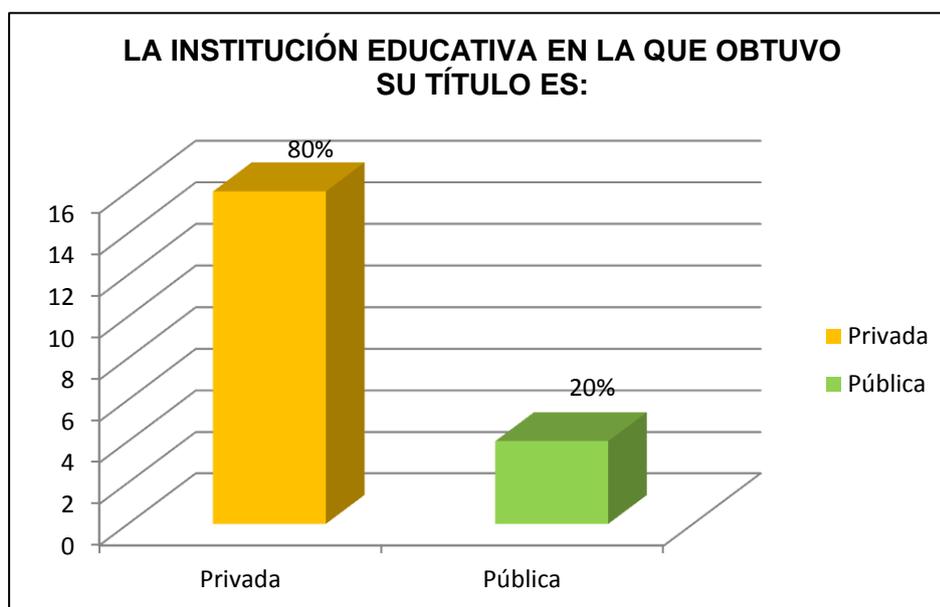
El 5% de las encuestadas posee el título de Arquitecta urbanista; y el otro 5% posee el título de Contador Público Auditor.

A continuación se les preguntó a las mencionadas secretarías acerca de la institución en donde obtuvieron su título, y esto fue lo que contestaron:

**TABLA N° 4**

<b>LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Privada	16	80%
Pública	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 4**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

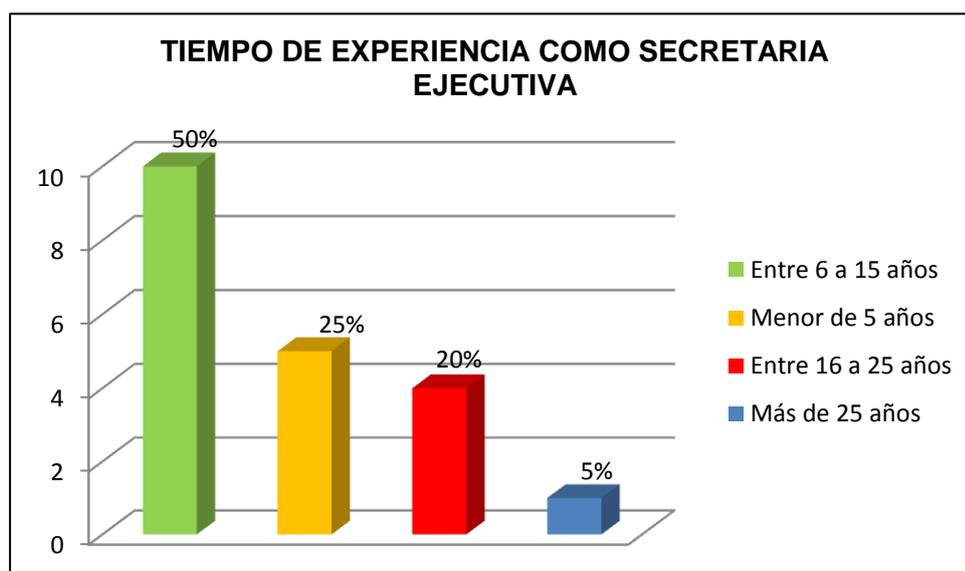
El 80% de las encuestadas respondió que obtuvieron su título en una institución privada; y el 20% expresó que obtuvieron su título en una institución pública.

A las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, se les interrogó sobre su tiempo de experiencia como tales, por lo que a continuación se expone esta información.

**TABLA Nº 5**

<b>TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Entre 6 a 15 años	10	50%
Menor de 5 años	5	25%
Entre 16 a 25 años	4	20%
Más de 25 años	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 5**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

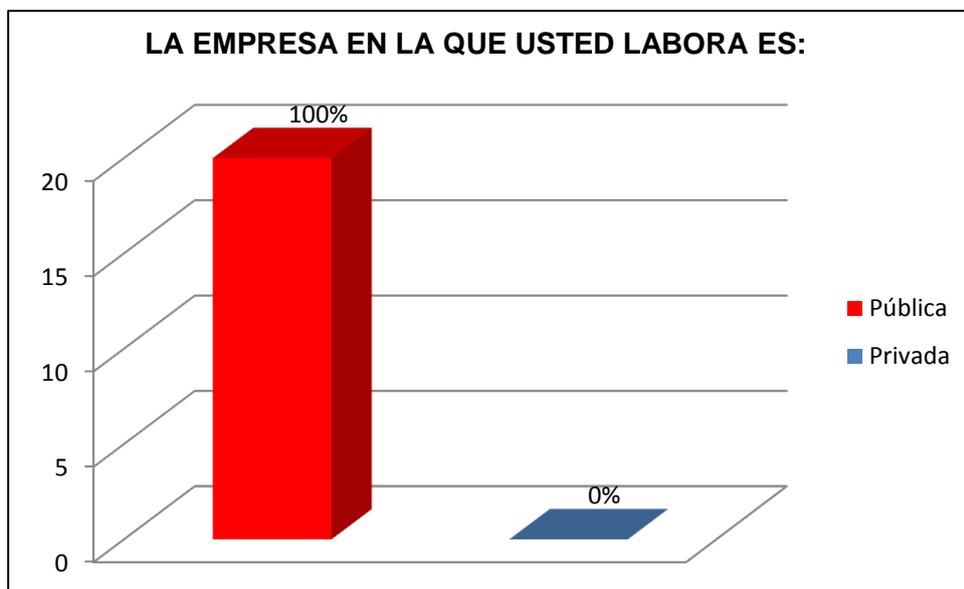
El 50% de las encuestadas tiene entre 6 a 15 años de experiencia como secretarías ejecutivas; el 25% tiene una experiencia como secretarías ejecutivas menor de 5 años; el 20%, entre 16 y 25 años de experiencia en este campo; y finalmente el 5% tiene más de 25 años de experiencia como secretarías ejecutivas.

Así mismo, se les interrogó acerca de su empresa si es pública o privada y cuántos años de funcionamiento tiene la misma, por lo que de lo antes citado, se presentan los siguientes datos:

**TABLA N° 6**

<b>LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Pública	20	100%
Privada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 6**



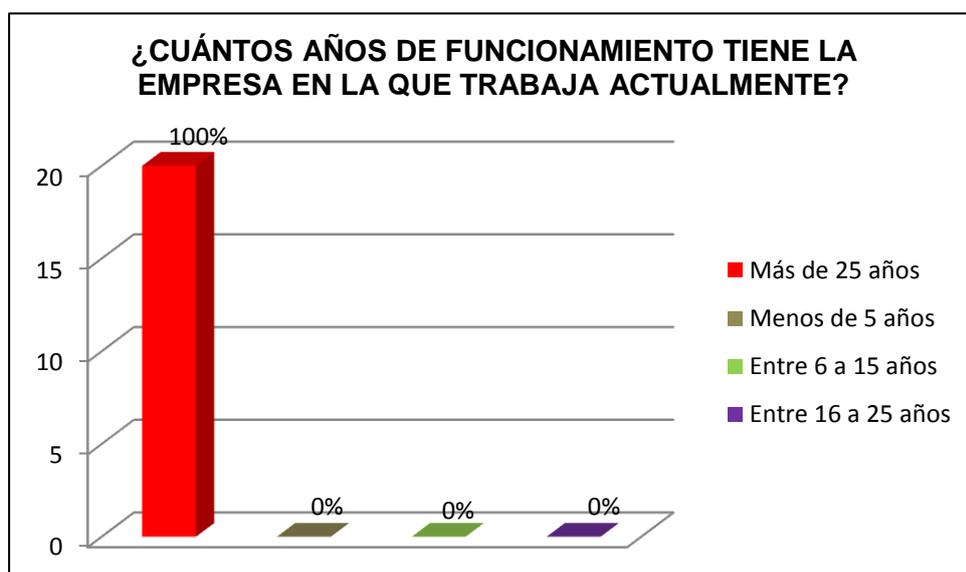
Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, expresa que la institución en la que laboran es pública; y por supuesto que lo es al tratarse del Ilustre Municipio de Cuenca, que se maneja con fondos del gobierno ecuatoriano y no con fondos privados.

**TABLA N° 7**

<b>¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Más de 25 años	20	100%
Menos de 5 años	0	0%
Entre 6 a 15 años	0	0%
Entre 16 a 25 años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 7**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, manifiestan que la institución en donde laboran, en este caso el Ilustre Municipio de Cuenca, tiene más de 25 años de funcionamiento.

## **2.1 La autoformación**

La autoformación es un proceso formativo personal, seguido por el ser humano sin exigencias de otros, sino de él mismo, para lograr ser mejor, tomando en cuenta su autodisciplina y responsabilidad durante toda su autoformación. Parte de la persona y llega nuevamente a la persona, siendo la misma, parte activa de su educación, mediante la motivación.

La autoformación se inicia del querer ser mejor de la propia persona. El estudiante o la estudiante es el agente principal de su formación, desarrolla sus potencialidades de acuerdo a sus posibilidades. Alrededor de la autoformación giran dos conceptos básicos: la individualización durante su proceso de formación y la socialización del conocimiento.

La persona toma en cuenta sus valores, percepciones, conceptos y necesidades para sumergirse en el aprendizaje, con esto crece su particular individualidad y su propia personalidad; es decir se apoya en la vida real y en la experiencia vivencial personal.

La autoformación anima al individuo a encausarse y perfeccionarse en la orientación de su propia vida, estimulándolo a vivir una libertad efectiva, con el propósito principal de hacer que se supere a pesar de las dificultades que se le puedan presentar en el camino. Entonces se puede decir que tiene como finalidad, capacitar al sujeto para que se realice en su proyecto de vida.

La persona es el corazón sobre la cual gira la educación. Esta última, tiene como objetivo ayudarla al logro de su realización personal, siendo este objetivo constante y no estático.

La autoformación permite al ser humano lograr su propio progreso y desarrollo, mediante el perfeccionamiento de destrezas que muchas veces están inertes y sólo con la autodisciplina y fortaleza que la constituyen, han despertado y han abierto nuevos surcos.

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

La autoformación en la sociedad, desempeña un papel destacado y significativo, ya que permite tener ciudadanos y ciudadanas capaces de enfrentarse al mundo moderno, dejando a un lado la ignorancia, dedicándose

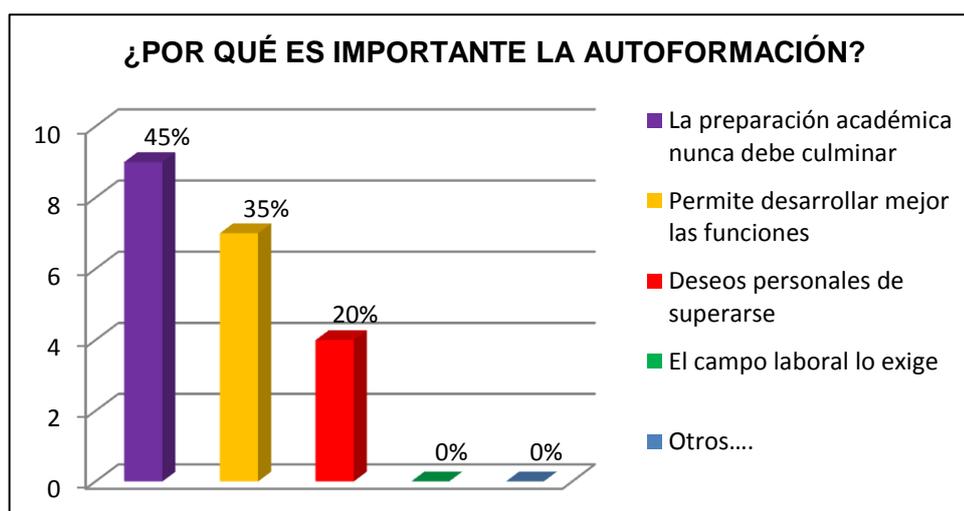
a crear una sociedad con más desarrollo y con un buen futuro. Una sociedad en donde no existen barreras para formarse, sino lo que importa es la voluntad y coraje que se tiene para ser mejor.

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, autoformarse es un importante complemento de sus actividades laborales, en los diferentes departamentos de planificación, obras públicas, auditoría interna, dirección financiera, avalúos, catastros y estadísticas, dirección de administración, relaciones humanas, unidad de ordenamiento territorial, comisión de urbanismo y unidad de proyectos.

**TABLA Nº 8**

<b>¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
La preparación académica nunca debe culminar	9	45%
Permite desarrollar mejor las funciones	7	35%
Deseos personales de superarse	4	20%
El campo laboral lo exige	0	0%
Otros....	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 8**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Podemos observar que el 45% de las secretarías encuestadas manifiestan que la preparación académica nunca debe culminar, ya que se debe estar actualizada en conocimientos para enfrentar el mundo dinámico y cambiante.

El 35% de las encuestadas nos dicen que la autoformación permite desarrollar mejor las funciones, porque ayuda a tener una autoinvestigación que lleva a enriquecer los conocimientos para desempeñarse mejor.

El 20% nos manifiestan que es importante por los deseos personales de superación que se tiene como persona, de crecer en todos los ámbitos y ser exitoso.

### 2.1.2 Medios utilizados para la autoformación

La vida del ser humano está rodeada de múltiples beneficios, entre tecnológicos y convencionales, que la hacen más confortable, y le ayudan a su autoformación; por lo que no hay impedimentos para ser mejor.

Entre los medios utilizados para la autoformación tenemos:

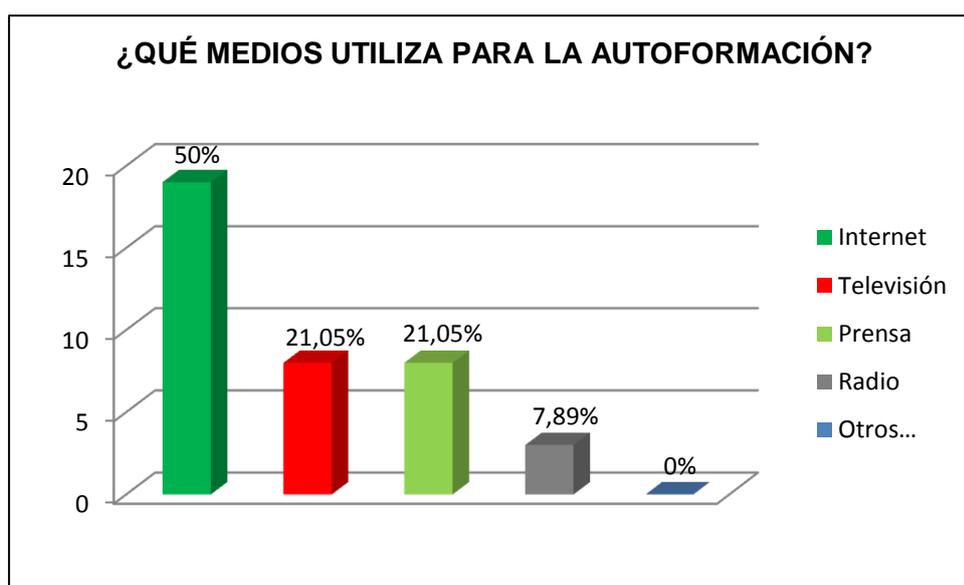
- **Medios impresos:** libros, revistas, periódicos, monografías, tesis.
- **Medios de transmisión oral:** mitos, leyendas, adivinanzas, refranes.
- **Medios complementarios:** la radio, la grabadora, la televisión, la biblioteca.
- **Medios tecnológicos:**
  - a) **sincrónicos** como las aulas virtuales y programas educativos.
  - b) **asincrónicos** pueden ser: internet, cursos y carreras on line y material multimedia.<sup>11</sup>

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, nos dan su opinión acerca de los medios que utilizan para autoformarse, al respecto opinan que todas tienen a su alcance varios medios que les permiten estar al tanto del mundo moderno, y no desactualizarse en cuanto a los conocimientos.

**TABLA Nº 9**

<b>¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Internet	19	50%
Televisión	8	21,05%
Prensa	8	21,05%
Radio	3	7,89%
Otros...	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 9**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Municipio de Cuenca.

En este gráfico observamos que el 50% de las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, opina que su medio más utilizado para la autoformación es el internet, ya que gracias a que se trata de una institución pública, cada departamento cuenta con este medio muy valioso que les permite estar a la vanguardia del mundo moderno.

El 21,05% expresa que la televisión también les ayuda de sobremanera a autoformarse, ya que el mismo hecho de ser una institución muy importante dentro del cantón, les exige estar al tanto de su ciudad y de su formación.

La prensa también obtiene un 21,05% de aceptación, por ser un medio que la mayoría posee, que está al alcance de todas y todos, y que brinda diversos programas, series y más, que permiten autoformarse desde el lugar en donde se encuentra.

Y por último la radio obtiene un 7,89% de aceptación, ya que sin lugar a duda este medio nunca pasará desapercibido, por los diversos programas y charlas que brinda, dando al usuario la facilidad de tiempo y lugar.

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

La familia es la célula de una sociedad, ésta es la encargada de la primera educación de sus hijos o hijas, es la que orienta y acompaña a un individuo a lo largo de su vida, proceso durante el cual una persona realiza diversas actividades, tales como: paseos, observaciones, excursiones, y la formación misma de su casa, que es lo que le lleva a dirigir su propia autoformación.

Entre las actividades de autoformación, mencionamos las siguientes:

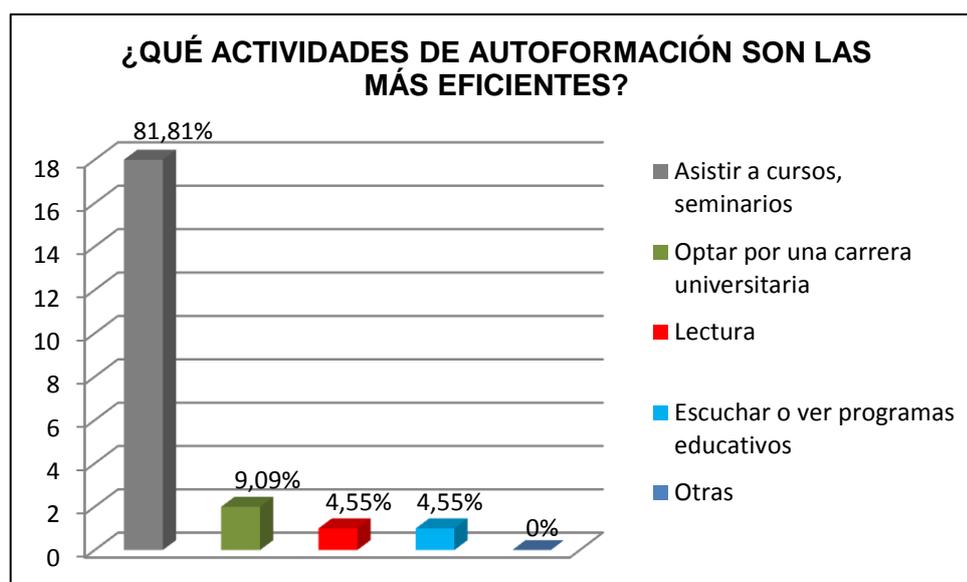
- a)** Asistir a cursos, seminarios y congresos.
- b)** Investigar.
- c)** Escuchar o ver programas educativos.
- d)** Escoger una nueva carrera universitaria.
- e)** Descubrir.
- f)** Experimentar.
- g)** Ser creativo o creativa
- h)** Esfuerzo personal
- i)** Comunicación permanente.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, nos mencionan a continuación, algunas actividades que realizan en la tarea de autoformarse, también me han expresado que en el trabajo siempre reciben apoyo en esta área, que siempre están actualizándose. Expresan que el Ilustre Municipio siempre está preocupándose por dar un mejor servicio, por lo que mantienen a sus funcionarios siempre en constante innovación.

**TABLA Nº 10**

<b>¿QUÉ ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN SON LAS MÁS EFICIENTES?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Asistir a cursos, seminarios	18	81,81%
Optar por una carrera universitaria	2	9,09%
Lectura	1	4,55%
Escuchar o ver programas educativos	1	4,55%
Otras	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 10**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 81,81% opina que entre las actividades más utilizadas para la autoformación está el asistir a cursos y seminarios, porque es una de las actividades que siempre está realizándose dentro de la empresa no solo con las secretarías sino con todos los funcionarios, con el fin de lograr calidad en el desempeño de sus funciones.

El 9,09% manifiesta que optan por una nueva carrera universitaria, como una opción para continuar autoformándose en diversos campos.

El 4,55% expresa que la lectura es un buen hábito para autoformarse, enriqueciendo la mente de nuevos y mejores conocimientos.

Y finalmente el otro 4,55% se ha obtenido de escuchar o ver programas educativos, que ayudan a las Secretarías a no quedarse en la mediocridad, sino que les incentiva a aprender cada día, ya que nunca se termina de aprender, siempre hay algo nuevo que conocer.

## **2.2 Gestión y Liderazgo**

La gestión y el liderazgo permiten llegar a consolidar la realización de uno o varios logros propuestos. La gestión tiene como principal objetivo el “transformar talento en desempeño” por esa razón lo más importante es “encontrar las fortalezas singulares de cada persona y aprovecharlas”. Al gestionar, se está administrando, realizando diligencias, para llegar a la culminación de metas. Cualquiera, desde nuestro puesto desempeñado dentro de la sociedad, sabemos que en todo momento tenemos que realizar gestiones, desde las más pequeñas hasta las más grandes; pero, la manera de realizar esas gestiones son las que nos llevan al éxito de nuestro trabajo.

Es así, que si no contamos con un buen liderazgo, mal podríamos hablar de una buena gestión, ya que la palabra liderazgo, es el: “proceso de influir y apoyar a otros para que trabajen con entusiasmo para alcanzar ciertos objetivos. Es el factor crucial que ayuda a un individuo o a un grupo a identificar sus metas, y luego los motiva y auxilia para lograrlas.”<sup>12</sup>

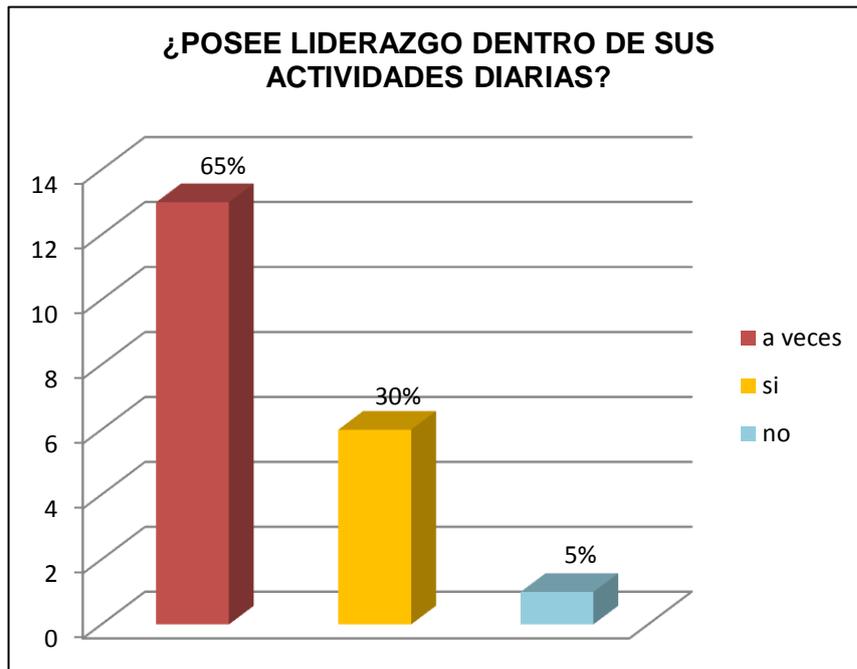
Es decir el liderazgo no se lleva a cabo solo con el líder, más bien requiere de seguidores para lograr un desarrollo armónico.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, comentan sobre el liderazgo en sus actividades diarias, considerando que es uno de los ingredientes necesario e indispensable en la institución pública en donde laboran, para llevar con eficacia las tareas encomendadas.

**TABLA Nº 11**

<b>¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
a veces	13	65%
si	6	30%
no	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 11**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 65% de las encuestadas opina que a veces posee liderazgo en sus actividades diarias, ya que al ser una institución pública no pueden tener un amplio liderazgo, sino más bien regirse a realizar determinadas funciones, sin dar lugar a otras.

El 30% nos expresan que si lo poseen, debido a que el departamento y el ambiente en donde trabajan les permiten realizarlo.

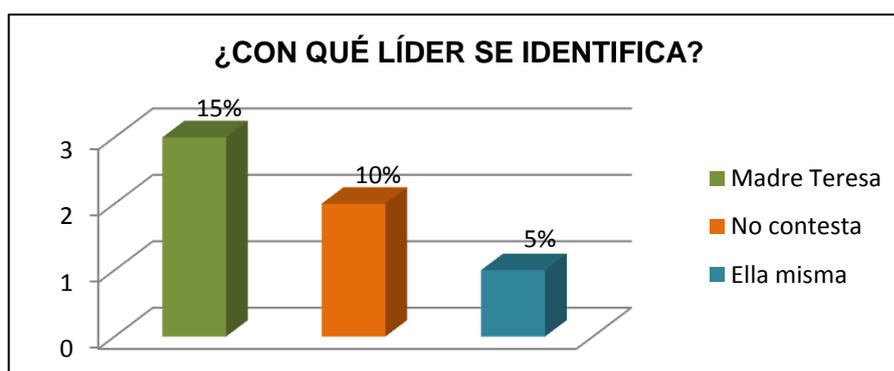
El 5% manifiesta que no posee liderazgo en sus actividades diarias, debido a que no tienen la oportunidad de hacerlo, ya que la institución no lo facilita.

A continuación se presenta un cuadro estadístico, tomando en cuenta al 30% de las encuestadas, que afirmaron tener liderazgo en sus actividades diarias, referente al líder mundial, con el que se identifican.

**TABLA Nº 12**

<b>¿CON QUÉ LÍDER SE IDENTIFICA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Madre Teresa	3	15%
No contesta	2	10%
Ella misma	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>30%</b>

**GRÁFICO Nº 12**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 15% manifiesta que se identifica con la Madre Teresa de Calcuta, ya que era una persona democrática, que hacía valer no solo su opinión sino también la de otros, realizaba el trabajo en equipo.

El 10% no contesta.

El 5% afirma que mira en sí misma sus actitudes, las examina y reflexiona, para luego desempeñarse de la mejor manera.

### 2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad que tiene la persona de controlar sus sentimientos, influyendo esto en su conducta y a su vez dando lugar a entender las emociones de los demás, utilizando la empatía, y respondiendo de forma adecuada a sus estados de ánimo, motivaciones y deseos.

Según Salovey, para lograr un alto nivel de inteligencia emocional, una persona debe desarrollar 4 conceptos, que son:

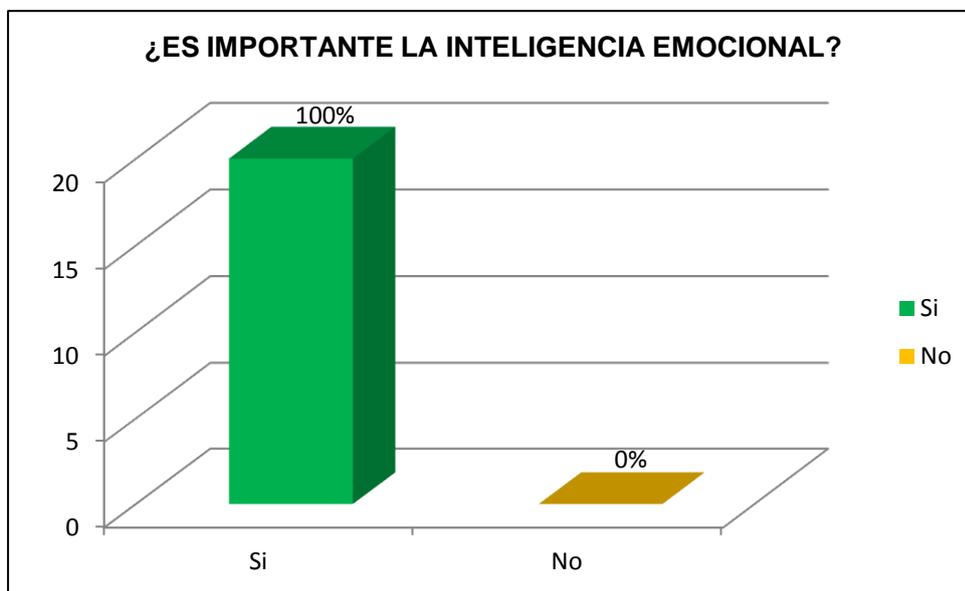
- El conocimiento de sus propias emociones y la capacidad de conducir las.
- Capacidad de motivarse a sí mismo.
- Ser capaz de reconocer las emociones de los demás.
- Un buen control de sus relaciones interpersonales.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, consideran un factor importante dentro de sus actividades laborales el aplicar la inteligencia emocional para llegar a tener un buen liderazgo, ya que ello permite tener eficiencia y eficacia en el trabajo, ofreciendo resultados positivos.

**TABLA Nº 13**

<b>¿ES IMPORTANTE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA UN BUEN LIDERAZGO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	20	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 13**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, opina que es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a tener un buen liderazgo, ya que su uso constituye un trato positivo, que permite tener un ambiente de trabajo armónico y comprensible entre todos y todas, mediante el control de emociones personales e interpersonales, lo que proporciona el logro de metas a corto y largo plazo.

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

Existen diferentes técnicas y destrezas que ayudan a la secretaria a tener un mejor desenvolvimiento en sus labores, logrando eficiencia y rapidez.

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

El manejo de la tecnología en la oficina, ha transformado notablemente la manera de organizar el funcionamiento de la misma, y efectivamente en la actualidad, muchas oficinas están organizadas en estaciones de trabajo electrónicas. “La estación de trabajo electrónica es el área individual de trabajo desde la cual se pueden procesar, recibir, enviar y archivar mensajes hablados, escritos o en imágenes mediante el uso de microcomputadoras, programas de aplicaciones y otros medios electrónicos.”<sup>13</sup>

13. CORREA, Carmen, DÍAZ-COLÓN Abigail: Administración de Documentos, Sistemas, Procedimientos y Tecnología, Editorial McGrawHill, México – Febrero 2004, p. 268.

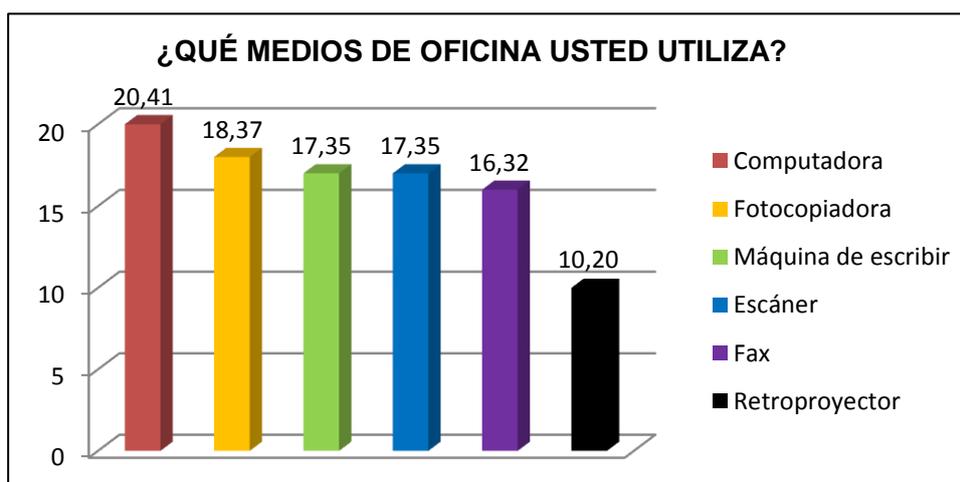
El medio electrónico más usado en la actualidad es el computador, que contiene grandes beneficios, ahora aún más con el uso de internet, también tenemos: el escáner, el retroproyector, el fax y la fotocopiadora. La máquina de escribir aún sigue siendo un aparato útil y disponible en nuestro medio.

A continuación las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, expresan su opinión acerca de los equipos de oficina que utilizan, siendo de importancia la contribución rápida, la comodidad, seguridad física y mental que las personas que laboran en esta institución tienen con respecto a los equipos.

**TABLA Nº 14**

<b>¿QUÉ MEDIOS DE OFICINA USTED UTILIZA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Computadora	20	20,41%
Fotocopiadora	18	18,37%
Máquina de escribir	17	17,35%
Escáner	17	17,35%
Fax	16	16,32%
Retroproyector	10	10,20%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 14**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20,41% secretarias encuestadas, responde que el medio más utilizado en el Ilustre Municipio de Cuenca es el computador, ya que las oficinas están muy bien implementadas con esta tecnología, que adquiere mayor relevancia con el internet incluido.

El 18,37% de las encuestadas, expresa que el medio más utilizado es la fotocopidora, ya que su manejo permite realizar las diligencias de manera más eficiente y rápida.

El 17,35% manifiesta que la máquina de escribir es un medio muy útil, ya que es un aparato que nunca va a pasar desapercibido, pues en ciertos casos facilita una tarea que el computador por distintas razones no la puede hacer.

De la misma manera el otro 17,35%, opina que el escáner es bastante utilizado, pues ahorra tiempo y facilita diligencias que deben ser cumplidas a la mayor brevedad posible.

El 16,32% declara que el fax es muy aceptado en cuanto a su uso, ya que permite recibir y enviar comunicaciones con la mayor brevedad y precisión que se necesita.

El 10,20% de las personas interrogadas, declara que el retroproyector es muy utilizado, para facilitar la comprensión de charlas o exposiciones dentro de la empresa.

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

Las empresas e instituciones usan diferentes sistemas para clasificar y ordenar sus documentos. Se puede organizar usando los diferentes sistemas de archivos, tales como: alfabético, numérico, por asuntos y geográfico.

“El sistema de clasificación de documentos que se va a utilizar depende del tipo y volumen de documentos, de la naturaleza de las operaciones de la institución y de los mercados a los que sirve. Depende, también, de la cantidad de corresponsales.”<sup>14</sup>

En el sistema alfabético los documentos se clasifican por los nombres de los individuos o las instituciones.

En el sistema por asunto se clasifican por temas.

En el sistema numérico se asigna un número al individuo, organización o asunto.

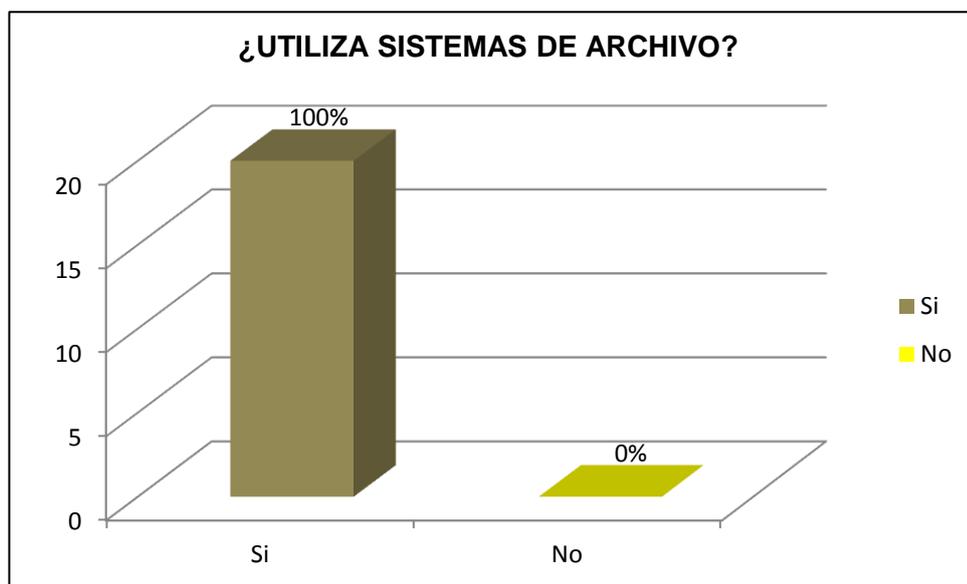
En el sistema geográfico se clasifica por nombres de las localidades y luego el nombre del corresponsal.

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, el hecho de tener sistemas de archivos para la documentación de la institución, significa laborar con eficiencia y eficacia, utilizando sistemas de archivos combinados y no solo uno, pues ello les permite servir con calidad.

**TABLA Nº 15**

<b>¿UTILIZA SISTEMAS DE ARCHIVO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 15**



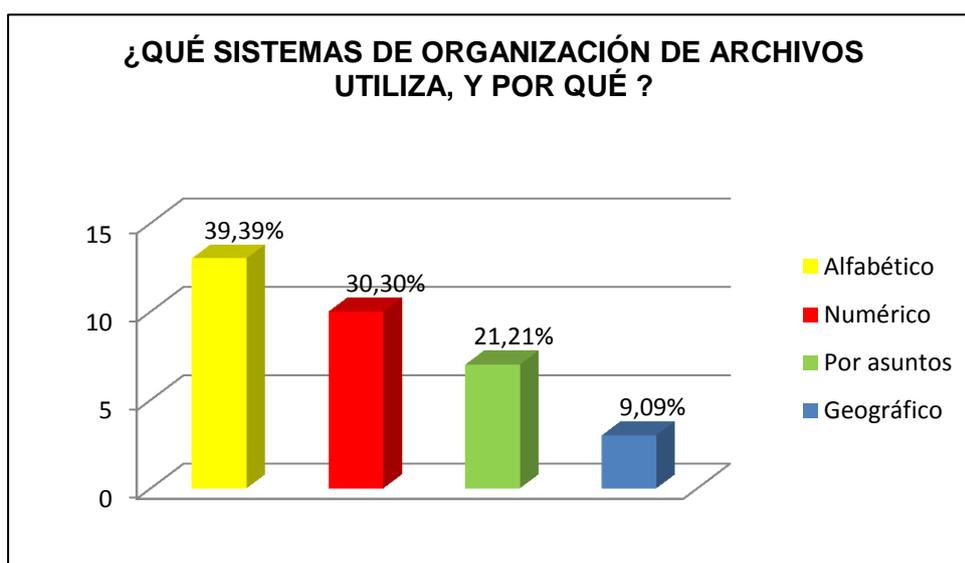
Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Observamos que las 20 secretarias encuestadas que corresponde al 100%, expresan que utilizan sistemas de organización de archivos, ya que sin ellos no podrían trabajar en el área secretarial, su oficina sería un completo laberinto.

**TABLA Nº 16**

<b>¿QUÉ SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alfabético	13	39,39%
Numérico	10	30,30%
Por asuntos	7	21,21%
Geográfico	3	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 16**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a la Secretarias Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 39,39% opina que el sistema de archivos que más utilizan es el alfabético, ya que la mayor parte de correspondencia que manejan se acomoda a este sistema, para una mejor ubicación y traslado de documentos.

El 30,30% de las encuestadas expresan que utilizan el sistema de organización de archivos numérico, porque también se hace necesario clasificar los

documentos asignándoles números, cuando la naturaleza del asunto no se presta para una clasificación alfabética.

El 21,21% manifiestan que usan el sistema de archivos por asuntos, pues éste les facilita localizar los documentos por los temas que han asignado en sus gavetas de archivos, y ello les permite archivar mucho más rápido que otros sistemas.

El 9,09% afirma que utiliza el sistema de archivos geográfico, ya que al ser una institución que vela por los intereses del cantón, hay movimiento en parroquias y sitios rurales cuya conservación de documentos no puede prescindir del sistema geográfico.

### **2.3.3 Función asistencial**

La función asistencial tiene que ver con las tareas encaminadas a facilitar el trabajo de los directivos por parte de las secretarias, en lo que tiene que ver con la toma de decisiones, administración de recursos empresariales, solución de problemas, actividades de mercadeo y ventas, y muchas otras labores más, que requieren de una eficiente formación profesional de la secretaria.

“La función asistencial tendrá éxito si la persona encargada realiza su labor eficiente y acertadamente.”<sup>15</sup>

La Secretaria debe tener una formación para el desarrollo de habilidades y destrezas, no sólo las básicas, sino también las asistenciales, ello le añadirá calidad de servicio a la empresa en donde se trabaja, y una imagen positiva desde afuera.

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

Organizar y controlar el tiempo requiere de un autocontrol y disciplina verdaderos, que dan sus frutos cuando se tiene la predisposición y esfuerzo personal necesario para hacerlo realidad.

“Hacer más en menos tiempo, requiere básicamente dos factores: organización y autodisciplina. Es necesario aprender a hacer que cada minuto de la vida cuente, despojándose de esos malos hábitos que devoran el tiempo y que se adquieren sin darse cuenta.”<sup>16</sup>

Se debe tomar en cuenta:

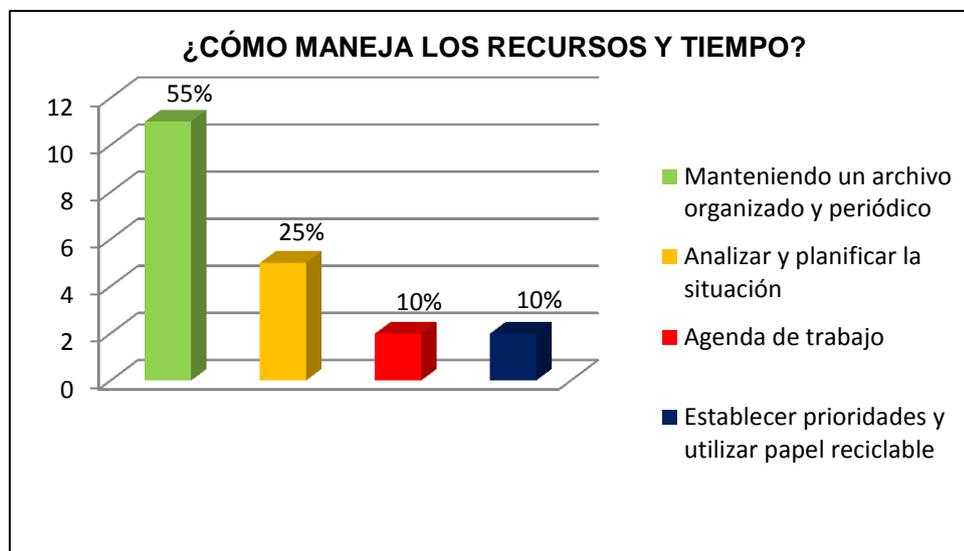
- Planeación del trabajo.
- Automotivarse.
- Fijarse límites.
- Concentrarse.
- Anotar todo.
- Comprender el mensaje antes de actuar.
- Respetar el tiempo propio y el de los demás.
- Elaborar cronogramas de actividades.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, opinan acerca de cómo aplican la organización y control para un mejor manejo de recursos y tiempo, pues para ellas este tema es de valiosa importancia, para ser verdaderas asistentes de su jefe, y no limitarse a realizar solo órdenes sugeridas por el inmediato superior, sino también realizarlas por instinto propio, con bases sólidas, y no improvisando.

**TABLA Nº 17**

<b>¿CÓMO MANEJA LOS RECURSOS Y TIEMPO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Manteniendo un archivo organizado y periódico	11	55%
Analizar y planificar la situación	5	25%
Agenda de trabajo	2	10%
Establecer prioridades y utilizar papel reciclable	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 17**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Observamos que el 55% de las encuestadas opina que para un mejor manejo de recursos y tiempo, clasifican y guardan los documentos de manera organizada y periódica, ya que ello permite ahorrar tiempo y espacio. En cuanto se despacha, se archiva día a día, esto ayuda a que no se acumule el trabajo.

El 25% opina que analiza y planifica la situación, para lograr un mejor manejo de recursos y tiempo, alcanzando con ello una línea de orden sobre la que se va a trabajar, sabiendo a qué atenerse.

El 10% manifiesta que con la guía de una agenda se logra tener un mejor manejo de recursos y tiempo, ya que ello le sirve de recordatorio sobre lo que hay que realizar, dándole tiempo para tener una adecuada organización de actividades.

Y finalmente el otro 10% expresa que para tener un mejor manejo de recursos y tiempo, hay que establecer prioridades y utilizar papel reciclable, y al manejarse con prioridades se divide el tiempo, haciendo primeramente lo esencial y luego lo secundario, esto aporta a tener un buen manejo del tiempo. La utilización del papel reciclable es un buen punto, pues las secretarías de la mencionada institución municipal expresan que imprimen documentos borrador en papel reciclable, y documentos de despacho en doble cara, esto aporta a un buen uso de recursos y cuidado del medio ambiente.

### 2.3.5 Administración de los recursos de la empresa

En la empresa se hace necesario el uso de los recursos humanos y materiales, la unión de éstos logra un buen trabajo, ya que los dos se necesitan entre sí.

Al hablar de los recursos humanos, se debe tener en cuenta la amabilidad, que no resta responsabilidad, ni compromiso, sino que abre las puertas a la colaboración desinteresada de todos y todas.

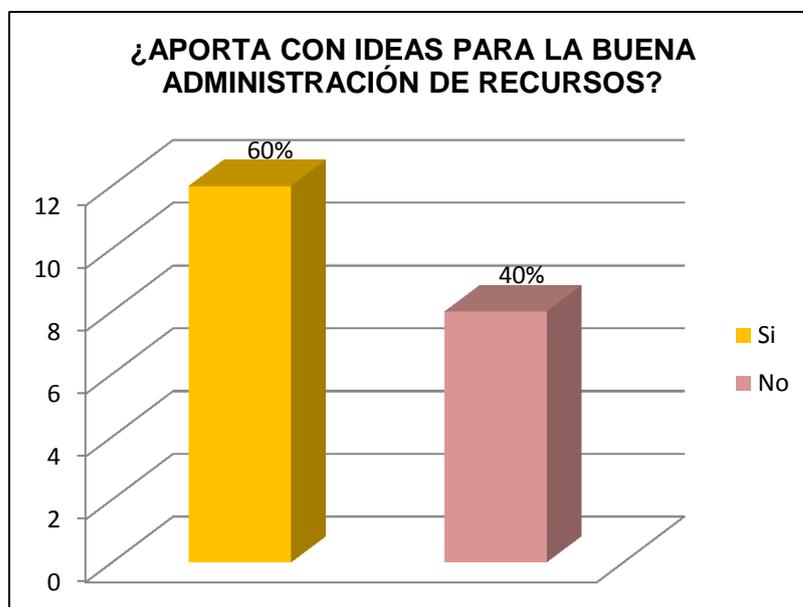
Al hablar de los recursos materiales, se debe tomar en cuenta lo siguiente: distribución adecuada, mantenimiento periódico de máquinas y equipos de oficina, contar con una caja chica, organizar los espacios de trabajo y coordinar actividades.

Al respecto, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, nos dicen que aportar con ideas para la buena administración de los recursos empresariales, es un factor importante que lleva a todos y todas al éxito en sus labores diarias, pues ello permite que muchas veces los recursos que son entregados por el Estado no sean subutilizados, sino cien por ciento aprovechados, para beneficio de la gente.

**TABLA Nº 18**

<b>¿APORTA CON IDEAS PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	12	60%
No	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 18**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 60% expone que si aporta con ideas para la buena administración de recursos empresariales, ya que ello permite tener una empresa que crece día a día.

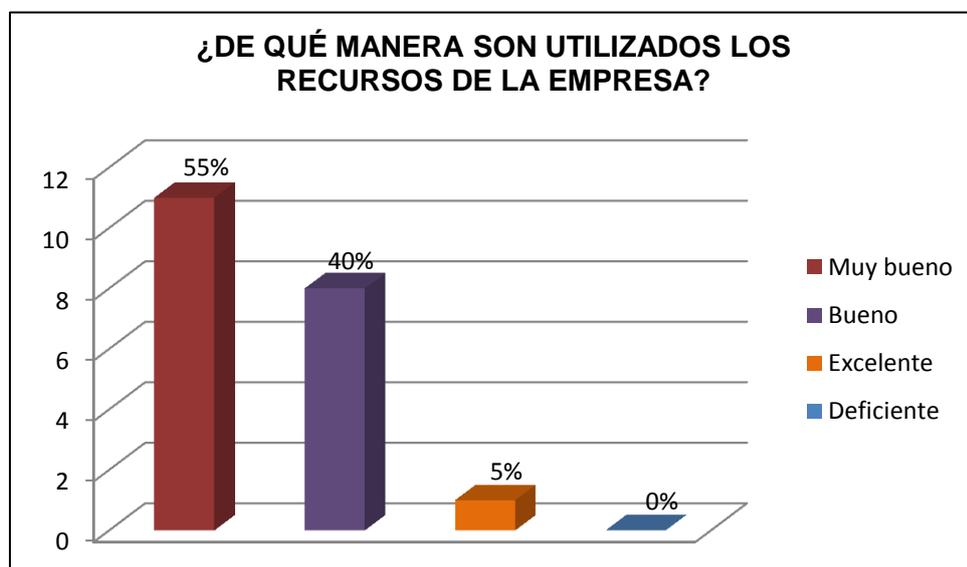
El 40% expresa que no aporta con ideas para la buena administración de recursos empresariales, ya que desde su puesto no tienen apertura para hacerlo, y solo se rigen a obedecer órdenes.

A continuación se expone una gráfica, de cómo creen las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, que son utilizados los recursos de la empresa.

**TABLA Nº 19**

<b>¿DE QUÉ MANERA SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy bueno	11	55%
Bueno	8	40%
Excelente	1	5%
Deficiente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 19**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 55% da una calificación de muy buena, a los recursos utilizados por la empresa, ya que existe un muy buen aprovechamiento no solo de los recursos materiales sino también humanos, consiguiendo que lo que se ha adquirido en recursos, permita producir más y más y no disminuir.

El 40% califica de bueno a la utilización de los recursos de la empresa, o sea se debe mejorar su uso, para lograr sobresalir en todos los aspectos y tener la confianza de la gente sobre el trabajo al que han sido encomendados.

El 5% califica de excelente a la utilización de los recursos de la empresa, por lo que ellas creen que se está haciendo una utilización en forma sobresaliente, muy correcta de los recursos, que no ha sido una pérdida de dinero o de tiempo su adquisición, sino más un factor positivo.

## 2.4 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo sin lugar a duda, es la mejor manera de sacar adelante una institución, especialmente si se trata de una institución que recién nace, y que necesita un verdadero equipo para sacarla adelante.

Equipo de trabajo es: "Grupo que participa en un trabajo colectivo que requiere de su esfuerzo mancomunado y que genera una sinergia positiva. Los

esfuerzos individuales producen un grado de desempeño superior al que produce la suma de esas aportaciones individuales.”<sup>17</sup>

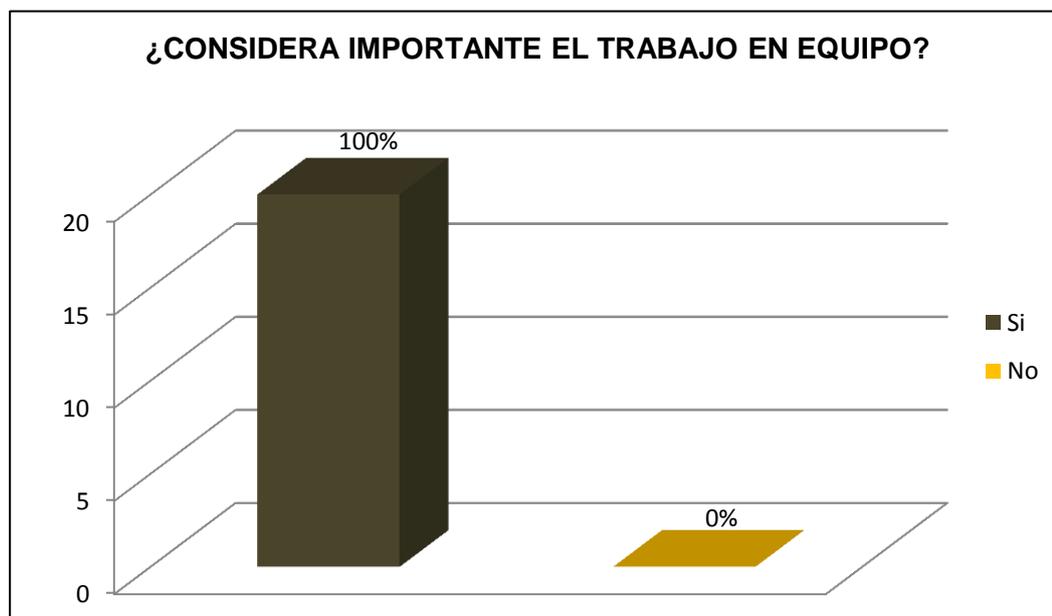
El equipo de trabajo tiene un compartimiento de responsabilidades entre todos y no solo de una persona.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, creen que el trabajo en equipo es de alta relevancia, pues permite tener mayores resultados, que el solo hecho de realizar un trabajo aislado.

**TABLA Nº 20**

<b>¿CONSIDERA IMPORTANTE EL TRABAJO EN EQUIPO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 20**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

17. ROBBINS, Stephen, DECENZO, David: Fundamentos de Administración, Editorial Pearson Prentice Hall, México, 2002, p. 290.

Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, opina que si es importante el trabajo en equipo, pues permite tener un trabajo eficiente y la integración de todos, consiguiendo de esta manera resultados positivos en periodos cortos, incluso más cortos de lo que se esperaba.

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

La secretaria, quién es el brazo derecho de su jefe, posee y sabe todo lo que acontece en la empresa, razón por la cual es la primera persona que debe incentivar el trabajo en equipo, para conseguir las metas que se traza la institución.

Tratándose de este aspecto, es preciso que sepa definir claramente lo que se va a realizar, el cómo y los resultados que deben obtenerse, así como verifique la comprensión de las instrucciones por parte de los integrantes del equipo. Por lo que es conveniente, que tenga en cuenta lo siguiente:

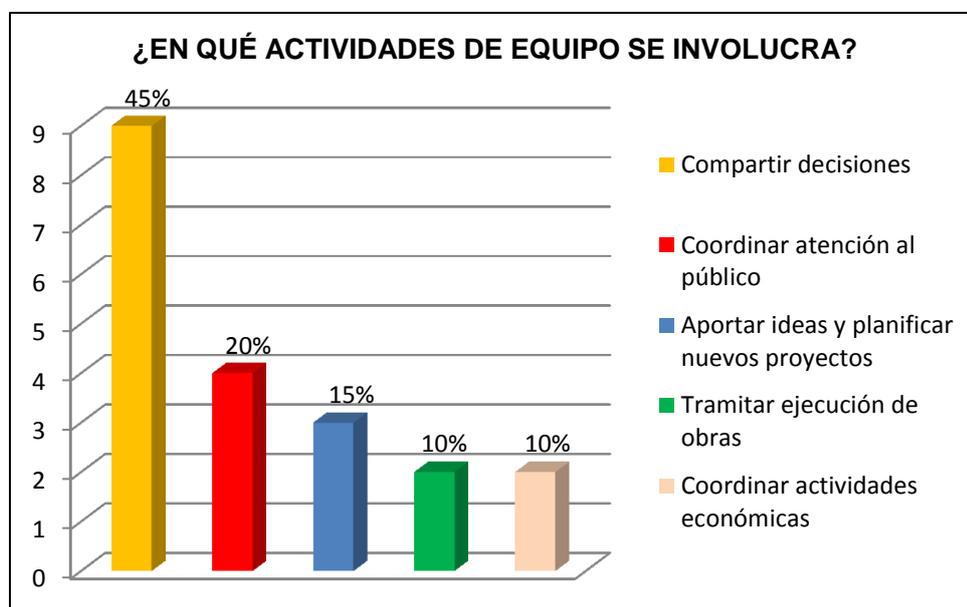
- Dar lugar a que todos den su opinión.
- No presumirse.
- Utilizar un lenguaje positivo.
- Respetar las ideas de los demás.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, expresan que al estar encargadas cada una de diferentes departamentos, realizan diversas actividades en grupo, con el fin de cumplir lo que se han trazado en el día.

**TABLA Nº 21**

<b>¿EN QUÉ ACTIVIDADES DE EQUIPO SE INVOLUCRA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Compartir decisiones	9	45%
Coordinar atención al público	4	20%
Aportar ideas y planificar nuevos proyectos	3	15%
Tramitar ejecución de obras	2	10%
Coordinar actividades económicas	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 21**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Observamos que el 45% comparte decisiones en equipo, porque expresan que es la mejor manera de llegar a un acuerdo eficaz, que beneficie a todos.

El 20% opina que la actividad en equipo en la que se involucra es la coordinación en la atención al público, por la afluencia de público que acude por diversos motivos, y para evitar bajar el nivel de calidad en la atención, se trabaja en equipo para una mejor atención.

El 15% expresa que la actividad en la que se involucra en equipo es la de aportar con ideas y planificar nuevos proyectos, debido a que al tener a su cargo el área de planificación y urbanismo, se hace imprescindible sentir el apoyo de todos en todas las maneras posibles, por ser actividades que deben ser tratadas con la seriedad que se merecen.

El 10% manifiesta que al tramitar la ejecución de obras públicas coordinan en equipo, para no dar lugar a inequívocos, y satisfacer eficientemente a la comunidad a la que sirven.

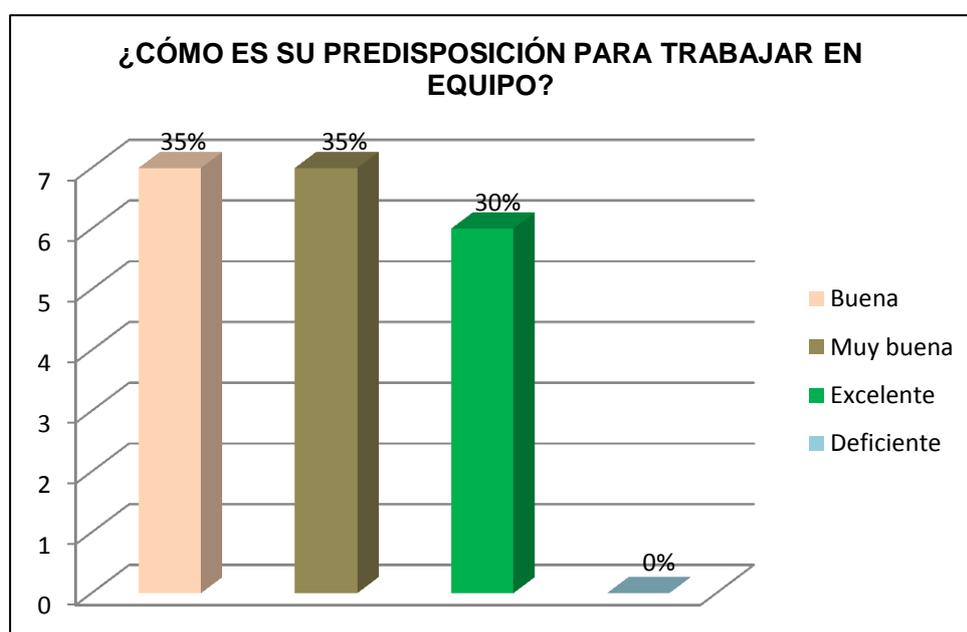
Y finalmente el otro 10% coordina actividades económicas en equipo, por ser una tarea que no debe dar lugar a errores de naturaleza alguna, sino que utiliza la sensatez, en un macrogrupo colaborativo.

De la misma manera, en el siguiente cuadro se expone la predisposición que tienen las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, para trabajar en equipo.

**TABLA Nº 22**

<b>¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Buena	7	35%
Muy buena	7	35%
Excelente	6	30%
Deficiente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 22**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 35% expresa que su predisposición para trabajar en equipo es buena, ya que no tienen una alta motivación para hacerlo, debido a que al ser una institución pública, no existe un verdadero trabajo en equipo como se quisiera.

El otro 35% considera que tienen una predisposición para trabajar muy buena, por lo que siempre están prestos a aportar con ideas u otro mecanismo en conjunto.

Y finalmente el restante porcentaje, es decir el 30% manifiestan que su predisposición para trabajar es excelente, ya que todos están siempre motivados por el trabajo en equipo, lo que los anima a seguir haciéndolo.

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

La secretaria dentro de su eje de trabajo, tiene que aprender a encomendar funciones, para lo que cual el primer requisito es saber escuchar, ya que sin este requisito no se puede pasar a los demás; tiene que saber escuchar correctamente la tarea que se tiene que realizar, porque así sabrá delegar funciones a otros, para que éstos a su vez las realicen de la mejor manera.

Por otra parte, la tarea de delegar funciones tiene que ver con el conocimiento de la empresa o institución por parte de la secretaria, por lo que la misma, día a día debe proponerse conocer lo que está pasando en su empresa, esto le ayudará mucho a delegar funciones, con conocimiento de causa.

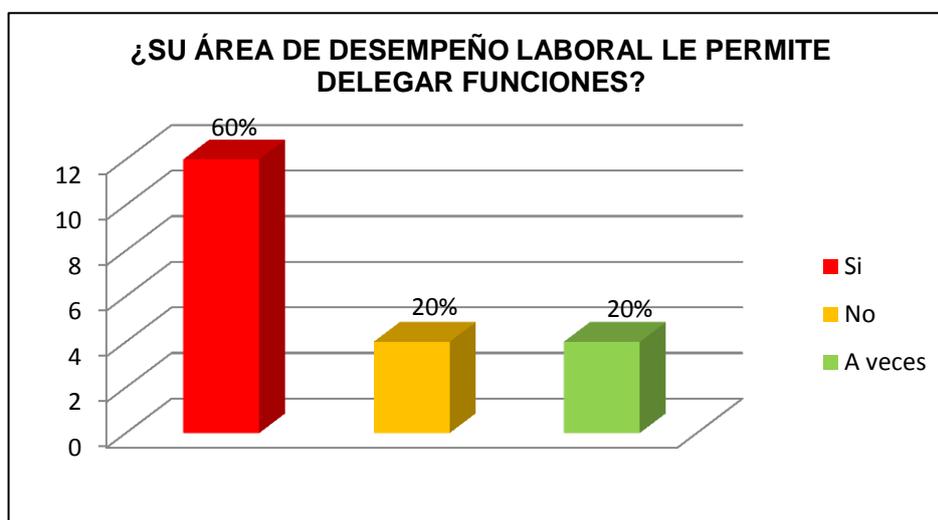
Y por último debe saber delegar funciones, ya que más de una vez necesitará ayuda con su trabajo, por lo que también debe ser lo suficientemente clara y precisa en la transmisión del mensaje.

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, el delegar funciones, tiene que ver sin duda con su trabajo diario, el que siempre están dispuestas a llevarlo de la mejor manera.

**TABLA Nº 23**

<b>¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	12	60%
No	4	20%
A veces	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 23**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 60% expresa que su área de desempeño laboral si le permite delegar funciones, por lo que ello le permite realizar trabajos sin retardo y atender eficientemente al público.

El 20% manifiesta que su área desempeño laboral no le permite delegar funciones, por lo que se limitan todos a realizar su trabajo que les ha sido encomendado.

Y por último el otro 20% expresa que su área de desempeño laboral le permite delegar funciones a veces, con lo cual se facilita su trabajo, convirtiendo la oficina en un bonito ambiente de trabajo.

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

La Secretaria debe ser un apoyo en todos los sentidos en la solución de problemas del equipo, y no una persona que anima la intranquilidad y el conflicto entre todos. Para ello es fundamental que anime el diálogo, que permite solucionar problemas por grandes que éstos sean.

“Las presiones externas interfieren con el grupo y surgen tensiones entre los individuos a medida que éstos se afirman”.<sup>18</sup>

La Secretaria debe recordarles qué esperamos unos de otros decidir en equipo: ¿cuál es nuestra misión?, ¿cómo desarrollamos un espíritu de equipo?, ¿qué

18. NEWSTROM, John W.: Comportamiento Humano en el Trabajo, Editorial McGrawHill, México, 2007, p. 305.

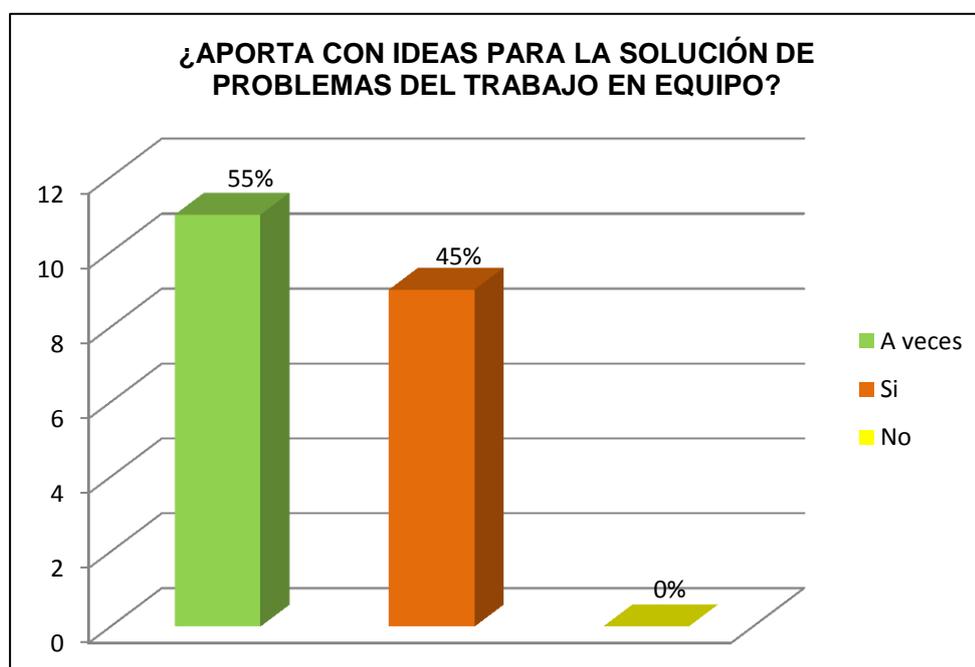
recursos tenemos disponibles?, ¿qué problemas vislumbramos en el equipo?, ¿por qué no podemos ponernos de acuerdo en nada?

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, una de sus misiones más importantes es el ser un apoyo en la solución del problema, y no ser parte del problema.

**TABLA Nº 24**

<b>¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
A veces	11	55%
Si	9	45%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 24**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 55% considera que aporta con ideas para la solución de problemas a veces, lo que no es positivo de ningún ámbito, porque ello lleva a generación de conflictos muchos más grandes, de los que estaban.

El 45% expresa que si aporta con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo, ello les ayuda a tener una imagen positiva ante la comunidad, y a salir de graves problemas.

En este mismo campo, al hablar de solución de problemas, se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

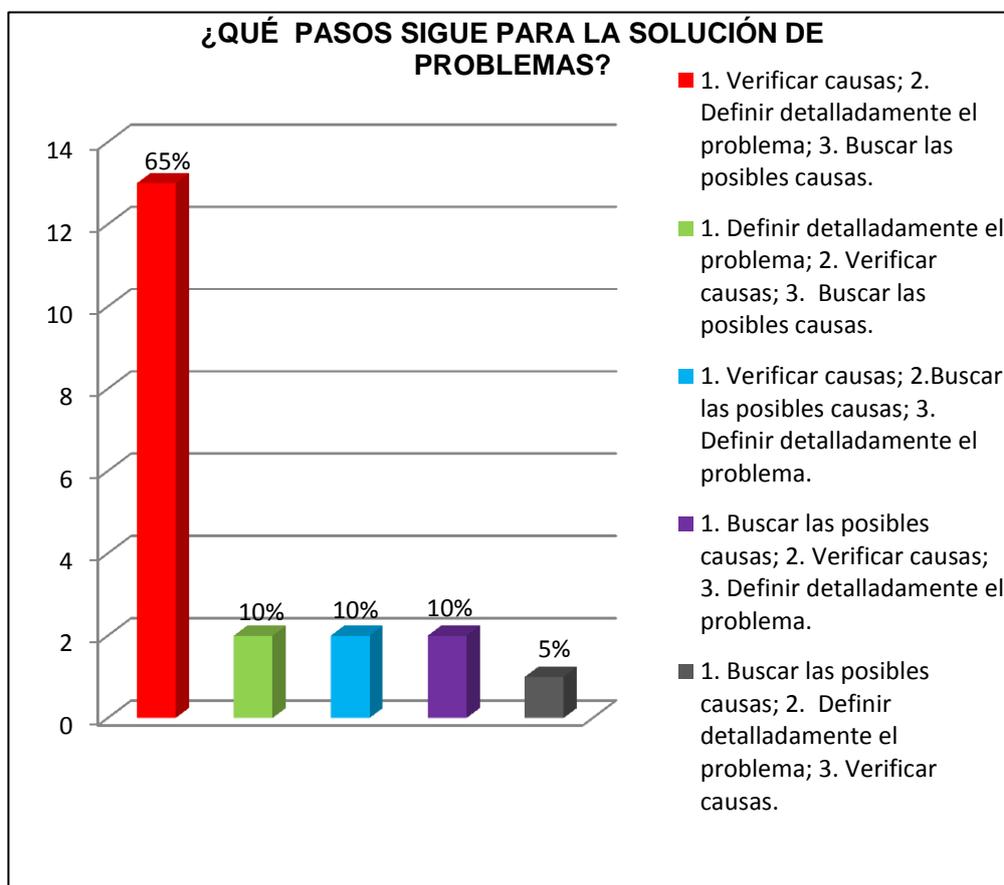
- 1) Ver claramente las dimensiones del problema, con serenidad y sin descuidar detalles.
- 2) Identificar las posibles causas del problema.
- 3) Comprobar las causas.
- 4) Concretar soluciones.
- 5) Ejecutar soluciones.

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, el saber buscar soluciones a los problemas que se presentan en su quehacer diario, es sin duda una tarea asertiva, que tienen que saber manejar para ser eficientes y ganar una buena imagen ante la colectividad a la que sirven.

**TABLA Nº 25**

<b>¿QUÉ PASOS SIGUE PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1. Verificar causas; 2. Definir detalladamente el problema; 3. Buscar las posibles causas.	13	65%
1. Definir detalladamente el problema; 2. Verificar causas; 3. Buscar las posibles causas.	2	10%
1. Verificar causas; 2. Buscar las posibles causas; 3. Definir detalladamente el problema.	2	10%
1. Buscar las posibles causas; 2. Verificar causas; 3. Definir detalladamente el problema.	2	10%
1. Buscar las posibles causas; 2. Definir detalladamente el problema; 3. Verificar causas.	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO Nº 25



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Observamos que la mayoría, el 65% se inclina por la opción 2, 3, 1, como pasos que sigue para buscar la solución a los problemas; es decir primero verifica causas, luego define detalladamente el problema y finalmente busca las posibles causas. De acuerdo a esto se puede apreciar que no se inclinan por ver claramente las dimensiones reales del problema como primer paso, sino que buscan causas, sin saber aún el problema que las genera.

El 10% opina que el proceso que sigue para la solución de problemas, es la opción 3, 2, 1, lo cual significa, que sigue los siguientes pasos: 1.- Definir detalladamente el problema; 2.- Verificar causas; 3.- Buscar las posibles causas. Como podemos observar, primero definen el problema, luego verifican las causas, sin antes buscar cuáles son, pero aún así las definen y pasan a la solución del problema.

El siguiente 10% de encuestadas, opina que se inclina por las opciones 2 ,1 ,3 lo que quiere decir que siguen los siguientes pasos: 1.- Verificar causas; 2.- Buscar las posibles causas; 3.- Definir detalladamente el problema. Las encuestadas en este caso expresan que inician primero verificando causas sin buscarlas antes, y luego pasan a definir el problema a partir de las causas.

El otro 10% opta por las opciones 1, 2, 3, lo que quiere decir que siguen los siguientes pasos: primero buscan las posibles causas, después verifican causas, y luego pasan a definir el problema detalladamente; lo que significa que el primer paso que dan es buscar las posibles causas en todas las áreas posibles, luego comprobarlas, y en base a esto definir el problema que las aqueja para darle una solución.

Y finalmente el 5% restante, expresa que opta por las opciones 1, 3, 2; es decir primero busca las posibles causas, después define detalladamente el problema, y finalmente verifica las causas. De esta manera se puede manifestar, que lo primero que realizan es encontrar causas por las que se da el problema, lo cual les permite definir detalladamente el problema, y cuando ya lo han establecido, se da paso a la verificación de las causas, con la finalidad de confirmar el o los aspectos que causan este problema.

## **2.5 Toma de decisiones**

Cuando se aspira ser un profesional eficiente y contribuir a la buena marcha de la empresa o institución, la secretaria debe empeñarse en adquirir técnicas, tales como: toma acertada de decisiones, con serenidad y en base a un criterio bien formado.

“La productividad secretarial se incrementa cuando se tiene la habilidad para tomar decisiones acertadas.”<sup>19</sup>

Es importante seguir los siguientes pasos:

- 1) Examinar todas las posibilidades que se tiene.
- 2) Revisar experiencias anteriores, relacionadas con el tema.
- 3) Analizar el costo-beneficio.
- 4) Reflexionar acerca de la decisión que se va a tomar.
- 5) Evaluar resultados.
- 6) Aprender de los errores.

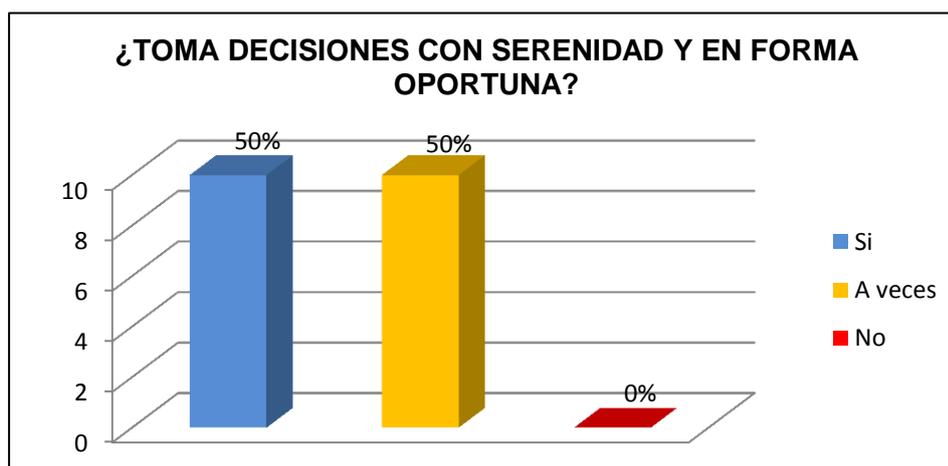
A continuación se presenta un cuadro con las opiniones de las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, que piensan que una toma de

decisiones asertiva y a tiempo, es una actividad que dice mucho del profesionalismo de una persona.

**TABLA Nº 26**

<b>¿TOMA DECISIONES CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	10	50%
A veces	10	50%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 26**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 50% opina que si toma decisiones con serenidad y en forma oportuna, lo que permite evitar el stress y un ambiente de tensión dentro de la oficina, sino más bien lograr desempeñarse con calidad y profesionalismo.

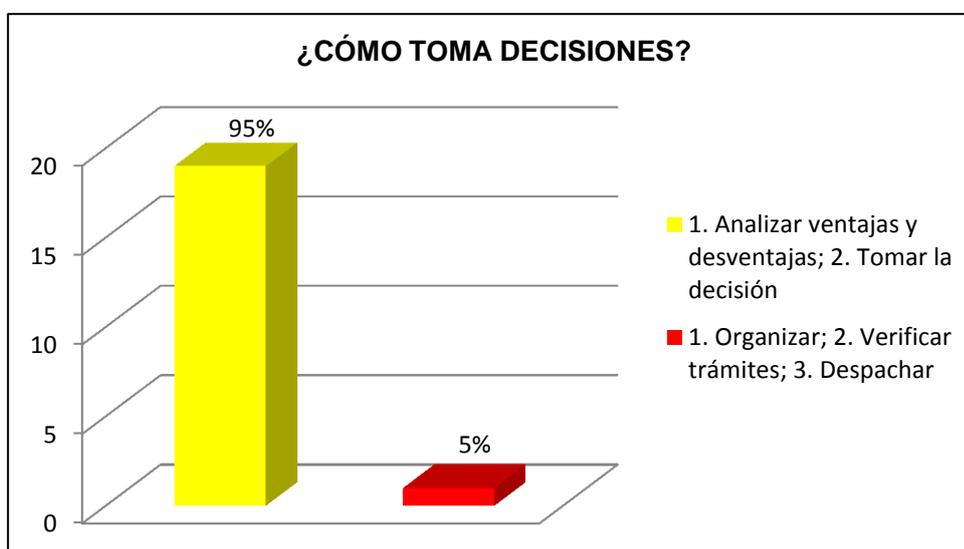
El otro 50% expresa que a veces toma decisiones con serenidad y en forma oportuna, lo que indica que se pueden haber perdido muchas oportunidades en muchos campos, y señala un bajo nivel de preparación en esta destreza.

Por su parte, las Secretarías Ejecutivas de la mencionada institución municipal, también nos indican los pasos que siguen para realizar una toma acertada de decisiones.

**TABLA Nº 27**

<b>¿CÓMO TOMA DECISIONES?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
1. Analizar ventajas y desventajas; 2. Tomar la decisión	19	95%
1. Organizar; 2. Verificar trámites; 3. Despachar	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 27**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 95% manifiesta que para tomar decisiones, en forma acertada, sigue los siguientes pasos: primero analiza ventajas y desventajas, y finalmente toma la decisión; es decir primero analizan detenidamente los beneficios e inconvenientes que se pueden dar en todos los ángulos al tomar la decisión, luego se pasa a ejecutar la decisión.

Y finalmente el otro 5% expresan que siguen los siguientes pasos: 1.- Organizar, 2.- Verificar trámites; 3.- Despachar. Dando una explicación a lo anterior, el primer paso es organizar todos los trámites que necesitan de una toma urgente de decisiones, después se verificará que los trámites se hayan realizado correctamente, concentrándose en lo que se hace, y finalmente se despacha con la ejecución de una decisión, tomada con criterio formado.

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

La toma de decisiones en equipo es muy importante, ya que permite tomar correctivos a tiempo, también porque dos cabezas piensan mejor que una, al hacerlo en equipo se tiene la ventaja de ver todas las consecuencias negativas y positivas que traerá la decisión, antes que hacerlo en forma aislada, ya que se corre el riesgo que no se tome una decisión adecuada, lo cual permitirá escoger la mejor decisión que se acomode a la situación que se vive.

Además, la toma de decisiones en equipo es mejor, ya que se comparte experiencias entre unos y otros, las que sirven para no volver a cometer errores pasados.

Por otro lado, es importante que en el proceso de toma de decisiones se identifiquen los criterios de decisión.

“Todas las personas que toman decisiones aplican criterios, expresados de forma explícita o no, que les sirven de guía.”<sup>20</sup>

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

Sin embargo hay que tomar en cuenta que las decisiones en equipo, muchas veces no se dan, porque hay barreras que las limitan, a pesar de eso hay que limar estas asperezas, porque es mejor trabajar en equipo, utilizando técnicas tales como: lluvia de ideas; técnica nominal de grupo, en la cual los participantes escriben en secreto, una lista de áreas problemáticas o de posibles soluciones para un problema; y la junta electrónica en la que los participantes usan la técnica nominal pero ligados a las computadoras.

Entre las principales barreras tenemos:

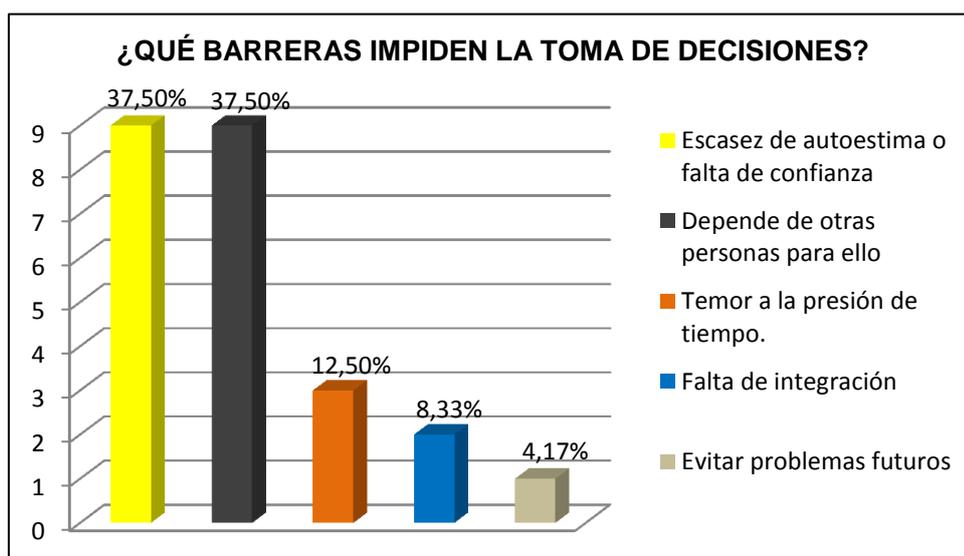
- Depender de otras personas.
- Falta de autoestima.
- Falta de comunicación.
- Falta de tiempo.

Al respecto, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, nos dan su versión acerca de las barreras que impiden la toma de decisiones en equipo, dentro de la institución en la que laboran, por lo que señalan que siempre tratan de hacer lo posible en sus trabajos para no retrasar las actividades que necesitan de decisiones urgentes.

**TABLA Nº 28**

<b>¿QUÉ BARRERAS IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Escasez de autoestima o falta de confianza	9	37,50%
Depende de otras personas para ello	9	37,50%
Temor a la presión de tiempo.	3	12,50%
Falta de integración	2	8,33%
Evitar problemas futuros	1	4,17%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 28**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 37,50% de las encuestadas opina que la barrera que impide la toma de decisiones es la escasez de autoestima o falta de confianza, ya que no se sienten seguras de lo que hacen, piensan que van a recibir rechazo por parte de sus superiores.

Por su parte el otro 37,50% manifiesta que la barrera para tomar decisiones en su actividad laboral es el hecho de depender de otras personas, ya que ello impide ejecutar la decisión, porque todos esperan de todos para llevarla a

cabo, agotando tiempo valioso que puede representar mucho éxito para la institución pública.

El 12,50% de las encuestadas expresa que la barrera para tomar decisiones, es el temor a la presión del tiempo, consideran que el tiempo les apremia, que ya no se puede ejecutar tal o cual decisión debido a que ya no se cuenta con un tiempo prudencial para hacerlo.

El 8,33% expresa que el hecho de no tener una verdadera integración, impide tomar decisiones, no se pueden poner de acuerdo ya que poco o nada les interesa a algunas personas el integrarse al equipo, lo que las desmotiva completamente a ejecutar tal acción.

Y finalmente el 4,17% considera que la barrera que impide la toma de decisiones, es porque quieren evitar problemas futuros, lo que explica que: por una parte no están seguras de la decisión que se quiere tomar, y por otro lado también existe conformismo, de dejar como están las cosas.

### 2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones

Siempre se espera que las decisiones que se hayan tomado sean las mejores, ya que este trabajo no se debe realizar improvisadamente, sino siguiendo los pasos antes mencionados. En todo caso, si este no es el caso, ya que no somos robots o máquinas, se debe mantener la calma y buscar todas las soluciones posibles.

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, al hablar de resultados después de una toma de decisiones, se está hablando de los frutos de su trabajo, que muchas veces las motiva o desmotiva.

**TABLA Nº 29**

<b>¿CÓMO HAN SIDO LOS RESULTADOS DESPUÉS DE LA TOMA DE DECISIONES?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy buenos	9	45%
Buenos	7	35%
Excelentes	4	20%
Deficientes	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 29**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Observamos que el 45% opina que los resultados obtenidos después de la toma de decisiones, han sido muy buenos, ya que se ha conseguido salir adelante con lo que se ha trazado a largo, mediano y corto plazo.

El 35% expresa que los resultados obtenidos después de la toma de decisiones, han sido buenos, ya que no siempre se ha conseguido lograr con éxito lo que se ha planteado, sin embargo no se ha obtenido resultados que no se pudieran remediar.

El 20% restante, manifiesta que los resultados obtenidos después de la toma de decisiones han sido excelentes, lo que significa que han dado frutos magníficos, que han permitido seguir luchando con más ahínco por lo que se quiere.

# **CAPÍTULO III**

## **LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA**

### 3.1 Imagen personal de la secretaria

La imagen personal que proyecta la secretaria dice mucho de si misma, no debe ser una apariencia sino una verdadera personalidad, basada en profesionalismo, eficiencia, honestidad, cultura, serenidad, sencillez y cordialidad entre otras.

La imagen personal es una forma de comunicación no verbal, es una tarjeta de presentación personal. Siendo así, la secretaria es la poseedora de una buena parte de la imagen de la empresa, la que debe llevar con la seriedad que se merece, con el fin de que ésta refuerce, potencialice y tenga presencia en las actividades que realiza la empresa a la que se debe.

Por lo tanto, la imagen que se proyecta tendrá una repercusión positiva o negativa ante nuestro público. Siendo un aspecto de relevancia, que no debe pasar desapercibido, se debe tomar en cuenta los aspectos que conforman la imagen personal:

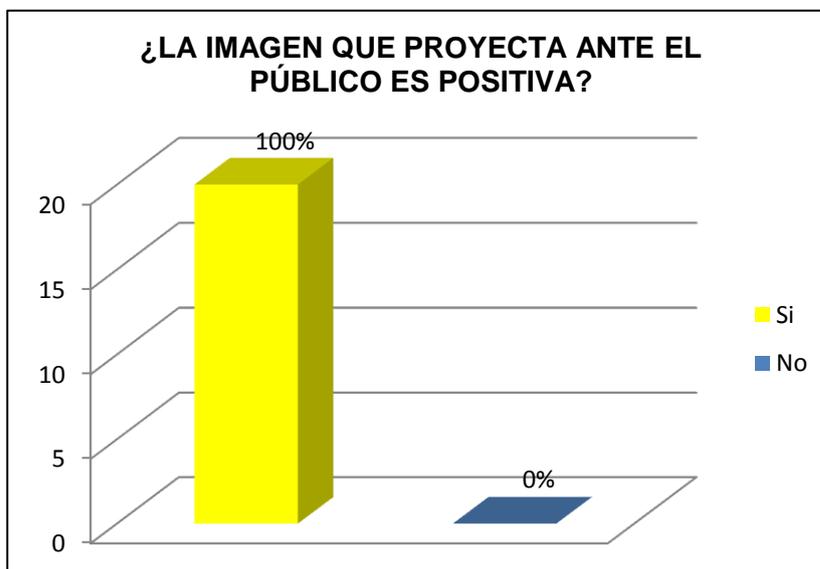
- Escrito
- Oral
- Corporal

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, la imagen personal que proyectan interna y externamente es un aspecto significativo, que merece especial cuidado y atención, más aún si son ellas las promotoras de la imagen de tan importante institución.

**TABLA N° 1**

<b>¿LA IMAGEN QUE PROYECTA ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 1**



Elaboración : la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

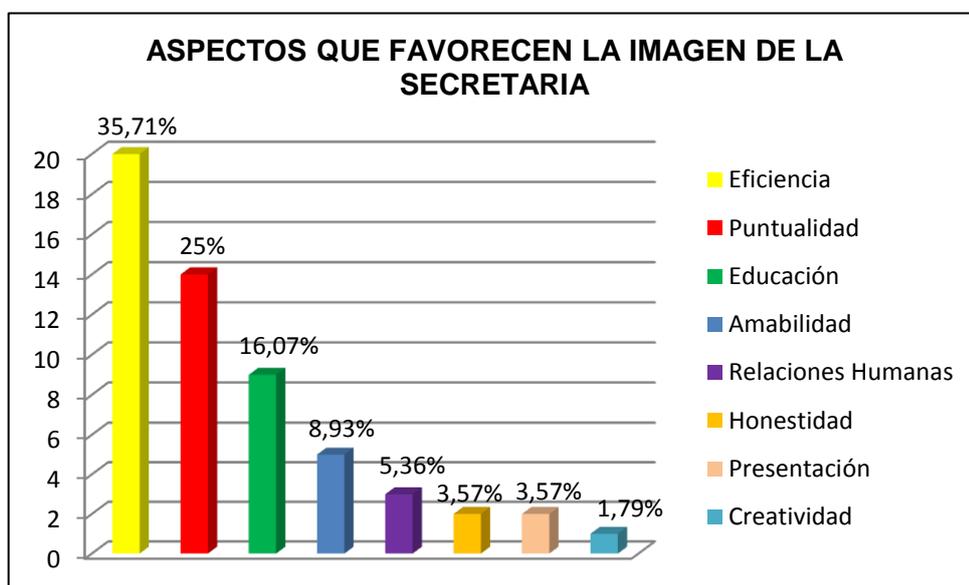
Observamos que las 20 secretarías encuestadas, que corresponde al 100% manifiestan que proyectan una imagen positiva ante el público, ya que siempre cuidan este aspecto de la imagen personal ante los usuarios para ser una institución auténtica.

Así mismo, opinan sobre los diferentes aspectos, que a su criterio favorecen la imagen de la secretaria.

**TABLA N° 2**

<b>ASPECTOS QUE FAVORECEN LA IMAGEN DE LA SECRETARIA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Eficiencia	20	35,71%
Puntualidad	14	25,00%
Educación	9	16,07%
Amabilidad	5	8,93%
Relaciones Humanas	3	5,36%
Honestidad	2	3,57%
Presentación	2	3,57%
Creatividad	1	1,79%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 2**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 35,71% de secretarías encuestadas, opina que es la eficiencia uno de los aspectos principales, que favorecen la imagen de la secretaria, ya que ellas siempre buscan la máxima calidad y efectividad en todas las tareas que ejecutan, siendo estos atributos los que inciden positivamente en su trabajo diario.

El 25% de secretarías encuestadas, expresa que la puntualidad es otro aspecto que favorece la imagen de la secretaria, por lo que en el Municipio las Secretarías siempre se caracterizan por ser responsables en todos los aspectos que forman parte de su trabajo.

El 16,07% de las secretarías, manifiesta que la educación también favorece la imagen de la secretaria, por lo que ellas siempre son respetuosas, utilizan un lenguaje apropiado, tienen una formación adecuada que favorece su imagen.

El 8,93% de las secretarías interrogadas, considera que la amabilidad constituye uno de los aspectos que favorecen la imagen de la secretaria. Por lo que hay cordialidad y don de gentes para quienes visitan el Municipio.

El 5,36% de las encuestadas, expresa que las buenas relaciones humanas favorecen una imagen positiva de la secretaria, de esta manera siempre cuidan

que exista un ambiente armónico, con solidaridad, compañerismo y servicialidad, permitiendo de este modo buenas relaciones entre todos.

El 3,57% del personal secretarial encuestado, opina que la honestidad es un valor que favorece la imagen de la secretaria, siendo por lo tanto de especial importancia para ellas, no defraudar la confianza de los demás, sino más bien seguir siendo el brazo derecho de sus jefes.

El otro 3,57% de las encuestadas, dice que la presentación adecuada es un aspecto que favorece la imagen de la secretaria, por lo que ellas siempre están pendientes de que su vestimenta, expresión oral y escrita sean las adecuadas.

Y finalmente el otro 1,79% de secretarias encuestadas, manifiestan que la creatividad es otro de los aspectos que favorecen la imagen de la secretaria. Recurriendo a esta característica, utilizan la imaginación y habilidad para atender las diferentes situaciones que se presentan en el campo laboral.

### **3.1.1 La presentación diaria**

El hecho de tener una presentación diaria adecuada, no significa sobrecargarse de accesorios, atuendos o maquillaje, significa más bien vestir con gusto y adecuadamente.

“Escoger el vestido y accesorios de acuerdo con la hora, el clima y la celebración, dará una imagen positiva”<sup>21</sup>

Para ello hay que tomar en cuenta lo siguiente:

*Los vestidos según la ocasión*, por lo que los jeans, licras, sudaderas, pantalones y faldas cortas son para actividades deportivas y no para oficina; por otro lado los escotes, sisas, minifaldas, vestidos o blusas playeras no lucen en una oficina, ya que no es un desfile de modas; tampoco se debe optar por ropa que aparenta ser barata. Hay que seleccionar ropa discreta, sobria y elegante.

*Las joyas y adornos* no deben ser extravagantes ni exagerados. Utilizar un solo modelo a la vez, dorados, de plata, etc. Es un error utilizar collar y prendedor al mismo tiempo. Cuando se usa blusa de mangas largas con botones, no usar pulsera. Las personas de buen tamaño, pueden utilizar accesorios grandes.

*El uniforme* debe lucir perfectamente bien, ya que con él proyectamos más directamente la imagen de la empresa. Debe ser sobrio, cómodo y de colores adecuados.

### 3.1.2 La puntualidad

Al hablar de puntualidad, estamos hablando de responsabilidad, seriedad, en el cumplimiento de compromisos personales y laborales.

Una persona puntual es diligente, en la cual se puede confiar en todo instante. Significa apoyo, es digna de todo crédito. Es aquella que se esfuerza al máximo por cumplir lo ofrecido, y si por diferentes razones no lo logra, establece una comunicación a tiempo para que se tomen otras opciones, a fin de que se cumpla con la meta. No necesita de supervisión para realizar cualquier tarea encomendada, otra cosa es que utiliza el sentido común para resolver las diferentes situaciones que se le pudieran presentar y así cumplir con lo que se ha planteado.

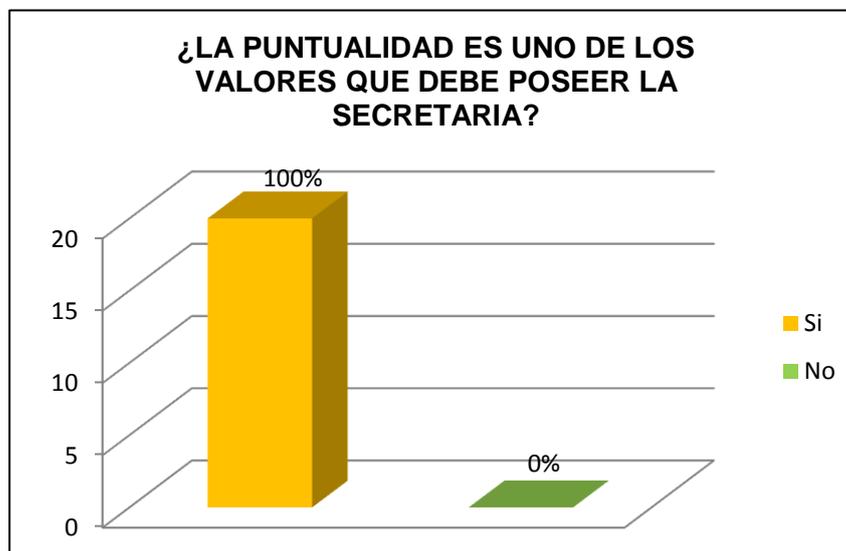
Si hay puntualidad, hay éxito en cualquier proyecto que se ha programado porque ello hace que las cosas se lleven a su debido tiempo, abriendo muchos caminos para salir adelante.

Con respecto a este tema, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, manifiestan que es un valor que debe estar presente en todas las actividades cotidianas que se realiza día a día, para cumplir las metas establecidas.

**TABLA N° 3**

<b>¿LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 3**



Elaboración : la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca

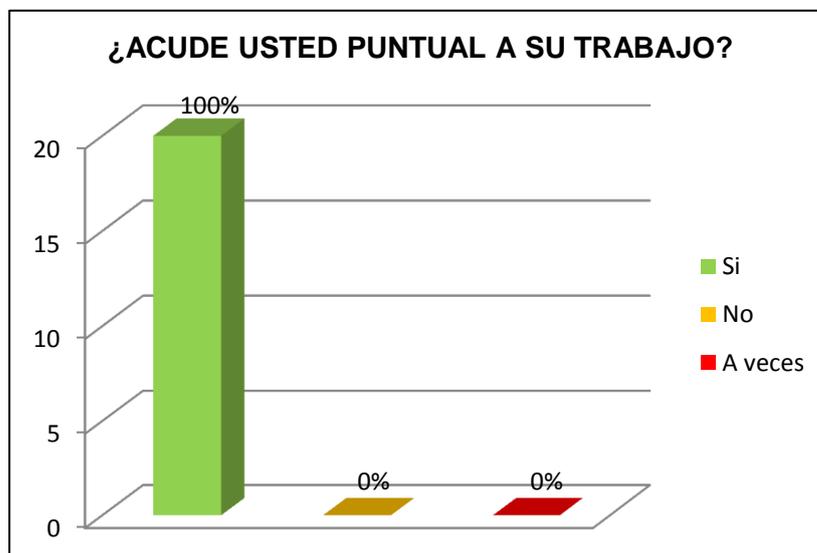
Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100% opina que la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria, ya que si no existe este valor no habría responsabilidad, la institución en donde laboran sería un verdadero caos.

También se les interrogó acerca de su puntualidad para llegar al trabajo.

**TABLA Nº 4**

¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?	f	%
Si	20	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 4**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20 secretarías encuestadas, que corresponden al 100%, expresan que llegan con puntualidad a su trabajo, lo que demuestra que tienen el sentido de responsabilidad para trabajar día a día, y sacar adelante la institución en donde laboran.

### **3.1.3 Espíritu creativo**

Tener espíritu creativo significa usar la imaginación y la creatividad para abrir nuevas posibilidades de éxito.

Al mismo tiempo, es una forma de aprender a manejar lo que encontramos a nuestro paso, que no siempre van a resultar ser cosas agradables, pero que sin embargo con el espíritu creativo se sabrá sacar provecho de estas situaciones, mediante la habilidad y la astucia que se aplique.

La creatividad tiene dos aspectos importantes:

Creatividad y confianza: la perspectiva interna

La creatividad es asumir riesgos, saber que hay una alta probabilidad de equivocarse. Pero sin el riesgo del cambio no hay progreso. Si se han potenciado habilidades y se ha logrado crear un clima de confianza se acogerá

con entusiasmo ideas fuera de lo común de todos los que conforman la institución.

#### Creatividad y curiosidad: la perspectiva externa

Aparte de crear un entorno para que nazca la curiosidad, hay otro hábito importante para generar ideas y es la curiosidad. Las nuevas ideas y soluciones en la mayoría de las veces están fuera de las paredes de la empresa. Si tenemos el suficiente interés de trabajar en sociedad, para satisfacer sus necesidades, siempre vamos a tener curiosidad sobre lo que está pasando hacia afuera, por ejemplo: ¿Cuáles son las nuevas necesidades de nuestras comunidades? De esta manera, instintivamente tenemos una base rica de información que facilita el espíritu creativo.

Con respecto a este tema las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, consideran un aspecto importante, tener espíritu creativo, que les sirve de motor para realizar sus actividades sin desmayar jamás, pensando que de todos modos siempre hay una salida para manejar las tareas laborales que nos parecen difíciles de resolver, y que solo con el espíritu creativo se pueden solucionar.

**TABLA Nº 5**

<b>¿TIENE ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	18	90%
A veces	2	10%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 5**



Elaboración : la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 90% de las encuestadas manifiestan que tienen espíritu creativo en su trabajo, lo que significa que son capaces de crear habilidades para manejar las diversas situaciones laborales.

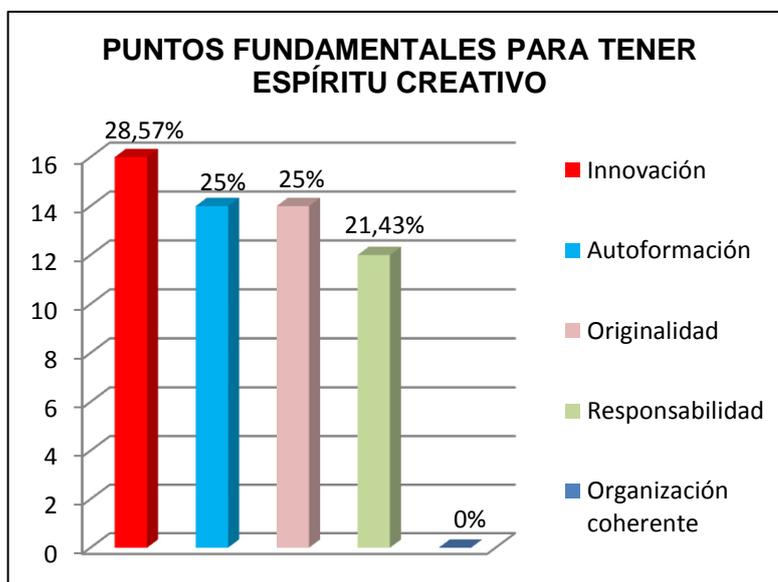
El 10% expresan que tienen espíritu creativo a veces, lo que indica que no aplican la creatividad en todo momento y habrá situaciones especiales que no lograrán resolver con eficacia.

Así mismo, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, dan su opinión acerca de los puntos que piensan son fundamentales para tener espíritu creativo, pues ellas expresan que se debe trabajar en estos aspectos, para lograr ser una profesional competente.

**TABLA Nº 6**

<b>PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPÍRITU CREATIVO</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Innovación	16	28,57%
Autoformación	14	25,00%
Originalidad	14	25,00%
Responsabilidad	12	21,43%
Organización coherente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 6**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 28,57% piensa que la innovación es uno de los puntos fundamentales que ayudará a tener un espíritu creativo, por lo que las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca están siempre renovándose en conocimientos, técnicas y destrezas, que les llevará de manera positiva a crear.

El 25% de las encuestadas consideran que para tener un espíritu creativo, se debe estar autoformándose constantemente, de esta manera se logrará crear y recrear, ya que será más fácil dejar volar la imaginación, teniendo bases para ello.

El otro 25% expresa que el ser original repercute directamente para tener un espíritu creativo. Por lo tanto se trata de no imitar, sino el ser auténticas y únicas, dentro de estos aspectos entra el esforzarse para lograrlo, utilizando todos los medios que ayuden a llegar a esta meta.

Y por último el 21,43% de secretarías encuestadas, opina que la responsabilidad ayudará a tener un espíritu creativo, ya que la misma impulsará a ser eficientes y eficaces, y es ahí donde juega un papel destacado la creatividad, que influirá para concretar actividades exitosamente.

### 3.2 Ética y valores

“La ética es la ciencia que trata sobre la moralidad de los actos humanos en sociedad; por tanto, hablar de ética secretarial es reflexionar sobre el comportamiento moral de la secretaria y el secretario en el ejercicio de sus funciones en sociedad.”<sup>22</sup>

El cumplimiento de la ética, nos enseña a seguir el bien y evitar el mal, usando las buenas costumbres.

Al hablar de valores, estamos hablando de actitudes positivas, que merecen especial atención, con la práctica de los mismos se trata de llegar a la perfección humana, para lo cual se debe tener en cuenta deberes y derechos.

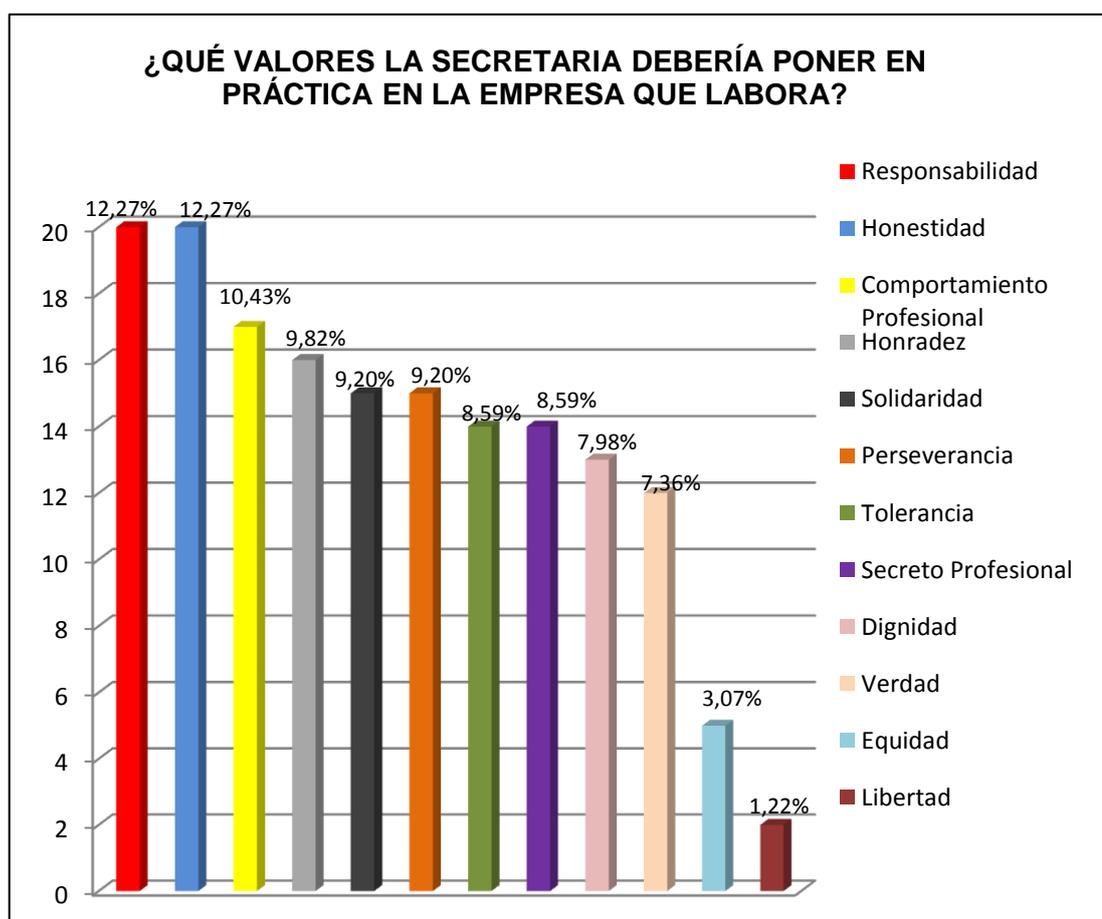
“El valor es aquella cualidad que percibimos en los seres, consistente en una relación de sentido positivo entre dichos seres y algún campo de realización humana.”<sup>23</sup>

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, la ética y los valores son dos aspectos a tenerse presentes en sus tareas laborales, profesionales y familiares, para proyectar una imagen positiva ante los demás.

**TABLA N° 7**

<b>¿QUÉ VALORES LA SECRETARIA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA QUE LABORA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Responsabilidad	20	12,27%
Honestidad	20	12,27%
Comportamiento Profesional	17	10,43%
Honradez	16	9,82%
Solidaridad	15	9,20%
Perseverancia	15	9,20%
Tolerancia	14	8,59%
Secreto Profesional	14	8,59%
Dignidad	13	7,98%
Verdad	12	7,36%
Equidad	5	3,07%
Libertad	2	1,22%
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO N° 7



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 12,27% opinan que la responsabilidad es uno de los valores a poner en práctica dentro de la institución, ya que con su aplicación se logra eficiencia dentro de las actividades.

De la misma manera el 12,27%, también opinan que la honestidad es otro valor a poner en práctica, ya que solo con ella se logra lo justo, lo recto, lo razonable, para la comunidad a la que sirven.

El 10,43% manifiesta que otro valor a poner en práctica dentro de la institución municipal es el comportamiento profesional, de este modo ellas siempre

realizan las tareas con el profesionalismo, demostrando con eficiencia y eficacia lo que saben.

El 9,82% de las encuestadas consideran a la honradez, un valor a poner en práctica dentro de la institución, para proceder en todos los actos con rectitud, decencia y lealtad y ganarse el cariño y simpatía de la gente, que los eligió para representarlos.

El 9,20% manifiesta que la solidaridad es otro de los tantos valores, que se debe llevar a la práctica en su institución, de esta manera logran ser un equipo, ya que practican el respaldo, el apoyo, la ayuda mutua y desinteresada a sus compañeras y compañeros de trabajo.

Del mismo modo el 9,20% coincide que otro de los valores a tener en cuenta, dentro de sus labores es la perseverancia, de esta forma no se rinden al tener el primer tropiezo, sino que persisten fieles hasta lograr el cometido.

El 8,59% de las encuestadas manifiestan que la tolerancia debe primar dentro de sus labores diarias, con ella logran tener paciencia, simpatía y amabilidad dentro de sus tareas encomendadas, transmitiendo buena imagen a su alrededor.

El otro 8,59% manifiesta que el secreto profesional, debe formar parte de sus diarias labores. Practicando este valor, manejan con prudencia y discreción el trabajo que realizan día a día.

El 7,98% expresan que la dignidad no debe faltar en su institución, ya que practicándola, se logra primero tener respeto de sí mismo, para luego transmitirlo hacia los demás; además de atribuirle honradez y mérito a su persona.

El 7,36% expresa que la verdad es otro valor a tener en cuenta en sus tareas, logrando de este modo la confianza y el cariño de todos, ya que se habla conforme a los hechos o la realidad que está sucediendo.

El 3,07% coincide que la equidad no debe faltar, ya que demuestra justicia y la justicia logra paz y tranquilidad, para crear un ambiente armónico.

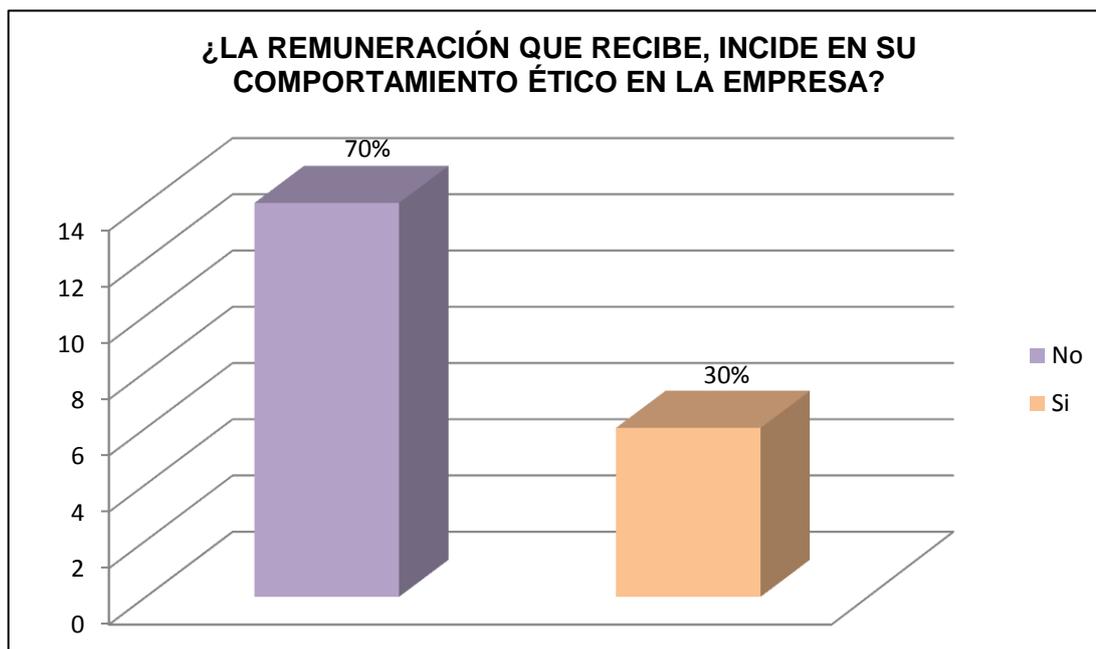
Y finalmente el 1,22% expresa que la libertad se debe tener presente en la institución municipal, porque con ella se puede decir lo que se siente o se desea hacer un determinado momento y es así como se forma un verdadero equipo de trabajo.

Por otro lado, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, opinan que la ética es aspecto que no debe faltar en las oficinas, ya que abarca el espacio de moralidad de nuestros actos, siendo algo que se inculca desde nuestro hogar. Del mismo modo, las mencionadas secretarías a continuación opinan acerca de la remuneración, si incide o no en su comportamiento ético y por qué.

**TABLA Nº 8**

<b>¿LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN SU COMPORTAMIENTO ÉTICO EN LA EMPRESA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
No	14	70%
Si	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 8**



Elaboración : la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 70% manifiesta que no incide la remuneración que perciben en su comportamiento ético, ya que piensan que la ética tiene que ver con formación integral y no con remuneración; son dos aspectos totalmente distintos que no

tienen por qué entrelazarse; por lo tanto esto significa ligarla más bien con la formación personal que viene desde nuestro hogar que es en donde nos inculcan valores hasta la formación profesional que aprendemos en las instituciones educativas.

El 30% considera que si incide la remuneración que reciben con su comportamiento ético, por lo que opinan que si no hay una buena remuneración, no hay una verdadera ética. Un empleado satisfecho mantiene su ética, opinan que estos dos aspectos están entrelazados.

### 3.2.1 Responsabilidad

La responsabilidad es un valor que debe primar en el lugar en donde nos encontremos, ya que su inexistencia provoca desánimo y fracaso entre sus miembros, ya sea dentro de la vida personal, laboral y profesional.

Ser responsable significa, obligarse por uno mismo a responder por un cargo, una acción o persona, siendo honesto y serio en su proceder, con ello da apertura para que las personas confíen en ella, por pequeño o grande que sea el encargo que se le haya hecho en determinada situación, siempre se va a tener una respuesta que demuestre la sensatez de sus actos.

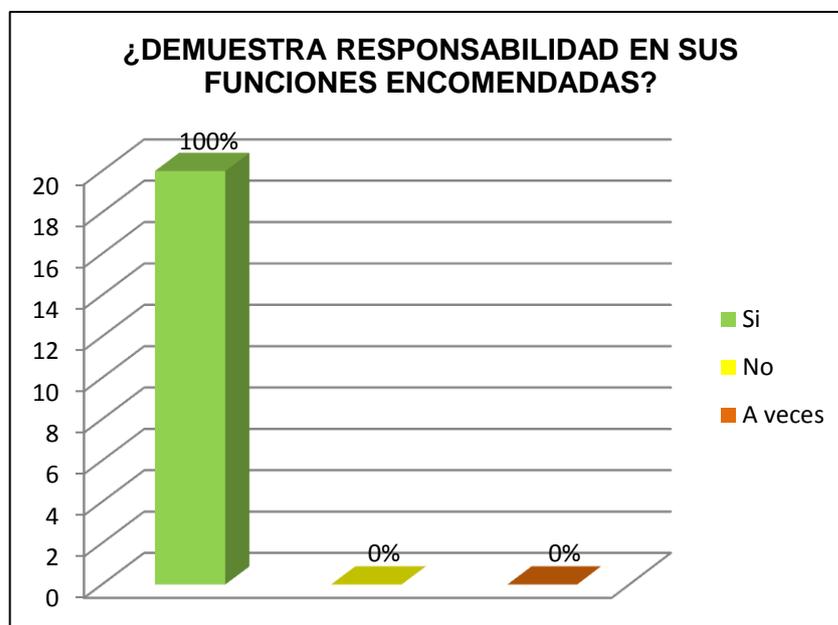
La responsabilidad nos hace más dignos de confianza y respeto hacia quienes nos rodean.

Con respecto a este tema, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, manifiestan que la responsabilidad, es un valor indispensable, que debe primar dentro de la institución, para lograr eficiencia y eficacia.

**TABLA N° 9**

<b>¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 9**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Observamos que las 20 secretarías encuestadas, que corresponde al 100%, expresan que efectivamente siempre demuestran responsabilidad en sus funciones encomendadas, lo que indica que responden con eficiencia por sus actos, y no necesitan de presiones para realizar lo que tienen que hacer cada día.

### **3.2.2 Respeto**

“La persona respetuosa se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, rechaza la calumnia y el engaño, y evita las ofensas y las ironías.”<sup>24</sup>

El ser humano respetuoso, considera a los demás, les demuestra su cortesía, en su rostro siempre se dibuja la serenidad.

El respeto es el principio de toda relación humana, por que si no existe esta virtud, no se podrá dar paso a las demás.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, exponen que el respeto es un valor muy importante, que debe estar presente en todas las

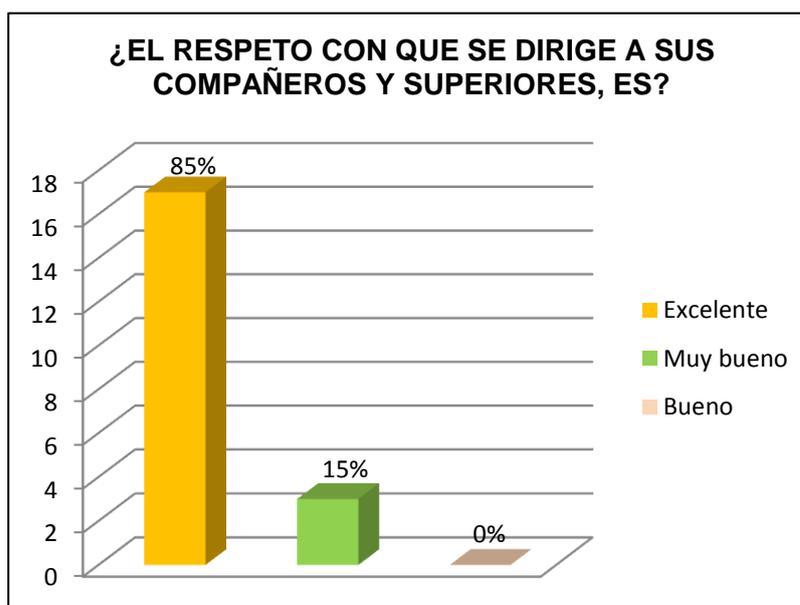
24. ZÚÑIGA, Elvira, MORA Guillermo: Gestión Secretarial, Editorial McGrawHill, Bogotá, Colombia, septiembre – 1999, p. 150.

esferas de la vida, sin él se crearía un ambiente tenso y desagradable, que en ningún caso dejaría desarrollar un buen trabajo.

**TABLA Nº 10**

<b>¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Excelente	17	85%
Muy bueno	3	15%
Bueno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 10**



Elaboración : la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 85% considera que el respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores es excelente, por lo tanto significa que el trabajo se desarrolla en un buen ambiente, en donde hay consideración y obediencia entre todos.

El 15% manifiesta que el respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores es muy bueno, ya que siempre hay cordialidad, buen trato cumplimiento y acatamiento entre todos, sin embargo hay algunas asperezas

que limar en este tema, siendo de importancia el trabajar día a día para lograrlo.

### 3.2.3 Entusiasmo y optimismo

Una persona entusiasta demuestra y contagia muchas ganas de vivir. Quien es entusiasta no se rinde a pesar de equivocarse una y otra vez, tiene muchas ganas de amar, servir, aprender, progresar, trabajar, ser, hacer y dar.

Todo lo que se realiza con entusiasmo, se realiza con pasión y emoción, lo que produce una satisfacción enorme, y muchas ganas de seguir haciéndolo.

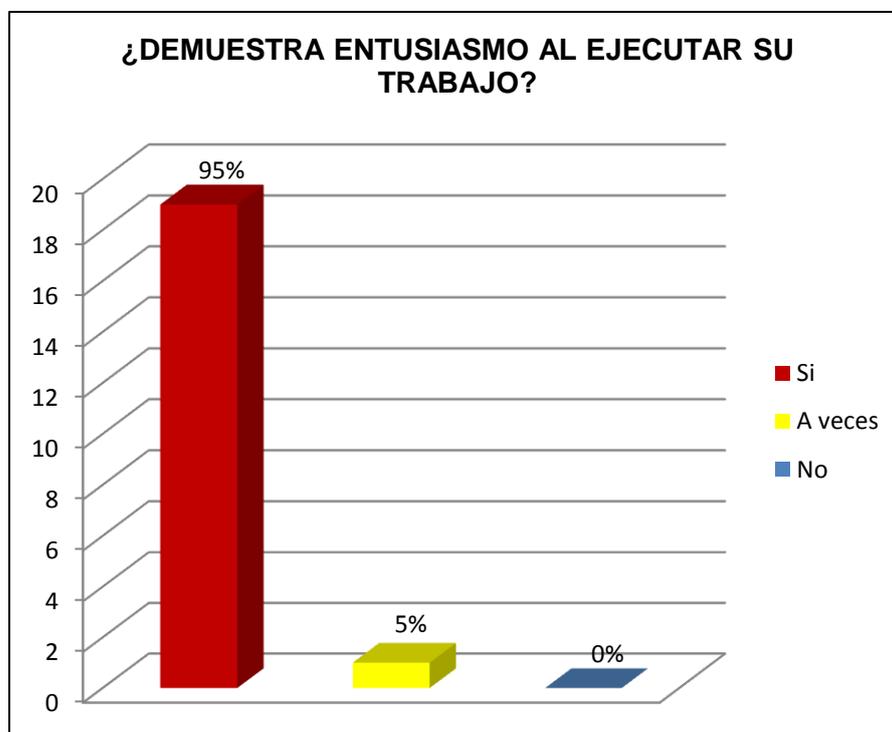
El optimismo busca el lado positivo de las cosas, no se queda estancado en los errores del pasado, sino que encuentra en ellos la clave para seguir, motivos para alabar, enaltecer y elogiar a los demás y no cuantos motivos para censurar lo que se ha realizado.

En el Ilustre Municipio de Cuenca, las Secretarías Ejecutivas, opinan sobre este tema, piensan que el entusiasmo es clave para realizar cualquier actividad, si no hay entusiasmo, no tiene sentido efectuar un trabajo.

**TABLA N° 11**

<b>¿DEMUESTRA ENTUSIASMO AL EJECUTAR SU TRABAJO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	19	95%
A veces	1	5%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 11**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 95% expresa que si demuestra entusiasmo al ejecutar su trabajo, ya que siempre tienen el ánimo muy positivo, que les empuja a realizar cualquier tarea y no desmayar en ella, a pesar de los tropiezos.

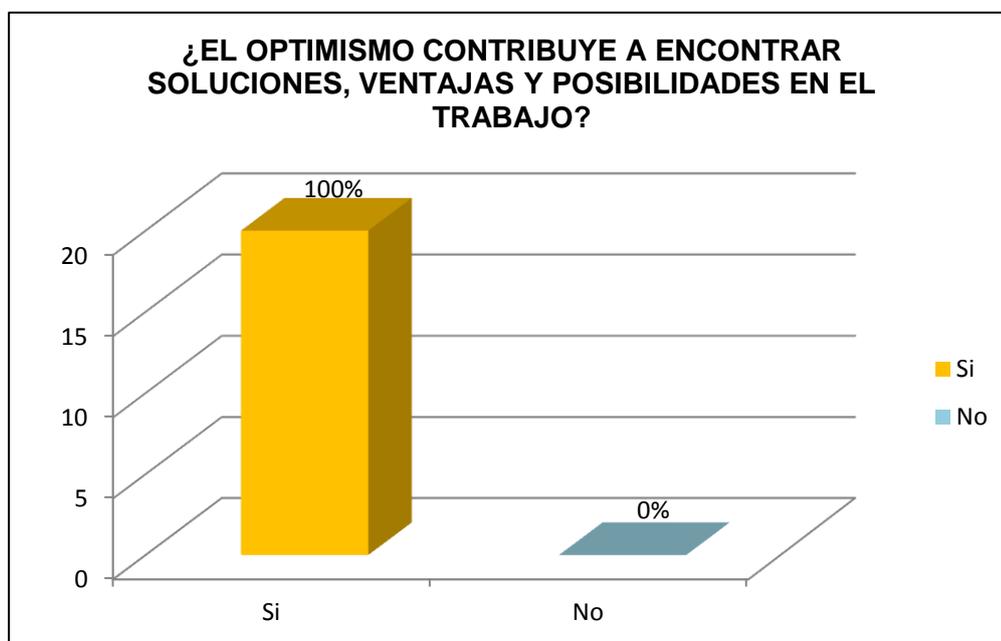
El 5% expone que a veces demuestra entusiasmo al realizar su trabajo, de modo que no siempre tiene buen ánimo, que le aliente a seguir adelante, y habrán muchas ocasiones que perderá realizar lo que quiso, porque no tendrá esas ganas de arriesgarse para salir adelante.

Del mismo modo, las secretarías de la mencionada institución, se refieren al optimismo con que se debe emprender las actividades, ya que gracias a su puesta en práctica, siempre hay una salida a un problema, por grande que éste sea y ganas de seguir trabajando por la institución a la que pertenecen.

**TABLA Nº 12**

<b>¿EL OPTIMISMO CONTRIBUYE A ENCONTRAR SOLUCIONES, VENTAJAS Y POSIBILIDADES EN EL TRABAJO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 12**



Elaboración : la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, manifiestan que están de acuerdo que el optimismo contribuye a encontrar soluciones, ventajas y posibilidades en el trabajo, porque las anima a salir adelante. Siempre aplican el optimismo, para seguir trabajando en bien de la institución y no darse por vencidas fácilmente, de esta manera se juzgan las cosas por el lado más favorable, lo que produce afán para proseguir.

### 3.2.4 Lealtad a la empresa

La lealtad a la empresa, consiste en ser fiel y noble a sus intereses, manteniéndose firme en respaldar su causa e ideal, sin interesarse en sus circunstancias.

Lealtad significa jamás darle la espalda a la institución que le dio la mano, nunca dejarla abandonada en su causa, a pesar de lo que represente seguir haciéndolo.

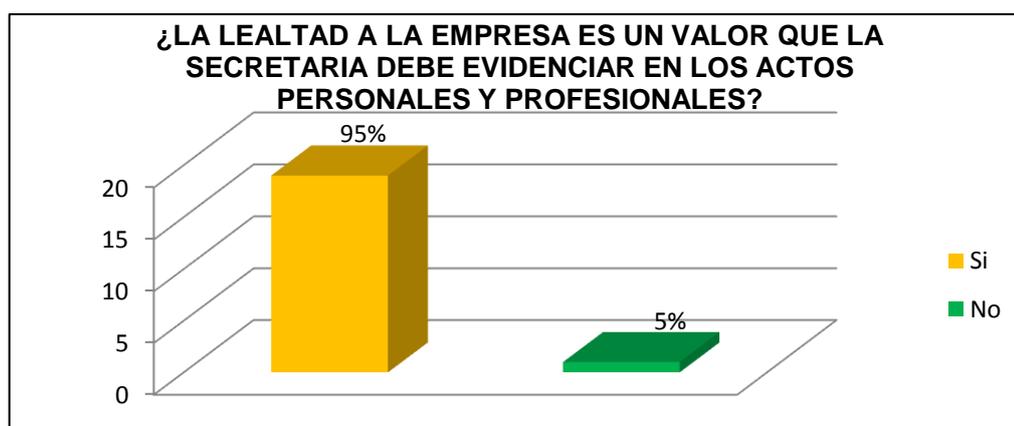
La persona leal, es aquella que vela por la institución en las buenas y en las malas hasta el final.

En el Ilustre Municipio de Cuenca, las Secretarías Ejecutivas, manifiestan que al usar la lealtad dentro de su institución, se ha obtenido beneficios y una imagen positiva para todos, produciendo mayor confianza y satisfacción tanto interna como externamente.

**TABLA Nº 13**

<b>¿LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR EN LOS ACTOS PERSONALES Y PROFESIONALES?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	19	95%
No	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 13**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 95% opina que la secretaria debe evidenciar la lealtad a la empresa, tanto en los actos personales como profesionales, porque debe ser confiable y recíproca con la institución a la que la sirve; es decir ser fiel hasta el final, en las buenas y en las malas.

El 5% asevera que la secretaria no debe evidenciar la lealtad a la empresa, en los actos personales como profesionales, porque la vida personal es particular al trabajo; por lo que se demuestra una falta de fidelidad a la empresa, y por ende se trabaja solo por satisfacción propia, mirar solo mi yo y no el de los demás.

### 3.2.5 Honestidad

“Honestidad significa demostrar en todo momento sinceridad, aunque muchas de las veces el decir la verdad nos traiga problemas, es mejor hacerlo de esta manera, ya que la verdad va a permitir ser valorados y lograr la confianza de quienes nos rodean.”<sup>25</sup>

La persona honesta no se va por lo fácil, sino que más bien sabe y conoce que lo que se gana con esfuerzo es lo que vale la pena verdaderamente.

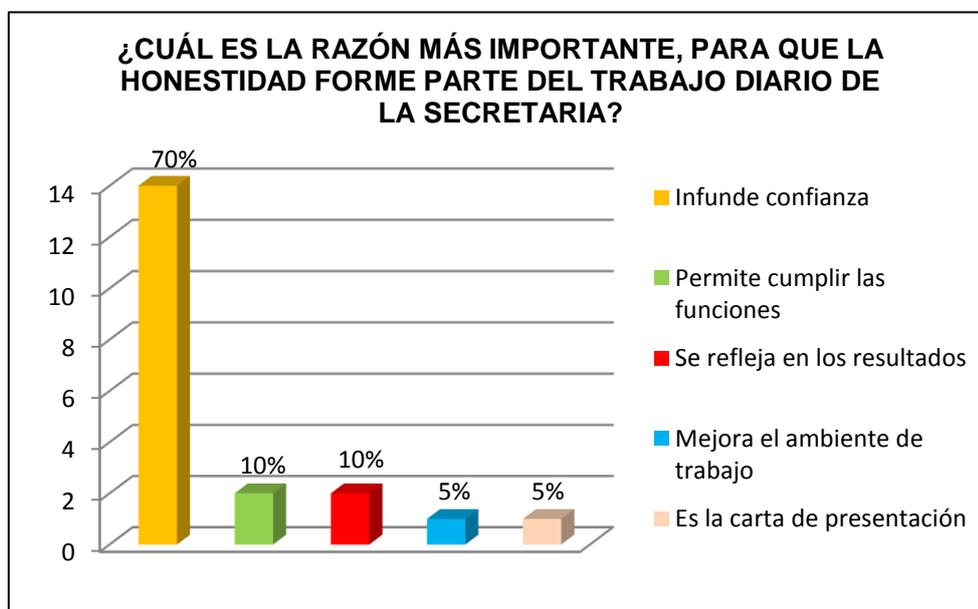
Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, exponen que la honestidad es la mejor manera de trabajar. La transparencia en las acciones es lo que infunde seguridad de unos a otros, y logros reconocidos.

**TABLA N° 14**

<b>¿CUÁL ES LA RAZÓN MÁS IMPORTANTE, PARA QUE LA HONESTIDAD FORME PARTE DEL TRABAJO DIARIO DE LA SECRETARIA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Infunde confianza	14	70%
Permite cumplir las funciones	2	10%
Se refleja en los resultados	2	10%
Mejora el ambiente de trabajo	1	5%
Es la carta de presentación	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

25. LARREA, Amy: Los Valores, Editorial Oveja Negra, Colombia, p. 104

**GRÁFICO Nº 14**



Elaboración : la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 70% opina que la razón más importante por la que la honestidad debe formar parte del trabajo diario de la secretaria, es porque infunde confianza, por lo que una secretaria recta en sus acciones permite que los demás confíen cien por ciento en ella, pues siempre realiza acciones en pos de la verdad y decencia.

El 10% manifiesta que la razón más importante por la que la honestidad debe formar parte del trabajo diario de la secretaria, es porque permite cumplir las funciones; dicho de esta manera las funciones se cumplen gracias a lo honrado y razonable de sus acciones, con lo que se logra cumplirlas de la mejor manera, dando lo mejor de sí y no creando castillos en el aire.

El otro 10% expresa que la razón más importante por la que la honestidad debe formar parte del trabajo diario de la secretaria, es porque se refleja directamente en los resultados, lo que quiere decir que van a ser resultados positivos y justos si se realizan con la honestidad, es decir con lo equilibrado de sus acciones, caso contrario serán resultados nulos y vacíos.

El 5% afirma que la razón más importante por la que la honestidad debe formar parte del trabajo diario de la secretaria, es porque mejora el ambiente de trabajo. Si hay honestidad, hay modestia, honor y moralidad en las acciones

que realiza cada persona, lo que permite crear un ambiente de trabajo excelente, pero si no existe aquella, se habla de vivir en un mundo de fantasía y mentiras, donde nunca se encuentra el éxito.

Y finalmente el otro 5% dice que la razón más importante por la que la honestidad debe formar parte del trabajo diario de la secretaria, es porque es la carta de presentación de la Secretaria Ejecutiva, es decir una secretaria mentirosa, inmoral, deshonorado, injusta, nunca va a tener una imagen positiva interna y externamente, por lo que nadie va a prestarle amistad, perderá pronto el trabajo y nadie confiará en ella.

### 3.2.6 Discreción

La discreción es fundamental en una secretaria, porque entonces dejaría de llamarse secretaria, ya que una verdadera secretaria, es reservada en los asuntos de la institución en la que labora, lleva con mesura las dificultades y logros que se pudieran dar en un determinado momento dentro de la empresa.

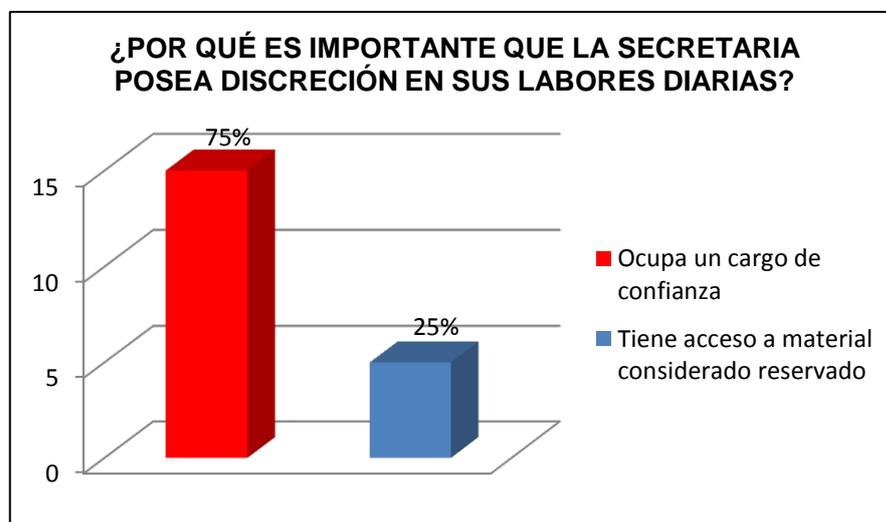
La secretaria guarda la discreción cuando no se dedica a murmurar afuera asuntos estrictamente de la empresa, que no tienen razón de difundirse de boca en boca, con lo que se ahondaría el problema aún más, en vez de encontrar una solución eficaz. La Secretaria al ser brazo derecho del jefe, conoce mucha información acerca de la empresa, por lo que su deber es ser cautelosa y moderada en los asuntos de la empresa, y no aprovecharse de esto, para dedicarse a murmurar y rumorear la vida de la empresa.

En el Ilustre Municipio de Cuenca, las Secretarías Ejecutivas expresan que al practicar la discreción, demuestran seriedad, profesionalismo y confianza en sus acciones.

**TABLA Nº 15**

<b>¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA POSEA DISCRECIÓN EN SUS LABORES DIARIAS?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Ocupa un cargo de confianza	15	75%
Tiene acceso a material considerado reservado	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 15**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 75% opina que es importante que la secretaria posea discreción en sus labores diarias, debido a que ocupa un cargo de confianza, confiándole muchos secretos que no se pueden divulgar afuera. A cualquier persona no se le permite este privilegio, sino previo análisis de su perfil.

El 25% expresa que es importante que la secretaria posea discreción en sus labores diarias, ya que tiene acceso a material considerado reservado, por lo que tiene en sus manos documentación, incluso historia de la institución, que se debe manejar con mucha cautela y sigilo, caso contrario su divulgación innecesaria, puede tener severas consecuencias para la institución.

### **3.3 Relaciones Humanas**

“Las relaciones humanas reflejan la estética de la conducta que hace que el individuo pueda resolver y ayudar a resolver los problemas que se presenten en las relaciones del grupo, ya que de su manera de proceder depende el éxito de determinada actividad.”<sup>26</sup>

El estudio de las relaciones humanas es importante para un correcto desenvolvimiento en el diario vivir, ya que nos permite una convivencia armoniosa dentro de un grupo de personas con características heterogéneas, convivencia que solo se logra actuando con prudencia, buen trato, honestidad, controlando emociones y sentimientos.

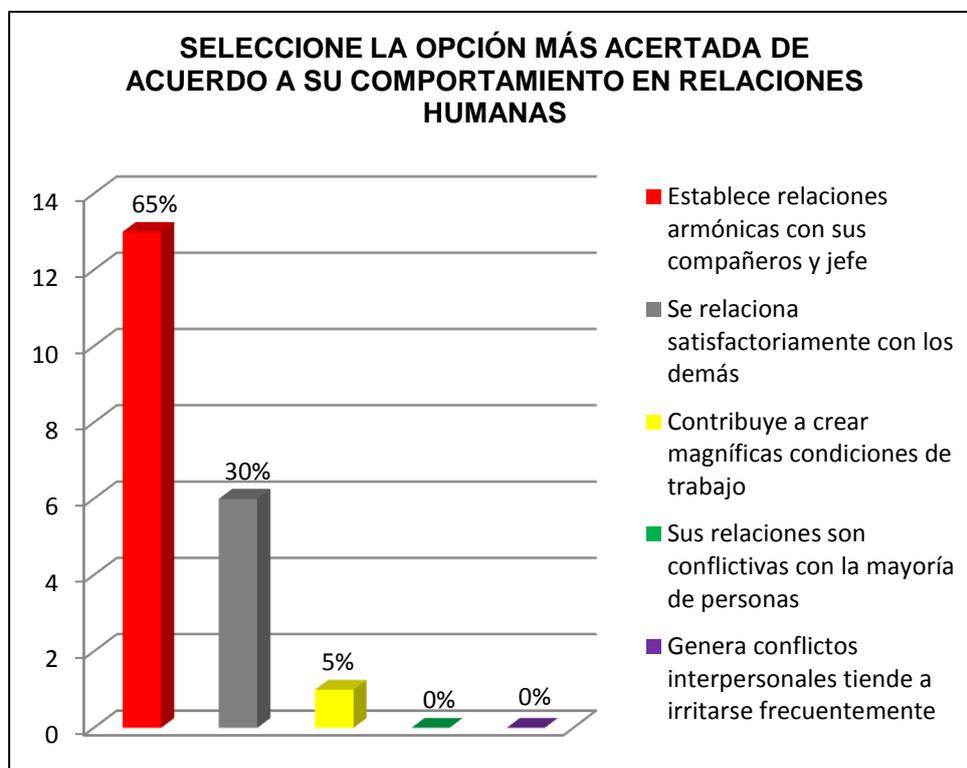
26. RIVADENERIA, Luís: Relaciones Humanas y Comunitarias, Editorial CODEU, Tecnología Educativa, Quito, 2006, p. 7.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, opinan acerca de este tema, pues para ellas es de importancia considerable manejar buenas relaciones humanas entre todos, para superar toda clase de conflictos que pudieren suscitarse, a través de una correcta comunicación y comportamiento dentro del medio.

**TABLA Nº 16**

<b>SELECCIONE LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN RELACIONES HUMANAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	13	65%
Se relaciona satisfactoriamente con los demás	6	30%
Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo	1	5%
Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas	0	0%
Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 16**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Observamos que el 65% expresa que establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe, esa es su actitud más acertada con respecto a su comportamiento en las relaciones humanas, por lo que se puede deducir que aplican buenas relaciones humanas en el Municipio de Cuenca, buscando siempre un entendimiento razonable entre compañeros y jefe.

El 30% expone que se relaciona satisfactoriamente con los demás, lo que conduce a entender que no tienen problemas de comunicación, sino que más bien, establecen relaciones favorables y productivas que hacen mucho bien a todos en la institución.

Y finalmente el 5% explica que con su comportamiento en relaciones humanas, contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo, es decir siempre están luchando y esforzándose porque exista un ambiente bien proporcionado, basado en un entendimiento mutuo y cordial entre todos.

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

En la actualidad, las empresas o instituciones compiten no solo con sus productos de calidad, sino por dar también una atención eficiente y especial en servicios dirigidos a los clientes o usuarios; es así que una atención personal y telefónica ineficiente, permite que las personas acudan a otras empresas donde hay una atención mejor, bajándose su rendimiento productivo.

#### **Atención personal a:**

**Directivos, funcionarios y funcionarias de la misma empresa.-** Se debe dar un saludo cortés y amable, llamándoles por su nombre y apellido, anteponiéndoles el tratamiento. No preguntarles el motivo de su visita. Cuando el jefe no se encuentra dar una explicación, o cuando está ocupado, dar información de quién se trata, para dar la oportunidad de decisión de ingresar o no.

**Público interno y externo.-** Se debe mirar a la persona, cuando se responde el saludo; tratar de solucionar sus problemas; identificar con el nombre a los visitantes frecuentes de la empresa; hacer una seña amable de espera, cuando llega alguien y se está atendiendo el teléfono; no exteriorizar emociones en presencia del público, sean éstas tristeza, llanto, risas y carcajadas, enojo, descortesía; no coquetear; no masticar chicle, no fumar; no consumir alimentos en el escritorio; no maquillarse; tener sitio de recepción ordenado, agradable y actualizado, no desconocer información de la empresa, es un error muy grave no conocer su funcionalidad.

#### **Atención telefónica:**

- No esperar más de tres timbradas para contestar.
- Identifíquese con el nombre de la empresa, más el saludo y luego con su nombre.
- Tener a la mano un lápiz, papel y agenda, con el objetivo de habilitar el diálogo y ayudar de sobremanera al cliente o usuario.
- Evitar contestar con un si o con un no, procurando mantener un diálogo abierto.
- Si tiene que hacer esperar a la persona que llama, indíquele que vuelva a marcar.
- Si dejan recados para terceros adjunte los datos: nombre de la empresa y de quién llamó, nombre de la persona con quién deseaba hablar, número de teléfono, hora de la llamada y recato lo suficientemente claro.

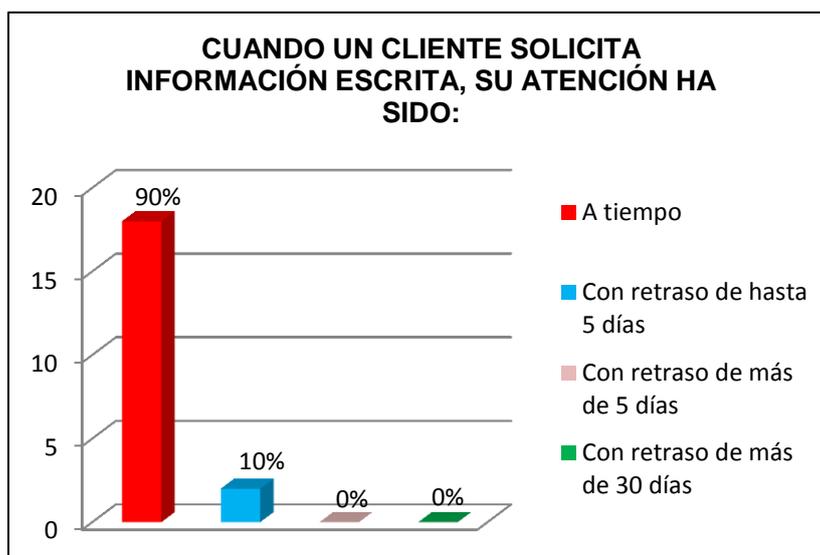
- Al finalizar la llamada, asegúrese de haber despejado las dudas del cliente o usuario, y finalícela amablemente, puede decir “gracias por llamar”.<sup>27</sup>

En el Ilustre Municipio de Cuenca, las Secretarías Ejecutivas, manifiestan que la atención personal y telefónica a los clientes, de manera responsable y cordial, les evita muchos conflictos, ganándose de este modo una imagen positiva hacia los demás.

**TABLA Nº 17**

<b>CUANDO UN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN ESCRITA, SU ATENCIÓN HA SIDO:</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
A tiempo	18	90%
Con retraso de hasta 5 días	2	10%
Con retraso de más de 5 días	0	0%
Con retraso de más de 30 días	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 17**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

27. ZURITA TORRES, Vilma Alicia: Manual de Funciones y Procedimientos de Protocolo y Etiqueta Empresarial, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador, marzo – 2005, pp. 18-19.

El 90% manifiesta que cuando un cliente ha solicitado información por escrito, su atención ha sido a tiempo, por lo que se hace notar que se da una atención eficiente y eficaz a los usuarios del Ilustre Municipio antes mencionado, siendo un organismo público que no produce conflictos que generen una mala imagen pública.

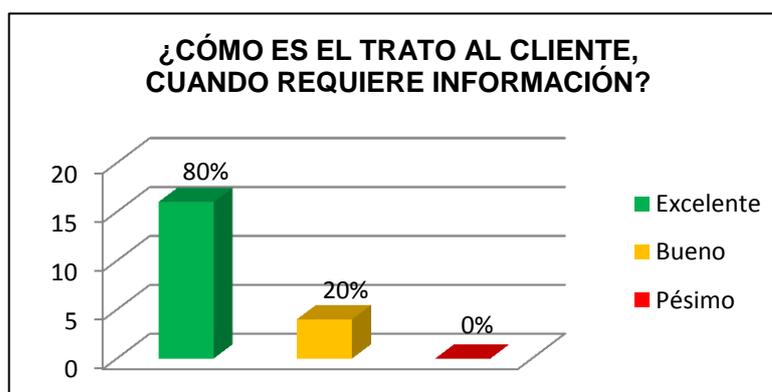
El 10% manifiesta que la atención por información escrita en el Ilustre Municipio de Cuenca, ha sido con retraso de hasta cinco días, ya que hay trámites que necesitan de la aprobación o el visto bueno del personal que trabaja en otros departamentos que muchas veces no se encuentran disponibles, lo que no permite entregar en el mismo día lo ofrecido, o sea el problema para atender de una manera eficiente es depender de otros.

Del mismo modo, a continuación se presentan datos estadísticos, acerca de las Secretarías Ejecutivas antes mencionadas, con respecto al trato al cliente cuando requiere información.

**TABLA Nº 18**

<b>¿CÓMO ES EL TRATO AL CLIENTE, CUANDO REQUIERE INFORMACIÓN?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Excelente	16	80%
Bueno	4	20%
Pésimo	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 18**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 80% declara que el trato al cliente cuando requiere información es excelente, por lo que siempre están predispuestas a dar la mejor atención, utilizando la empatía, la amabilidad y la paciencia.

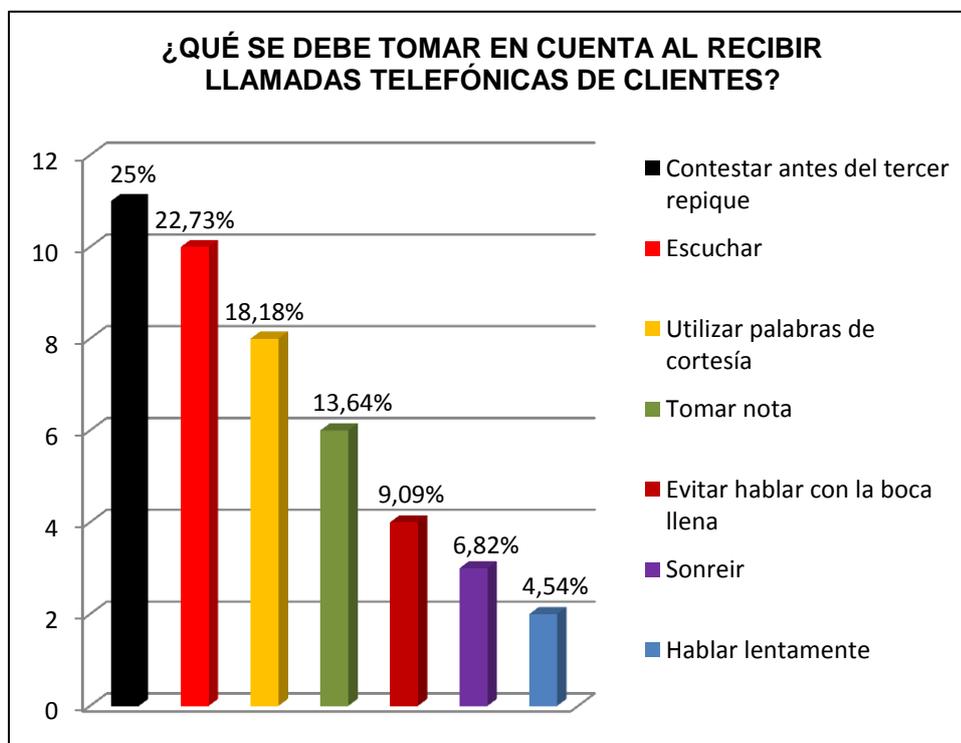
El 20% expone que el trato al cliente cuando requiere información es bueno, de este modo se puede decir que hay que mejorar el trato al cliente, tomando en cuenta que ellos son las personas más importantes, alrededor de ellos gira la institución y son la razón más grande para que exista.

Para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, la atención telefónica es un aspecto que no puede pasar desapercibido, ya que indirectamente transmitimos la imagen de la empresa, por lo que se debe manejar algunas técnicas y destrezas para lograr relaciones telefónicas positivas.

**TABLA Nº 19**

<b>¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA AL RECIBIR LLAMADAS TELEFÓNICAS DE CLIENTES?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Contestar antes del tercer repique	11	25,00%
Escuchar	10	22,73%
Utilizar palabras de cortesía	8	18,18%
Tomar nota	6	13,64%
Evitar hablar con la boca llena	4	9,09%
Sonreír	3	6,82%
Hablar lentamente	2	4,54%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 19**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 25% manifiesta que lo que se debe tomar en cuenta al recibir llamadas telefónicas de clientes, es contestar antes del tercer repique, ya que la demora en contestar el teléfono, demuestra una falta de cortesía y quemimportismo hacia el otro. No da una buena imagen.

El 22,73% considera que lo que se debe tomar en cuenta al recibir llamadas telefónicas de clientes, es escuchar, ya que al escuchar se puede comprender lo que el cliente o usuario necesita, y de esta manera dar una atención eficiente.

El 18,18% declara que lo que se debe tomar en cuenta al recibir llamadas telefónicas de clientes, es utilizar palabras de cortesía, con lo que se le demuestra importancia, cultura y educación. al cliente o usuario.

El 13,64% expone que tomar nota, es un aspecto valioso a tomar en cuenta al recibir llamadas telefónicas de clientes, de este modo se tiene un mensaje

eficaz, que no se presta a equivocaciones, y por lo tanto se garantiza la ayuda requerida por el cliente.

El 9,09% explica que lo que se debe tomar en cuenta al recibir llamadas telefónicas de clientes, es evitar hablar con la boca llena, de este modo la comunicación no se estanca y se transmite un mensaje claro.

El 6,82% expone que sonreír es un aspecto que se debe tomar en cuenta al recibir llamadas telefónicas de clientes, ya que la amabilidad, es la mejor carta de presentación de la empresa, porque se resalta un buen servicio.

El 4,54% considera que hablar lentamente, es otro aspecto a tomar en cuenta al recibir llamadas telefónicas de clientes, permitiendo de este modo la captación y comprensión del mensaje.

### **3.3.2 Recepción de visitantes**

Ante todo se debe ser prudente y guardar la cautela, procurando una recepción amena y culturizada.

Entre los visitantes, que se pueden distinguir, tenemos:

- Inoportunos consuetudinarios, que llegan siempre sin una finalidad específica, sino más bien por consumir el tiempo, por lo que se deben rechazar cortésmente.
- Inoportunos eventuales, que llegan por cumplir una finalidad específica, no pudiendo atenderse por cumplimiento de situaciones prioritarias. Se deben atender amablemente, o enviarles a otra oficina, y si esto no es posible concretar otra cita con ellos.
- Visitantes importantes para la empresa, con cita previa. Se deben saludar amablemente por el tratamiento y nombre. También si se hace esperar, se debe explicar el motivo de la espera. Cuando el jefe no conoce al visitante, se debe ingresar con él a donde el jefe.
- Visitantes importantes para la empresa, sin cita previa. Se debe hacer lo posible para que el jefe los atienda, de no ser posible se pueden enviar a otra oficina relacionada, o sino concretar una cita lo más pronto posible.
- Visitantes agresivos, esto generalmente se da debido a una atención inadecuada o un mal entendido, por lo que es conveniente: tratar de calmarlo; no levantar la voz; no contagiarse del mal genio.<sup>28</sup>

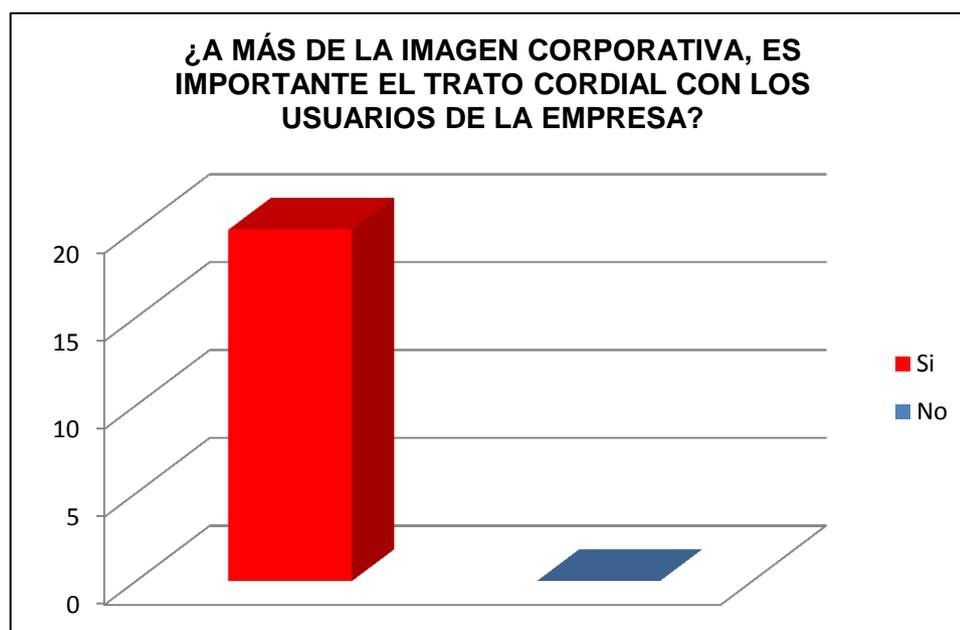
Con respecto a este tema, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, nos cuentan que el trato cordial y eficiente a los usuarios de la

institución genera confianza y crecimiento, tanto de la organización como dentro de la comunidad en donde se desarrollan.

**TABLA Nº 20**

<b>¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, ES IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 20**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, manifiestan que a más de la imagen corporativa, es importante dar un trato cordial a los usuarios, porque con ello se transmite una buena imagen, esto incentiva a que regresen, lo que en términos financieros significa productividad y crecimiento empresarial.

### 3.3.3 Comunicación interpersonal

Para lograr éxito en la comunicación interpersonal, la Secretaria deberá tener la capacidad para adaptarse a distintos ambientes, personas y costumbres; ya que lo que se busca es enriquecer el espíritu.

Para tener una excelente comunicación interpersonal, con su jefe y compañeros, se requiere ciertas condiciones a tomarse en cuenta:

- Tiene que tener amor al trabajo; es decir amar lo que hace, ello contagia de buenas energías a los demás.
- Personalidad y carácter agradables, para compartir personalidades heterogéneas, tomando en cuenta que lo que somos en casa, es lo que demostramos en la oficina.
- Una verdadera predisposición para establecer buenas relaciones humanas.<sup>29</sup>

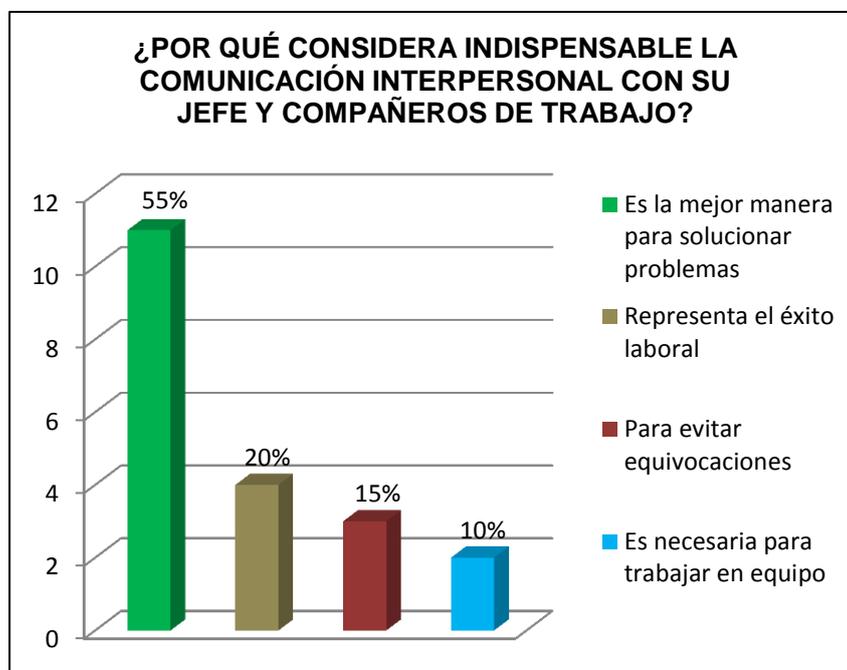
En el Ilustre Municipio de Cuenca, las Secretarías Ejecutivas, piensan que un buen manejo de las comunicaciones interpersonales ayuda a mantener buenas relaciones humanas, fomentando la integración entre todos.

**TABLA N° 21**

<b>¿POR QUÉ CONSIDERA INDISPENSABLE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Es la mejor manera para solucionar problemas	11	55%
Representa el éxito laboral	4	20%
Para evitar equivocaciones	3	15%
Es necesaria para trabajar en equipo	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

29. CARRIÓN, Maritza Anabelle: Protocolo y Etiqueta, Editorial "Universidad Técnica Particular de Loja", Loja – Ecuador, julio del 2007, p. 32.

**GRÁFICO Nº 21**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 55% de las secretarías encuestadas opina que es indispensable la comunicación interpersonal con su jefe y compañeros de trabajo, ya que es la mejor manera para solucionar los problemas, de modo que la comunicación mediante el diálogo nunca se debe romper, porque es la mejor manera para solucionar cualquier diferencia incurrida y así mantener un clima de tranquilidad y comprensión dentro del trabajo.

El 20% nos dice que es indispensable la comunicación interpersonal con su jefe y compañeros de trabajo, porque representa el éxito laboral, ya que si no hay comunicación las metas que se tracen no pueden cumplirse debido a una desunión total, llena de incertidumbre.

El 15% explica que es indispensable la comunicación interpersonal con su jefe y compañeros de trabajo, porque es necesaria para trabajar en equipo. No hay duda, que el equipo se forma si hay diálogo, para expresar ideas y sentimientos, ya que dos cabezas piensan mejor que una; y si se corta la comunicación interpersonal no hay ideas y aportes que permitan surgir.

Y por último el 10% expresa que es indispensable la comunicación interpersonal con su jefe y compañeros de trabajo para evitar equivocaciones;

por lo que si no se usa el diálogo interpersonal, hay escases de mensajes claros o bien no los hay, lo que da lugar a errores, que pueden resultar muy caros para la institución

### 3.3.3.1 Comunicación con el jefe

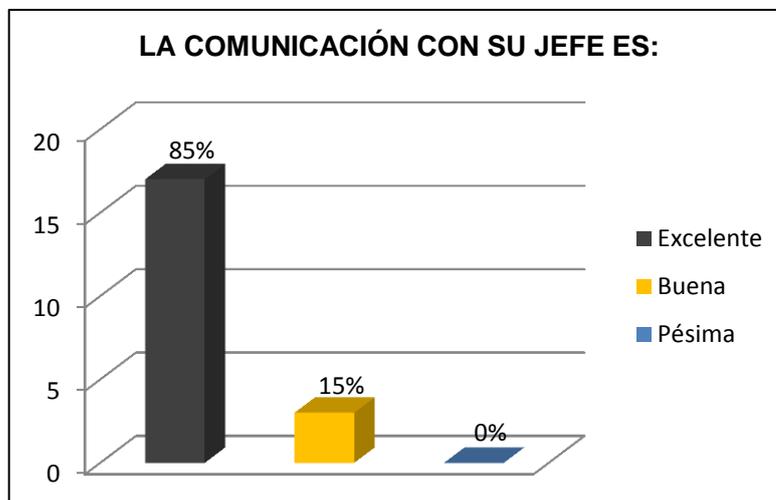
La comunicación con su jefe debe ser excelente, de esto modo se evita muchos errores y malos entendidos, que pueden llevar al fracaso a la empresa, ya que la secretaria como auxiliar de las funciones del jefe, debe constituir una ayuda, digna de elogios y confianza, por lo que en ningún momento se debe perder el diálogo, para que no se pierda la lucha por lograr lo mejor para la empresa, en donde todos los trabajadores salgan ganando.

Las Secretarias Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, con relación a este tema de la comunicación con su jefe, nos dicen que siempre la mantienen, ello influye de manera positiva, tanto en el conocimiento del campo personal como en el profesional de todos quienes laboran en la empresa.

**TABLA Nº 22**

<b>LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Excelente	17	85%
Buena	3	15%
Pésima	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 22**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 85% manifiesta que la comunicación con su jefe es excelente, ya que siempre están comunicándose para la realización de las labores, de la mejor manera y con excelentes resultados.

El 15% expone que la comunicación con su jefe es buena; por lo que existe diálogo, pero no en la medida suficiente, que permita surgir y realizar mejor los planes trazados.

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

Una comunicación eficaz con los compañeros de trabajo, debe ser directa, concreta y rica en información. Así mismo, para saber comunicarse es necesario estar al corriente sobre el tema que se está entablando, ello evitará que se pierda interés en lo que se comunica mutuamente.

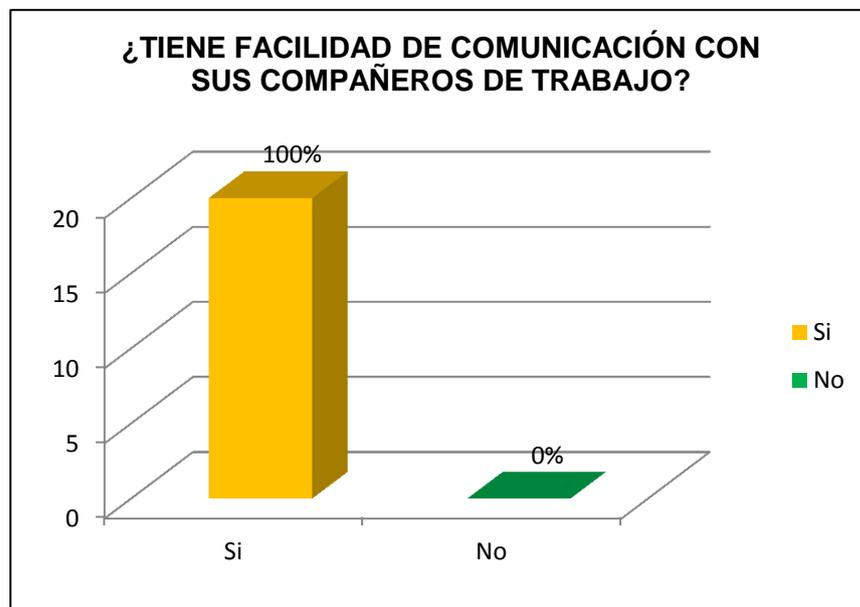
Un aspecto trascendental para una buena comunicación con los compañeros es saber escuchar y poner atención, ello ayuda a un diálogo eficaz, porque los intervinientes sienten que son tomados en cuenta y que su opinión es muy importante.

Con respecto a este tema, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, declaran que siempre tienen una muy buena comunicación con sus compañeros de trabajo, ya que nunca agotan el diálogo para entenderse mutuamente y entablar un bonito equipo de trabajo.

**TABLA Nº 23**

<b>¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 23**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Observamos que las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, manifiestan que tienen facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo; es decir hay una comunicación eficaz, que permite buenas relaciones laborales entre todos, reflejada en una institución de prestigio y confianza como es el Ilustre Municipio de Cuenca.

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

La idea de integrarse en actividades de trabajo, tiene que ver con el trabajo en equipo. Si no hay unión entre todos quienes laboran en una institución, no se realizan las actividades con la eficacia con la que se quiere lograr una

determinada cosa, o muchas veces nunca se realizan; por otro lado también tiene que ver con una excelente predisposición para trabajar, pensando siempre con un pensamiento positivo y no dejarse llevar por ideas negativas.

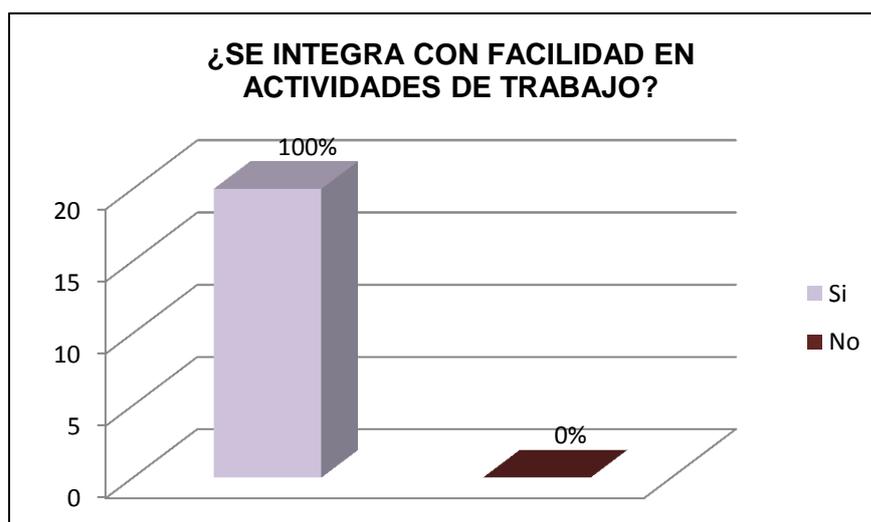
Una persona que se aleja de su grupo de trabajo, aparte de permitir el desánimo entre los integrantes del equipo de trabajo, hace que la ignoren y que su presencia no sea bien vista entre todos, refleja aspectos negativos de su personalidad, que muchas veces pueden desencadenar en ambientes tensos y conflictivos, hasta llegar a retirarse del empleo esta persona, o bien algunos integrantes de su grupo.

Las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, expresan que la integración en actividades de trabajo, permite hacer más fuerzas y llegar a la meta, cargando una cruz menos pesada, ya que cada uno ayuda en lo que puede, permitiendo que la cruz se haga liviana.

**TABLA Nº 24**

<b>¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DE TRABAJO?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 24**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, explican que se integran con facilidad a las actividades de trabajo; por lo que siempre tienen un buen ánimo contagioso para hacer las cosas y sacar adelante propuestas convertidas en hechos.

### **3.4 Autoestima**

“La autoestima consiste en la autovaloración, en la aceptación de las capacidades y limitaciones personales; en el aprecio a sí mismo y en el reconocimiento de todas las posibilidades que el ser humano puede volver realidades”<sup>30</sup>

Por lo que se deduce que la autoestima puede ser alta o positiva, y baja o negativa.

La autoestima positiva se caracteriza por:

- Aceptar su propio valor y el de los demás.
- Tener confianza en sí misma.
- Ver que su calidad de vida, concuerde con su autoestima.

La autoestima negativa se caracteriza por:

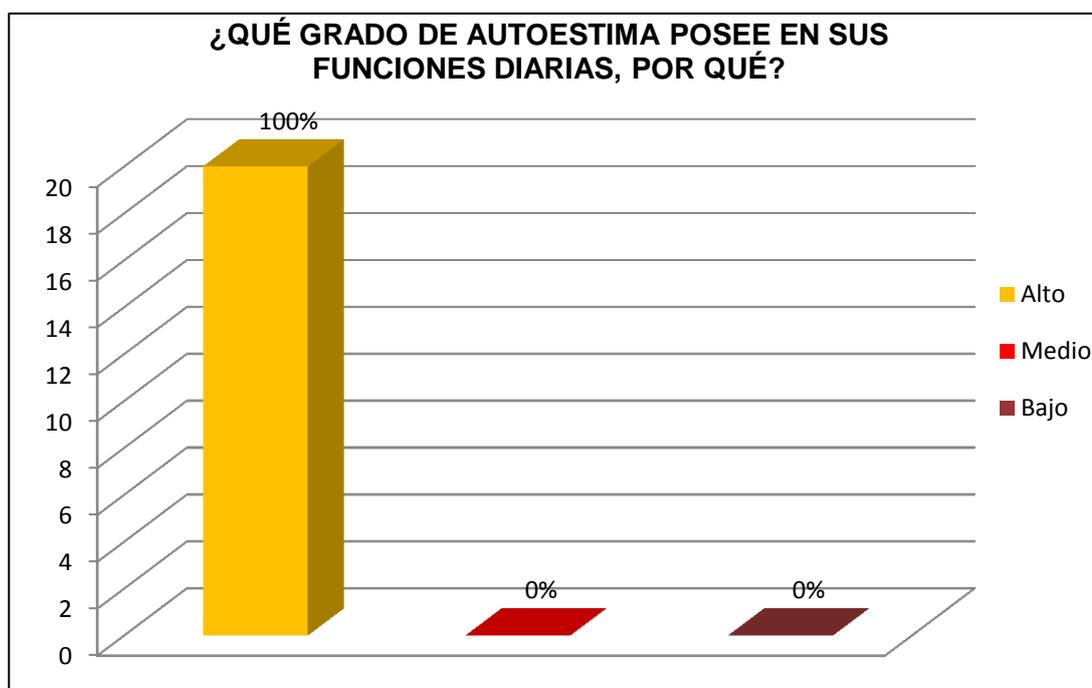
- Pensar que no vale nada o casi nada.
- Tiene la perspectiva de ser engañada y menospreciada.
- Se anticipa a lo peor y lo atrae.
- Se hunde en soledad y aislamiento.
- No se ama por sí misma.

Tocante a este tema, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, opinan que la autoestima en sus funciones, es el motor que les permite girar a todos lados, con la finalidad de cumplir su cometido, en un mundo cada vez más complejo y dinámico.

**TABLA Nº 25**

<b>¿QUÉ GRADO DE AUTOESTIMA POSEE EN SUS FUNCIONES DIARIAS?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	20	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 25**



Elaboración: la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

Las 20 secretarías encuestadas que corresponde al 100%, manifiestan que el grado de autoestima en sus funciones diarias es alto ya que siempre mantienen una mente positiva; es decir siempre están con un buen ánimo para realizar sus labores, lo que no permite hundirse en la desesperación y falta de confianza.

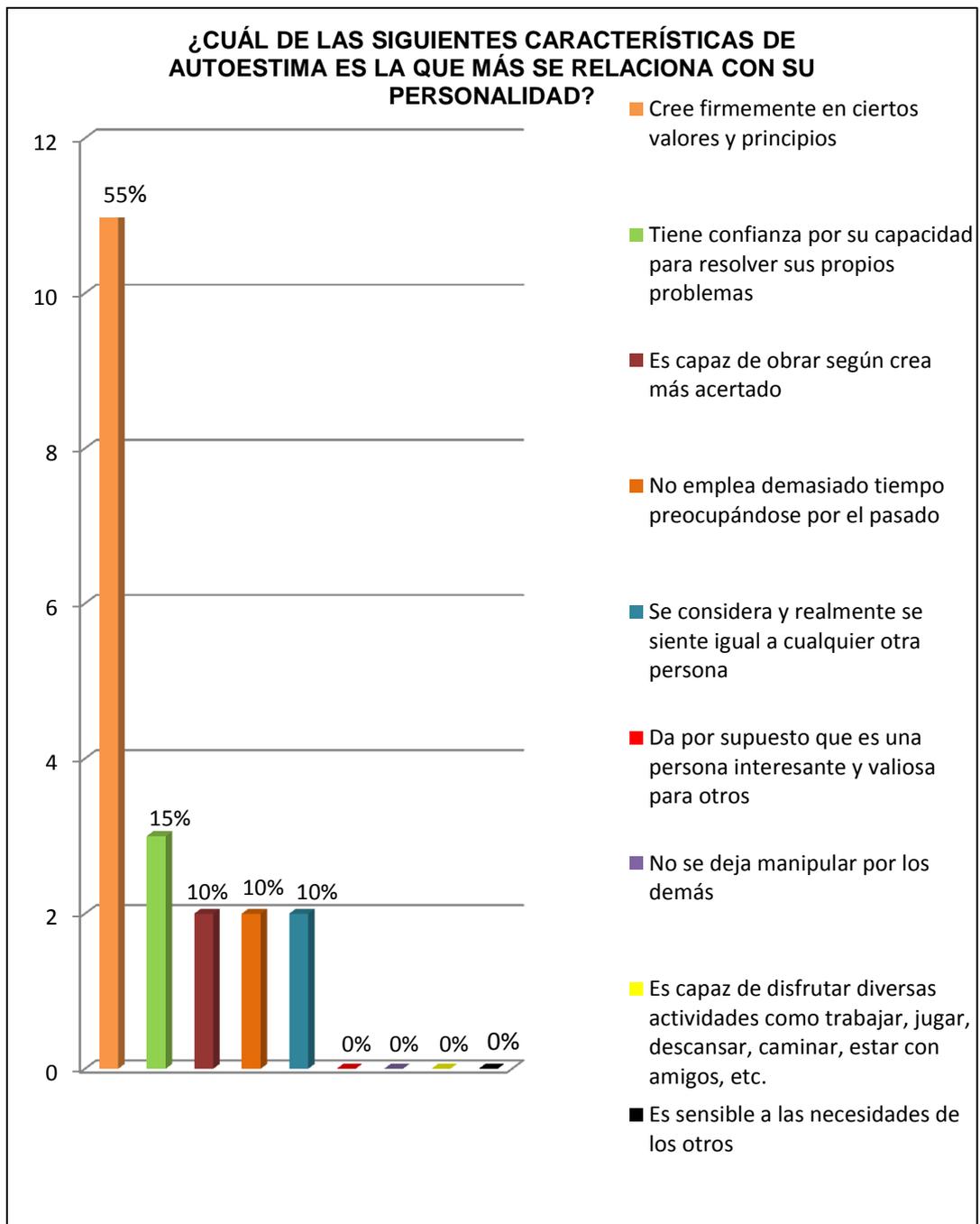
De la misma manera, en el Ilustre Municipio de Cuenca, las Secretarías Ejecutivas a continuación dan a conocer las características de la autoestima,

que más se relacionan con su personalidad, pues ellas opinan que la autoestima se fomenta por las influencias positivas o negativas del medio en que viven.

**TABLA N° 26**

<b>¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE AUTOESTIMA ES LA QUE MÁS SE RELACIONA CON SU PERSONALIDAD?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Cree firmemente en ciertos valores y principios	11	55%
Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas	3	15%
Es capaz de obrar según crea más acertado	2	10%
No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado	2	10%
Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona	2	10%
Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros	0	0%
No se deja manipular por los demás	0	0%
Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc.	0	0%
Es sensible a las necesidades de los otros	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 26**



Elaboración : la autora, Fuente: encuestas aplicadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

El 55% de las encuestadas opinan que la característica de autoestima que más se relaciona con su personalidad, es creer firmemente en ciertos valores y principios; es decir ponen en práctica los valores inculcados desde casa y los principios aprendidos a lo largo de su existencia, lo que les permite tener una alta autoestima.

El 15% tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas, esa es la característica de autoestima que más se relaciona con su personalidad, ya que se cree capaz y tiene seguridad en sí misma como persona para resolver cualquier problema que se le presente.

El 10% expresa que es capaz de obrar según crea más acertado, esa es la característica que más se acomoda a su autoestima. Al respecto, se puede decir que las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, son capaces de realizar una tarea, concentrándose en ella y sabiendo discriminar las ventajas y desventajas existentes en ella, para tomar la decisión más acertada.

El otro porcentaje que corresponde al 10%, manifiesta que no emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado, por lo que se concentran y viven el presente, y dejan a un lado recuerdos negativos que no les permite salir adelante.

Y finalmente, el otro 10%, expresa que se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona. De este modo tienen confianza en sí mismas, y en lo que pueden lograr como seres humanos, ya que están dotadas de las mismas capacidades e inteligencia que Dios nos ha regalado a todos los seres vivos.

# CAPÍTULO I

## **PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES**

## **4.1 Instructivo de funciones para la Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca**

Tomando como base las encuestas realizadas a las 20 secretarías ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, se puede deducir que hace falta un instructivo de funciones, como un aporte valioso en el desempeño de sus labores, que ayude a mejorar su calidad profesional.

Por lo tanto he creído conveniente elaborar un instructivo de funciones de la secretaria ejecutiva, que plasme lo antes manifestado, y lo planteo de la siguiente manera:

### **4.1.1 INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA**

#### **4.1.2 Contenidos del instructivo**

##### **4.1.2.1 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Administración**

###### **Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Administración**

**Misión.-** Asistir a la dirección administrativa en la planeación, organización, y control de recursos humanos, financieros y materiales con los que cuenta el Ilustre Municipio de Cuenca, con el fin de brindar servicios administrativos de calidad, con miras a una labor sobresaliente de todo el personal, en beneficio de la colectividad a la que sirven.

###### **Funciones**

1. Organizar y vigilar el desempeño de actividades administrativas, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.
2. Concertar citas de los usuarios con el Director.
3. Informar al Director sobre los hechos sucedidos durante la jornada de trabajo.
4. Recordar los asuntos pendientes al Director. Mantener una agenda en la que consta fecha, hora y lugar de los mismos.
5. Supervisar el pago oportuno al personal, así como a los proveedores; el uso adecuado de esta información y la entrega sin demora a la Dirección General de Finanzas.

6. Supervisar la correcta elaboración de informes presupuestales, y su entrega al Director Administrativo.
7. Auxiliar al Director en el proyecto de presupuesto anual del Municipio.
8. Establecer políticas y procedimientos para el registro y control de las actividades financieras y contables; abastecimiento de bienes materiales y humanos; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
9. Coordinar y supervisar las actividades del personal de vigilancia, intendencia, transporte, archivo, agua potable, alcantarillado, telecomunicaciones, aseo y correspondencia.
10. Inspeccionar que las comunicaciones que vayan a ser entregadas por cada uno de los departamentos sean claras, precisas, sin errores mecanográficos ni de ortografía.
11. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
12. Realizar llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar, y a quién va lo va a hacer.
13. Atender las llamadas telefónicas antes del tercer repique, Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, a fin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que el Director no se encuentre o esté ocupado, si el Director se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
14. Redactar, transcribir comunicaciones. Revisar errores de cualquier tipo. Usar diccionario y técnicas secretariales como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
15. Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.
16. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: geográfico, alfabético, numérico y por asunto.
17. Coordinar las actividades propias del departamento.

#### **4.1.2.2 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Avalúos, Catastros y Estadísticas**

**Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Avalúos, Catastros y Estadísticas**

**Misión.-** Mantener actualizada la información con todas las características cuantitativas y cualitativas de todos los bienes inmuebles que pertenecen al Ilustre Municipio del cantón Cuenca, con el fin de proporcionar con esta información los servicios que demanda la sociedad y el gobierno.

#### **Funciones**

1. Auxiliar al Director, en la propuesta de valores a cobrar para el pago del impuesto predial.
2. Concertar citas de los usuarios con el director.
3. Dar los servicios de catastros a la ciudadanía en general. Mantener la base de datos de archivos catastrales y un registro actualizado de todos los bienes inmuebles pertenecientes al Municipio de Cuenca. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
4. Redactar, transcribir comunicaciones a nivel interno y externo. Evitar errores de cualquier tipo. Usar el diccionario y técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
5. Realizar llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.
6. Atender las llamadas telefónicas antes del tercer repique, Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, afin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que el Director no se encuentre o esté ocupado, si el Director se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
7. Informar diariamente, las novedades de la jornada laboral al Director.
8. Coordinar las actividades propias del departamento.
9. Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.
10. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
11. Recordar los asuntos pendientes al Director. Mantener una agenda en la que consta fecha, hora y lugar de los mismos.
12. Establecer políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
13. Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.

#### **4.1.2.3 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Planificación**

**Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Planificación**

**Misión.-** Analizar los temas específicos de Planeamiento Urbano del Ilustre Municipio, verificando el cumplimiento de las normativas establecidas para ello, y considerando las necesidades del cantón en general y/o propuestas presentadas, para dar paso a modificaciones del mismo.

## **Funciones**

1. Colaborar con el Director en las diferentes tareas del departamento.
2. Evaluar los planes sobre propuestas presentadas de renovación urbana.
3. Concertar citas de los usuarios con el Director.
4. Analizar temas de Planeamiento de Transporte e Infraestructura en general, para la elaboración de propuestas.
5. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
6. Recordar al Director los asuntos pendientes. Mantener una agenda en la que consta fecha, hora y lugar de los mismos.
7. Atender las llamadas telefónicas antes del tercer repique, Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, a fin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que el Director no se encuentre o esté ocupado, si el Director se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
8. Realizar llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.
9. Redactar, transcribir comunicaciones a nivel interno y externo. Evitar errores de cualquier tipo. Usar el diccionario y técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
10. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
11. Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.
12. Comunicar al Director, las novedades dadas en todo el día de labor.
13. Coordinar y vigilar las gestiones, con miras a lograr una planificación urbana en beneficio de todos.
14. Establecer políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
15. Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.

### **4.1.2.4 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Unidad de Proyectos**

**Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Unidad de Proyectos**

**Misión.-** Vigilar que los proyectos se realicen de la forma más adecuada posible, mediante un uso correcto de los recursos humanos y materiales, para

satisfacer las necesidades de la colectividad y las demandas turísticas, con miras al progreso del cantón Cuenca.

### **Funciones**

1. Coordinar y vigilar los proyectos propuestos.
2. Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.
3. Concertar citas de los usuarios con el director.
4. Realizar llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.
5. Atender las llamadas telefónicas antes del tercer repique, Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, a fin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que el Director no se encuentre o esté ocupado, si el Director se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
6. Recordar al Director, los asuntos pendientes. Mantener una agenda con la fecha, hora y lugar de los mismos.
7. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
8. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
9. Coordinar actividades propias del departamento.
10. Redactar, transcribir comunicaciones a nivel interno y externo. Evitar errores de cualquier tipo. Usar el diccionario y técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
11. Comunicar al Director, las novedades dadas en todo el día de labor.
12. Establecer políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
13. Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.

#### **4.1.2.5 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Unidad de Ordenamiento Territorial**

**Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Unidad de Ordenamiento Territorial**

**Misión.-** Lograr y mantener un ordenamiento territorial del cantón Cuenca, vigilando que se cumplan las estipulaciones o la Ley propuesta para el efecto,

con la finalidad de crecer día a día en forma ordenada y sin explotación excesiva de recursos.

### **Funciones**

1. Coordinar propuestas sobre el ordenamiento territorial.
2. Determinar políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
3. Concertar citas de los usuarios con el Director.
4. Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.
5. Atender las llamadas telefónicas antes del tercer repique, Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, a fin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que el Director no se encuentre o esté ocupado, si el Director se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
6. Realizar llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.
7. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
8. Comunicar al Director, las novedades dadas en todo el día de labor.
9. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
10. Redactar, transcribir comunicaciones a nivel interno y externo. Evitar errores de cualquier tipo. Usar el diccionario y técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
11. Recordar al Director los asuntos pendientes. Mantener una agenda, en la que consta la fecha, hora y lugar de los mismos.
12. Coordinar actividades propias del departamento.
13. Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.

#### **4.1.2.6 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Obras Públicas**

**Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Obras Públicas**

**Misión.-** Contribuir al mejoramiento del nivel de vida del cantón Cuenca, a nivel económico y social, mediante la construcción de obras civiles y de infraestructura vial, que faciliten la comunicación del cantón con otros lugares internos y externos, para lograr la satisfacción de necesidades básicas.

## **Funciones**

1. Revisar y controlar los proyectos de infraestructura civil y vial. Determinar prioridades con base en el ordenamiento territorial.
2. Establecer políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
3. Receptar, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
4. Coordinar políticas y directrices para la realización de obras planificadas.
5. Elaborar los requerimientos necesarios de obra para ser incluidos en los pliegos de condiciones, para las construcciones respectivas.
6. Elaborar los parámetros para las propuestas de adjudicación.
7. Atender las llamadas telefónicas antes del tercer repique, Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, afin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que el Director no se encuentre o esté ocupado, si el Director se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
8. Realizar llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.
9. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
10. Concertar citas de los usuarios con el director.
11. Redactar, transcribir comunicaciones a nivel interno y externo. Evitar errores de cualquier tipo. Usar el diccionario y técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
12. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
13. Coordinar las actividades propias del departamento.
14. Recordar al Director, los asuntos pendientes. Mantener una agenda, en la que consta la fecha, hora y lugar de los mismos.
15. Mantener informado al director, de las novedades de la jornada de trabajo.
16. Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.
17. Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.

#### **4.1.2.7 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Finanzas**

**Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Finanzas**

**Misión.-** Asistir en el manejo adecuado de los fondos públicos, que permitan optimizar los recursos financieros asignados al Ilustre Municipio de Cuenca, permitiendo un beneficio colectivo del cantón del mismo nombre.

#### **Funciones**

1. Asistir al Director en la administración de los recursos financieros y en el manejo de cuentas bancarias.
2. Coordinar políticas y procedimientos que ayuden a optimizar el rendimiento financiero.
3. Dar seguimiento al presupuesto autorizado al Ilustre Municipio de Cuenca.
4. Establecer políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
5. Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.
6. Vigilar que todas las operaciones económicas estén al día, así como supervisar que los comprobantes de cobro no estén caducados.
7. Revisar que se cumpla con las políticas de administración, por parte de todos los departamentos municipales.
8. Atender las llamadas telefónicas antes del tercer repique, Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, a fin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que el Director no se encuentre o esté ocupado, si el Director se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
9. Concretar citas de los usuarios con el Director de Finanzas.
10. Realizar llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.
11. Redactar, transcribir comunicaciones a nivel interno y externo. Evitar errores de cualquier tipo. Usar el diccionario y técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
12. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
13. Recordar al director los asuntos pendientes. Mantener una agenda, en la que consta la fecha, hora y lugar de los mismos.
14. Coordinar la realización de actividades propias del departamento.

15. Informar al Director las novedades incurridas en la jornada laboral.
16. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
17. Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.

#### **4.1.2.8 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Relaciones Humanas**

**Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Relaciones Humanas**

**Misión.-** Coadyuvar en el desarrollo de buenas relaciones humanas laborales, a través de un trato respetuoso, cordial y justo, que permita el mantenimiento de un ambiente armónico, dentro de la institución municipal.

#### **Funciones**

1. Cooperar con el Director de Recursos Humanos, en los trámites, diligencias, entrevistas, en la tarea de reclutar y calificar personal, del departamento.
2. Vigilar que al personal de la institución, se le tome en cuenta sus deberes y derechos. Mediar en situaciones conflictivas.
3. Informar diariamente a su jefe, sobre las novedades de la jornada laboral.
4. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
5. Recordar con anticipación las diligencias a su jefe. Mantener una agenda, en la que consta la fecha, hora y lugar de los mismos.
6. Coordinar la realización de capacitaciones para el personal; así como de actividades propias del departamento.
7. Establecer políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
8. Concretar citas de los usuarios, con el Director.
9. Redactar, transcribir comunicaciones a nivel interno y externo. Evitar errores de cualquier tipo. Usar el diccionario y técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
10. Atender llamadas telefónicas antes del tercer repique. Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, a fin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que el Director no se encuentre o esté ocupado, si el Director se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
11. Realizar las llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.

12. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
13. Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.
14. Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.

#### **4.1.2.9 Instructivo de funciones secretariales de la Comisión de Urbanismo**

**Nombre del cargo: Secretaria de la Comisión de Urbanismo**

**Misión.-** Conjugar el espíritu de honestidad con el servicio a la comunidad, desde el sentido de humanismo y solidaridad entre todos, para brindar una verdadera reestructuración urbana y embellecimiento al cantón Cuenca.

#### **Funciones**

1. Coordinar actividades propias de la Comisión de Urbanismo.
2. Analizar conjuntamente con la comisión, los planes de urbanismo, y su necesidad.
3. Concretar citas de los usuarios con el personal de la comisión.
4. Establecer políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
5. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
6. Redactar, transcribir comunicaciones a nivel interno y externo. Evitar errores de cualquier tipo. Usar el diccionario y técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar atentamente a su jefe.
7. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
8. Atender llamadas telefónicas antes del tercer repique. Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, a fin de anotar el motivo de la llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que no se encuentre o esté ocupado/ocupada la persona a quien se la llama; si ésta se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.
9. Realizar las llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.
10. Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.

11. Informar diariamente a la comisión, sobre las novedades de la jornada laboral.
12. Revisar diariamente el correo electrónico de la comisión, y su respuesta oportuna.

#### **4.1.2.10 Instructivo de funciones secretariales del Departamento de Auditoría Interna**

**Nombre del cargo: Secretaria del Departamento de Auditoría Interna**

**Misión.-** Intervenir comprometidamente dentro de todas las actividades de auditoría que necesitare el departamento, con el objeto de que esta dependencia y la empresa municipal conjuntamente cumplan satisfactoriamente las tareas asignadas.

#### **Funciones**

1. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
2. Establecer políticas y procedimientos para el abastecimiento de bienes materiales; recepción, control y entrega de la correspondencia a tiempo.
3. Revisar prolijamente y preparar la documentación para la firma del Auditor Interno.
4. Organizar y coordinar las audiencias, atenciones, reuniones, concertar citas y demás eventos correspondientes a este departamento.
5. Analizar y reorganizar conjuntamente con el personal del departamento, los documentos, registros y reportes específicos de esta actividad.
6. Concretar citas de los usuarios, con el Auditor Interno.
7. Redactar, transcribir documentos, registros y demás esquemas necesarios internos y externos. Cuidar errores de cualquier tipo. Utilizar técnicas secretariales, como la taquigrafía. Escuchar indicaciones del auditor.
8. Recibir, clasificar y archivar diariamente comunicaciones internas y externas. Tomar en cuenta las comunicaciones privadas, y los diferentes sistemas de archivos: numérico, geográfico, alfabético y por asunto.
9. Organizar y mantener actualizado el software de registro de documentos del departamento de Auditoría Interna.
10. Coordinar actividades propias del departamento.
11. Atender y dar razón a los usuarios que acuden a este departamento.
12. Atender llamadas telefónicas antes del tercer repique. Debe tener a la mano un cuaderno y un esferográfico, a fin de anotar el motivo de la

llamada y el nombre de quién la realiza, en caso de que no se encuentre o esté ocupado/ocupada la persona a quien se la llama; si ésta se encuentra se tendrá cuidado de no hacer esperar demasiado al usuario en la línea.

- 13.** Realizar las llamadas telefónicas racionalmente, tomando previamente nota sobre lo que va a interrogar y a quién lo va a hacer.
- 14.** Revisar diariamente el correo electrónico del departamento, y su respuesta oportuna.
- 15.** Auxiliar al Auditor Interno, en todas las tareas que lo requiera.
- 16.** Informar diariamente al Auditor, acerca de las novedades de la jornada laboral.
- 17.** Recordar con anticipación las actividades a realizar el Auditor. Mantener una agenda, en la que consta la fecha, hora y lugar de los mismos.
- 18.** Organizar y vigilar el desempeño de actividades, tales como: asignar recursos adecuados, controlar buen uso de los mismos, desempeño adecuado de responsabilidades y de tiempo.

Para concluir estas instrucciones, las funciones arriba detalladas para cada departamento que conforma el Ilustre Municipio de Cuenca, se han creado con la finalidad de optimizar las tareas administrativas de las Secretarías Ejecutivas, y mejorar su calidad profesional.

# PLAN DE CAPACITACIÓN

#### 4.2.1 Plan de capacitación para las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca

##### DATOS INFORMATIVOS

PROBLEMAS DETECTADOS	INVOLUCRADOS	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DURACIÓN	FACILITADOR	COSTO	LUGAR	RESPONSABLE
Falta de liderazgo empresarial	Secretarías encuestadas	Seminario-taller	Todo el personal de Secretaría del Ilustre Municipio de Cuenca	40 horas	Dr. Bolívar Quezada	\$ 200	Salón de la Ilustre Municipalidad de Cuenca	Leonor Ramón

#### **4.2.1.1 Antecedentes**

Si tomamos en cuenta que una secretaria profesional competente, no se deber regir solamente a transcribir o redactar comunicaciones, archivarlas, contestar el teléfono, entre otras tareas propias de su área, podemos expresar, que también debe contar con liderazgo capaz de llegar hacia las demás personas que le rodean, con el objetivo de lograr un bien común, y enfrentar de una manera eficiente y eficaz las situaciones que se le presenten en su diaria labor.

Es necesario, entonces, demostrar calidad en su área profesional, ya que para ello se preparó muchos años; y exteriorizar también un buen liderazgo empresarial para salir exitosos, con un trabajo conjunto bien logrado, tomando en cuenta la particularidad que tiene cada persona.

Del mismo modo, hay y habrá nuevos retos, para los que sin lugar a duda la secretaria ejecutiva deberá estar preparada, por lo que es preciso adoptar una instrucción completa, que ayude a proyectar una imagen positiva; ya que la secretaria constituye el patrón de comportamiento de la empresa, por ser la principal promotora de las actividades de la misma.

En vista de los resultados arrojados en las encuestas realizadas a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, se ha creído conveniente elaborar un plan de capacitación.

#### **4.2.1.2 Introducción**

Toda empresa por pequeña que sea, requiere proyectar una imagen positiva, que infunda confianza en el ambiente para el que se desarrolla, razón por la cual se ha elaborado un plan de capacitación en liderazgo empresarial, con la finalidad de fortalecer este aspecto, ya que existe esta carencia, que no permite tener un ambiente progresista.

Se ha creído conveniente dar un desglose secuencial de este tema, porque se cree que es la mejor manera de transmitir el conocimiento y así se lo pueda plasmar en la práctica, que es lo que se quiere lograr.

Al ser este aspecto de importancia relevante, se ha comenzado con lo general para llegar luego a lo específico, utilizando un vocabulario claro, objetivo y concreto.

La solidez y equilibrio en liderazgo empresarial, encierran el secreto del éxito en el trabajo; así como también, nos ayudan a sobrellevar dificultades que se

presentan en el camino, mediante un verdadero entendimiento, que utilice el equilibrio emocional, para colocarse en el lugar del otro y entenderlo, y de este modo llegar a la comprensión.

#### **4.2.1.3 Justificación**

Después de realizar la aplicación de encuestas al personal que labora en el área secretarial, en los departamentos del Ilustre Municipio de Cuenca, se pudo detectar que existe deficiencia en el área de liderazgo.

Tomando como referencia los resultados obtenidos, se arrojan los siguientes porcentajes: en el capítulo II, numeral 2.2 “Gestión y Liderazgo”, el 65% de las encuestadas, menciona que a veces posee liderazgo, el 5% no lo posee, y apenas el 30% lo aplica.

Se confía que con este plan de capacitación, las personas que laboran en calidad de Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, mejoren el liderazgo dentro de la empresa, para lograr un desarrollo auténtico a nivel personal y profesional.

Recordemos que un buen liderazgo empresarial, trae consigo muchos beneficios, como el progreso de la empresa y la confianza de las personas hacia la misma. Si no existe una buena guía, dentro de cualquier actividad, los resultados no van a ser satisfactorios, y entonces se pierde tiempo y dinero, que algunas veces ya no se pueden recuperar esfuerzo tras esfuerzo y lucha tras lucha.

#### **4.2.1.4 Objetivos**

##### **Generales:**

Capacitar al personal que labora en calidad de Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, en el área de liderazgo empresarial, como parte de una formación profesional integral, mediante el desarrollo de un Seminario-taller, que permita mejorar las relaciones interpersonales y laborales.

##### **Específicos:**

1. Lograr un mejoramiento significativo, en las relaciones interpersonales y laborales.
2. Identificar los aspectos que conforman cada una de las clases de liderazgo.

3. Identificar los aspectos que caracterizan a un buen líder.

#### **4.2.1.5 Contenidos**

### **1. La naturaleza del liderazgo**

1.1 Definición

1.2 La secretaria y el liderazgo

1.3 Aspectos que caracterizan a un líder eficaz

1.4 Aspectos conductuales del liderazgo

### **2. Clases de liderazgo**

2.1 Líderes autocráticos

2.2 Líderes consultivos

2.3 Líderes participativos

### **3. Las relaciones interpersonales**

3.1 Definición

3.2 Importancia

3.3 Aspectos que conforman las buenas relaciones interpersonales

### **4. Relaciones laborales**

4.1 Definición

4.2 Importancia

4.3 Aspectos que conforman las buenas relaciones laborales.

#### **4.2.1.6 Metodología**

El Seminario-taller empezará siempre con dinámicas relacionadas con los temas a tratarse por cada día y se apoyará en el método inductivo-deductivo,

partiendo de lo general a lo particular, y de lo particular a lo general, luego también se afirmará en la participación activa de todas las asistentes, mediante trabajos grupales, lo que ayudará a tener un mayor fortalecimiento y retención de los conocimientos, porque se compartirán experiencias entre participantes y facilitador.

Para el desarrollo del tema se utilizarán organizadores gráficos y diapositivas, lo que facilitará una mejor colaboración de parte de las asistentes en cuanto a su participación dinámica.

#### **4.2.1.7 Recursos**

##### **Humanos:**

- Personal que trabaja en calidad de Secretarías Ejecutivas del Municipio de Cuenca.
- Facilitador.
- Coordinadora.

##### **Materiales:**

- Computadoras.
- Proyector.
- Pizarra.
- Marcadores.
- Copias.
- Papelógrafos.
- Cinta masking.
- Reglas.
- Cuadernos.
- Esferográficos.

##### **Económicos:**

Presupuesto del Estado para financiar la capacitación del personal que labora en calidad de Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca.

#### 4.2.1.8 Ejecución de la propuesta

El desarrollo del seminario-taller se realizará en el salón de la Ilustre Municipalidad de Cuenca; del 14 al 18 de marzo de 2011, de 08H00 a 12H00 y de 13H00 a 17H00.

En lo que se refiere a evaluación de esta capacitación, se dará el respectivo seguimiento, tanto a participantes, facilitador y coordinadora.

#### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>
Diagnóstico	X		
Planificación de la capacitación	X		
Elaboración del plan de capacitación		X	
Promoción y difusión		X	
Desarrollo del plan de capacitación			X
Evaluación			X
Clausura			X
Presentación del informe			X
Entrega de certificados			X

# *CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES*

## **CONCLUSIONES**

Al finalizar, el presente trabajo de investigación sobre “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones”, aplicado a las Secretarías del Ilustre Municipio de Cuenca, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Las Secretarías Ejecutivas que laboran en las diferentes dependencias del Ilustre Municipio de Cuenca, necesitan mejorar sus relaciones interpersonales y laborales.
- También, las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, requieren perfeccionar su liderazgo.
- Del mismo modo las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, precisan enriquecer su formación profesional y personal.

## RECOMENDACIONES

Teniendo como objeto el presente trabajo investigativo titulado: “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, instructivo de funciones”, aplicado a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, mejorar su formación integral, se ha elaborado las siguientes sugerencias, como recomendaciones a seguir para mejorar algunas deficiencias encontradas:

- La práctica de buenas relaciones interpersonales y laborales, ayuda a conseguir los objetivos propuestos y a desarrollar un ambiente armónico de trabajo; es por eso que se recomienda impartir talleres permanentes sobre relaciones laborales, a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, para optimizar su desempeño laboral.
- Estimo que toda organización pública o privada, debe contar con un liderazgo auténtico y participativo, capaz de llegar a cada individuo para lograr un bien común, dentro de este ambiente globalizado y dinámico, que requiere de estrategias eficaces para enfrentar los nuevos desafíos. Con estos antecedentes, se ha propuesto un Plan de Capacitación en Liderazgo Empresarial, constante de un seminario-taller dirigido a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, para lograr un mejor desarrollo de este aspecto.
- La formación integral, tiene que ver con el conocimiento científico y la buena práctica de relaciones humanas, por lo cual no se deben descuidar estos aspectos, ya que al haber deficiencia en ambos no se está hablando de calidad profesional. Tomando como base lo antes mencionado, se sugiere dictar cursos constantes sobre “Gestión Secretarial”, destinados a las Secretarías Ejecutivas del Ilustre Municipio de Cuenca, con el objetivo de actualizar sus conocimientos y perfeccionar sus conductas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACHIG, Lucas: Investigación Social. Teoría, Metodología, Técnicas y Evaluación, U Ediciones, Cuenca – Ecuador, Febrero del 2000.
- ANDER-EGG, Ezequiel: Introducción a las Técnicas de Investigación Social, 4ª Edición, Buenos Aires – Argentina, Humanitas, 1974.
- BABBIE, Earl: Fundamentos de la Investigación Social, Internacional Thomson Editores, México, 2000.
- CARRIÓN, Maritza Anabelle: Protocolo y Etiqueta, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, Loja – Ecuador, julio del 2007.
- CHARLES C., Rag: La Construcción de la Investigación Social. Introducción a los Métodos y su Diversidad, SAGE Publications, Colombia – Bogotá, 2007.
- CORREA, Carmen, DÍAZ-COLÓN Abigail: Administración de Documentos, Sistemas, Procedimientos y Tecnología, Editorial McGrawHill, México – Febrero 2004.
- EYSSAUTIER DE LA MORA, Mauricio: Metodología de la Investigación, Desarrollo de la Inteligencia, Editorial Thomson Learning S.A., México, 2003.
- GARCÍA, Clara, QUIRÓS, Ángela, MONTOYA, Mónica: La Investigación Social, Mayo 5 de 2006.
- GONZÁLEZ, Luís José: Ética, Editorial El Búho, Bogotá, Colombia, 2007.
- LARREA, Amy: Los Valores, Editorial Oveja Negra, Colombia.
- MANHEIM Henry L.: Investigación Sociológica. Filosofía y Métodos, Ediciones Ceac S.A., Perú, septiembre.
- NEWSTROM, John W.: Comportamiento Humano en el Trabajo, Editorial McGrawHill, México, 2007.
- RIVADENERIA, Luís: Relaciones Humanas y Comunitarias, Editorial CODEU, Tecnología Educativa, Quito, 2006.

- ROBBINS, Stephen, DECENZO, David: Fundamentos de Administración, Editorial Pearson Prentice Hall, México, 2002.
- RUBIO GOMÉZ, María José: Orientación y Metodología para la Educación a Distancia, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Loja – Ecuador, Abril del 2004.
- ZÚÑIGA, Elvira, MORA, Guillermo: Gestión Secretarial, Editorial McGrawHill, Santafé de Bogotá, Colombia, septiembre- 1999.
- ZURITA TORRES, Vilma Alicia: Manual de Funciones y Procedimientos de Protocolo y Etiqueta Empresarial, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador, marzo – 2005.

# ANEXOS

## ANEXO CAPÍTULO II (Encuestas)



### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

#### CAPÍTULO II

##### Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

**OBJETIVO:** Analizar el nivel de formación profesional que tiene una secretaria ejecutiva en la empresa

**DEPENDENCIA:**

.....

#### INFORMACIÓN PROFESIONAL

##### 1. EDAD

Menor de 30 años ( )    Entre 31 y 40 años ( )

Entre 41 y 50 años ( )    Mayor de 50 años ( )

##### 2. TÍTULO QUE POSEE

a. Egresada de Secretariado Ejecutivo ( )

b. Egresada de otra carrera ( )

c. Secretaria Ejecutiva Titulada ( )

d. Otro título profesional ( )

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

.....  
.....

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

Privada ( )                      Pública ( )

**5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA**

Menos de 5 años ( )    Entre 6 a 15 años ( )

Entre 16 a 25 años ( )    Más de 25 años ( )

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

Pública ( )                      Privada ( )                      Mixta ( )

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

Menos de 5 años ( )    Entre 6 a 15 años ( )

Entre 16 a 25 años ( )    Más de 25 años ( )

**FORMACIÓN PROFESIONAL**

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

- a. Permite desarrollar mejor las funciones ( )
- b. El campo laboral lo exige ( )
- c. La preparación académica nunca debe culminar ( )
- d. Deseos personales por superarse ( )
- e. Otros.....

**9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?**

- Internet ( )                      Televisión ( )
- Radio ( )                      Prensa ( )
- Otros.....

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

- a. Asistir a cursos, seminarios ( )
- b. Lectura ( )
- c. Escuchar o ver programas educativos ( )
- d. Optar por una nueva carrera universitaria ( )
- e. Otras.....

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

- Si ( )                      No ( )                      A veces ( )

**12. SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA, ¿CON QUÉ LIDER RECONOCIDO A NIVEL MUNDIAL SE IDENTIFICA Y POR QUÉ?**

.....  
.....  
.....

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

Si ( )                      No ( )

.....  
.....  
.....

**14. DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, ¿CUÁLES SON LOS QUE USTED UTILIZA?:**

Máquina de escribir ( )                      Retroproyector ( )

Computadora ( )                      Fax ( )

Escáner ( )                      Fotocopiadora ( )

Otros.....  
.....

**15. ¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?**

Si ( )                      No ( )

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

Alfabético ( ) Numérico ( )

Por asuntos ( ) Geográfico ( )

Otros.....

¿Por qué?

.....  
.....

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

.....  
.....  
.....  
.....

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

Si ( ) No ( )

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

a. Excelente ( )

b. Muy bueno ( )

- c. Bueno ( )
- d. Deficiente ( )

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

.....

.....

.....

.....

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

Señale.....

.....

.....

.....

.....

**22. ¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?**

- a. Excelente ( )
- b. Muy bueno ( )
- c. Bueno ( )
- d. Deficiente ( )

**23. ¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?**

Si ( )                      No ( )                      A Veces ( )

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

Si ( )                      No ( )                      A Veces ( )

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

- a. Buscar las posibles causas ( )
- b. Verificar las causas ( )
- c. Definir detalladamente el problema ( )

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

Si ( )                      No ( )                      A Veces ( )

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

.....

.....

.....

.....

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

- a. Escasez de autoestima o falta de confianza ( )
- b. Evitar problemas futuros ( )
- c. Depende de otras personas para ello ( )
- d. Temor a la presión del tiempo ( )
- e. Falta de integración ( )

**29. ¿DE LA TOMA DE DECISIONES, LOS RESULTADOS HAN SIDO?**

- a. Excelentes ( )
- b. Muy buenos ( )
- c. Buenos ( )
- d. Deficientes ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

ANEXO CAPÍTULO III (Encuestas)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**  
**CAPÍTULO III**

**Aplicado a las Secretarías Ejecutivas**

**OBJETIVO:** Analizar el nivel de formación personal que tiene una secretaria ejecutiva en la empresa

**DEPENDENCIA:**

.....

**FORMACIÓN PERSONAL**

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

SI ( ) NO ( )

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

.....  
.....  
.....

.....

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

SI ( ) NO ( )

**4. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?**

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

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

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

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

a. Innovación ( )

b. Autoformación ( )

c. Responsabilidad ( )

d. Originalidad ( )

e. Organización coherente ( )

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

Responsabilidad ( ) Perseverancia ( )

Honestidad	( )	Tolerancia	( )
Solidaridad	( )	Dignidad	( )
Verdad	( )	Secreto Profesional	( )
Libertad	( )	Comportamiento profesional	( )
Equidad	( )	Honradez	( )

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

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

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

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

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

- a. Excelente ( )
- b. Muy bueno ( )
- c. Bueno ( )

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

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

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

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....  
.....

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

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

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

- a. Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe ( )
- b. Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas ( )
- c. Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente ( )
- d. Se relaciona satisfactoriamente con los demás ( )
- e. Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo ( )

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

- a. A tiempo ( )
- b. Con retraso de hasta 5 días ( )
- c. Con retraso de más de 5 días ( )
- d. Con retraso de más de 30 días ( )

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

- a. Excelente ( )
- b. Bueno ( )
- c. Pésimo ( )

**19. CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA?**

- a. Contestar antes del tercer repique ( )
- b. Sonreír ( )
- c. Evitar hablar con la boca llena ( )
- d. Hablar lentamente ( )
- e. Escuchar ( )
- f. Tomar nota ( )
- g. Utilizar palabras de cortesía ( )

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

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....  
.....

**22. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:**

- a. Excelente ( )
- b. Buena ( )
- c. Pésima ( )

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

Si ( ) No ( )

**24. ¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?**

Si ( ) No ( )

**25. EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:**

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

.....

**26. CUÁLES DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA ES LA QUE MÁS SE RELACIONA CON SU PERSONALIDAD**

- a. Cree firmemente en ciertos valores y principios ( )
- b. Es capaz de obrar según crea más acertado ( )
- c. No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado ( )
- d. Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas ( )
- e. Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona ( )

- f. Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros ( )
- g. No se deja manipular por los demás ( )
- h. Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc. ( )
- i. Es sensible a las necesidades de los otros ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**