



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

*"FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA
EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA,
INSTRUCTIVO DE FUNCIONES"*

Tesis de grado previa a la obtención del título de Licenciatura en
Secretariado Ejecutivo Bilingüe

AUTORA:

Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

DIRECTORA:

Lic. Carmen Guamán Correa

CENTRO UNIVERSITARIO LATACUNGA

2011



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

Modalidad Abierta y a Distancia

Loja, febrero de 2011

Licenciada

Carmen B. Guamán Correa

DIRECTORA

CERTIFICA:

Haber dirigido el presente trabajo de tesis de grado denominado “FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES” elaborado por la egresada Carmen Alexandra Yáñez Villagómez Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, febrero de 2011

.....
Lic. Carmen B. Guamán Correa

DIRECTORA



ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Yánez Villagomez Carmen Alexandra, 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”.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja a los 25 días del mes de febrero de 2011.

Lic. Carmen Guamán C.

DIRECTORA

Carmen Yánez Villagómez

AUTORA



AUTORÍA

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

.....

Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

CI: 0502577885



DEDICATORIA

A las personas que Amo:

En especial a mi hijo Leonardito ya que él ha sido el pilar fundamental en mi vida personal y profesional gracias por ser la motivación más grande que me ayudo a lograr mi meta para dar y tener una mejor calidad de vida.

A mis padres por apoyarme en todo momento y brindarme su cariño y comprensión.

Gracias por estar a mi lado.



AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios por permitir estar con vida y una buena salud.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por haberme abierto las puertas para empezar y culminar mi carrera universitaria con éxito, en coordinación con el centro asociado de la ciudad de Latacunga.

Al Gobierno Municipal del Cantón Latacunga quienes me permitieron realizar la investigación para el desarrollo de la tesis en tan noble Institución Latacungeña.

De manera especial a la Licenciada Carmen Guamán Directora de tesis por su profesionalismo, paciencia, dedicación quien con su tiempo y esmero hizo posible esta tesis.

Gracias a ellos y a todas las personas que compartieron sus experiencias y conocimientos fue posible realizar un sueño.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Certificación de la Directora	ii
Cesión de Derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice	vii
Resumen Ejecutivo	x
Introducción	xii
Justificación	xiv
Objetivos	xv
CAPÍTULO I	
1. La Investigación Social, Conceptos E Importancia	
1.1	Definición de Investigación social 1
1.2	Características e Importancia y de la Investigación social 2
1.3	Técnicas y tipos de Investigación social 3
1.3.1	Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo 4
1.3.2	Ejemplos de Investigación Social 5
1.4	Funciones de la Investigación social 5
1.5	Fases de Investigación social 6
1.6	El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad 8
CAPÍTULO II	
2. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA	
2.1	La Autoformación 10
2.1.1	Importancia en la sociedad 10
2.1.2	Medios utilizados para la autoformación 11
2.1.3	Las actividades de autoformación 12



2.2	Gestión y Liderazgo	14
2.2.1	Inteligencia emocional aplicada al liderazgo	17
2.3	Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva	17
2.3.1	Manejo de la tecnología en la oficina	19
2.3.2	Organización y clasificación del archivo	21
2.3.3	Función Asistencial	22
2.3.4	Organización y control del tiempo	25
2.3.5	Administración de los recursos de la empresa	26
2.4	Trabajo en equipo	28
2.4.1	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo	30
2.4.2	Saber delegar funciones	33
2.4.3	Apoyo en la solución de problemas del equipo	35
2.5	Toma de decisiones	37
2.5.1	Importancia de la toma de decisiones en equipo	38
2.5.2	Barreras que impiden la toma de decisiones	40
2.5.2	Resultados obtenidos por la toma de decisiones	42
2.5.3	Pregunta N° 23	43
2.5.4	Pregunta N° 24	44
2.5.4	Pregunta N° 25	45
2.5.4	Pregunta N° 26	46
2.5.4	Pregunta N° 27	48
2.5.4	Pregunta N° 28	49
2.5.4	Pregunta N° 29	50

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA

3.1	Imagen personal de la secretaria	51
-----	----------------------------------	----



3.1.1	La presentación diaria	52
3.1.2	La Puntualidad	54
3.1.3	Espíritu creativo	56
3.2	Ética y valores	59
3.2.1	Responsabilidad	62
3.2.2	Respeto	63
3.2.3	Entusiasmo y optimismo	64
3.2.4	Lealtad a la empresa	67
3.2.5	Honestidad	68
3.2.6	Discreción	69
3.3	Relaciones Humanas	70
3.3.1	Atención personal y telefónica a los clientes	72
3.3.2	Recepción de visitantes	77
3.3.3	Comunicación interpersonal	79
3.3.1	Comunicación con el jefe	80
3.3.2	Comunicación con los compañeros	82
3.3.4	Integración en actividades de trabajo	83
3.4	Autoestima	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
1.	Conclusiones	88
2.	Recomendaciones	89
BIBLIOGRAFÍA		90
ANEXOS		



Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la provincia de Cotopaxi específicamente en el Ilustre Municipio del Cantón Latacunga donde ha tenido un crecimiento importante en el servicio y en el personal. Esta obligó a que la administración se preocupe por mantener este crecimiento; sin embargo se han descuidado los temas relacionados con la gestión del recurso humano en especial de un sector vulnerable como son las secretarías ejecutivas.

En el capítulo I se abordaran temas relacionados a la investigación social al interior del Gobierno Municipal del cantón Latacunga que permitirá obtener una apreciación real del tema admitiendo un estudio de su situación social para diagnosticar sus necesidades, sus problemas y sus efectos.

La investigación social mantiene dos características importantes sobre la acción investigadora. En primer lugar, es sistemática, es decir, está basada en relaciones lógicas honestas y no únicamente en creencias personales. Por otra parte, duda de si los resultados obtenidos son significativos y apunta las limitaciones inherentes a la investigación.

Existen algunas técnicas y tipos de investigación social que están definidas Según su finalidad pueden ser básica y aplicada; según su alcance temporal puede ser transversal y longitudinal; según su profundidad descriptiva y explicativa; según su amplitud pueden ser macro-sociológicas y micro-sociologías; según sus fuentes pueden ser primarias y secundarias para finalizar según el ambiente pueden ser de campo y de gabinete.

Dentro de este capítulo encontraremos además las funciones de la investigación social por ejemplo si se pretende hallar una solución a un problema en mi caso analizaremos la mala atención a los clientes por parte de las secretarías, para lo cual se buscarán datos, se prepararán documentos, se harán análisis de campo para ver prever y elaborar un Manual de Funciones, estableciendo siempre objetivos a corto y/ o largo plazo. En todo método científico se procede con dos métodos: el inductivo y el deductivo.



En el capítulo II se ha desarrollado temas inherentes a la formación profesional de la secretaria ejecutiva en el buen desempeño de sus funciones dentro del Gobierno Municipal del cantón Latacunga; la autoformación es la clave del éxito, está en el interés de buscar la manera de cómo superarse, con el fin de adquirir un nivel de conocimientos más alto. En el ámbito laboral es conveniente adquirir nuevos conocimientos dentro del proceso de su propio proyecto de vida y de la sociedad misma; de igual forma en este capítulo encontraremos temas relacionados con gestión y liderazgo cuyas cualidades esenciales en la secretaria ejecutiva son las de una persona líder en su vida personal y profesional, junto con representaciones gráficas y análisis de las encuestas aplicadas a las secretarías ejecutivas del Municipio de Latacunga.

Además he podido identificar ciertas técnicas como destrezas que aplica la secretaria ejecutiva en el desarrollo cotidiano de sus actividades, es decir un eficiente manejo de la tecnología, una adecuada organización y clasificación de los archivos encomendados a su cargo, que conlleva a que la administración y el buen uso de los recursos dependan directamente del control del tiempo y su organización.

Para un buen desempeño de las actividades de un trabajo en equipo y por tratarse de personas diferentes, cada uno entrega un aporte en particular al equipo. Habrá quienes tengan más habilidades manuales, mientras otros le darán un mayor uso a su intelecto. La secretaria ejecutiva debe crear un clima agradable para el trabajo en equipo esto involucra tanto aspectos físicos como psicológicos, es decir, en lo físico importa el entorno en donde se labora, que sea confortable, con buena iluminación, calefacción y/o ventilación según corresponda.

Durante el desarrollo de este capítulo se ha podido identificar que la secretaria puede estar segura de que cuando una toma de decisión es tomada, ésta probablemente generará ciertos problemas durante su ejecución, por lo tanto los integrantes deben dedicar el tiempo suficiente al reconocimiento de los inconvenientes que se pueden presentar así como también ver la oportunidad potencial que estos pueden representar. Para los Jefes y sus Secretarías Ejecutivas en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades.



En el capítulo III se han considerado temas que definen las cualidades innatas de la secretaria ejecutiva abarcando como la presentación, la puntualidad, el espíritu creativo así como ciertos valores y principios éticos tales como la responsabilidad, el respeto, el entusiasmo y optimismo, la lealtad, la honestidad y la discreción.

En todas las Instituciones sean estas públicas o privadas las Relaciones Humanas en la oficina es muy importante, él conocernos a nosotros mismos, la forma de relacionarnos con los demás, todo esto con miras a la superación, por lo expuesto he considerado investigar sobre la atención personal, la recepción de visitas, la comunicación interpersonal con jefes departamentales y compañeros como una parte de integración en el desempeño de las actividades de trabajo de igual forma todos estos temas tienen su representación gráfica y su respectivo análisis.

Finalmente en el capítulo IV propongo la implementación de un Manual de Funciones junto con un plan de capacitación dirigido a la secretarías ejecutivas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga; el mismo que contiene funciones, tareas y responsabilidades que debe desarrollar la secretaria en cada una de los departamentos permitiendo alcanzar los objetivos planteados al inicio de nuestra investigación.

Debo recalcar que para mi investigación tuve el apoyo y las facilidades del Señor Arq. Rodrigo Espín Alcalde de la ciudad de Latacunga así como de los niveles administrativos y operativos del Gobierno Municipal de Latacunga.

Dentro de los inconvenientes puedo manifestar que un mínimo de secretarías no tuvieron la predisposición de colaborar con el desarrollo de las encuestas a pretexto de que iban a ser evaluadas, pero a pesar de ello pude desarrollar eficientemente mi trabajo de investigación y ponerlo a disposición de los lectores.



INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi ha tenido un crecimiento importante en el servicio y en el personal. Esta obligó a que la administración se preocupe por mantener este crecimiento; sin embargo se han descuidado los temas relacionados con la gestión del recurso humano.

La implementación de un Manual de Funciones dirigido a las secretarías ejecutivas de esta Institución es desde todo punto de vista un reto profesional y personal que me brindará la oportunidad de demostrar la aplicación de conocimientos adquiridos a través de mi formación académica, me enfrentaré a nuevas realidades que me exigirán desarrollar nuevas destrezas además que el diseño de este manual será una puerta de entrada para la puesta en marcha de otros proyectos.

Un paso clave que debemos dar en materia de administración de recursos humanos es establecer con claridad un manual de funciones con el cual se definirá el perfil de la secretaria ejecutiva del Ilustre Municipio de Latacunga, mediante el análisis de los temas de su formación profesional abordando temas como la importancia de la autoformación, los medios que utilizan así como las actividades que la desarrollan. El liderazgo juega un papel fundamental en las actividades diarias de una secretaria ejecutiva teniendo incidencia en la inteligencia emocional de cada una de ellas, este manual será una herramienta que facilitara la implementación inmediata de los subsistemas de organización, eficiente atención personal y telefónica a la ciudadanía Latacungueña, evaluaciones de su desempeño.

Como herramientas principales que se ha considerado en el desarrollo de esta investigación tenemos encuestas previamente planificadas de acuerdo a cada uno de los departamentos en las que interactúa una secretaria ejecutiva. De éste análisis proponemos un Manual de Funciones que contiene cual es su relación de dependencia dentro de la estructura administrativa del Gobierno Municipal Cantón Latacunga así como sus principales actividades que deberán desarrollar para ofrecer un servicio eficiente y de calidad.



JUSTIFICACIÓN

Las instituciones educativas y en particular la Universidad Técnica Particular de Loja, juegan un papel preponderante como formadoras de profesionales con competencias que contribuyan al desarrollo de una sociedad justa y equitativa.

Con estos antecedentes el presente plan de investigación académica me permitirá evaluar y determinar si con la formación que reciben las secretarías ejecutivas, están en capacidad de desempeñar sus funciones en las entidades públicas para mi caso el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga con eficiencia y eficacia; también me permitirá determinar cuáles son las falencias que se han evidenciado y hacia donde se deberá orientar una mejor formación con el fin de mejorar el servicio, el ambiente laboral y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.



OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de formación profesional que tienen las secretarías ejecutivas en el Ilustre Municipio del Cantón Latacunga.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación actual de las secretarías en el Ilustre Municipio del Cantón Latacunga.
- Considerar las herramientas y las técnicas empleadas para la elaboración del Manual de Funciones.
- Ayudar a la ciudadanía con el empleo de este Manual mediante un servicio rápido y eficiente.



CAPITULO I

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA.- CONCEPTOS E IMPORTANCIA



CAPITULO I

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA.- CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1 . Definición de investigación social

Esta investigación se va a desarrollar en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, en la Provincia de Cotopaxi, en el Ecuador. Este Cantón se ubica en la sierra central, teniendo como límites:

- Al norte la provincia de Pichincha;
- Al sur el cantón Salcedo;
- Al este, la Provincia de Napo; y,
- Al oeste, los cantones Sigchos, Pujilí y Saquisilí.

Tiene una extensión de 5.287 km². En General la provincia posee una temperatura media anual de 12° C, por lo que cuenta con un clima templado, frío y cálido húmedo. Es uno de los cantones que cuenta con mayor insolación lo que favorece la producción de flores para exportación. Latacunga cuenta con importantes industrias, que aprovechan la ubicación geográfica, relativamente próxima de Quito. A corta distancia de la cabecera cantonal, al norte, se sitúa el aeropuerto internacional, con un importante tráfico de carga, de allí parte una parte importante de la producción de flores de la provincia. También funciona como aeropuerto alternativo para el aeropuerto de Quito.¹

Existen distintos orígenes posibles para el nombre Latacunga. Probablemente proviene de las palabras quichuas "llacata kunka" que significa Dios de las Lagunas.

La **investigación social** en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga se define como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas (investigación aplicada). Los primeros en utilizar el método científico en las

¹ COSTALES, Alfredo y Piedad. Fundación de Latacunga, Gobierno Municipal. 2009



ciencias sociales fueron los economistas del siglo XIX, como por ejemplo, Karl Marx, Cournot y Walras”.²

1.2. Características e Importancia de la Investigación Social

La investigación social mantiene dos características importantes sobre la acción investigadora. En primer lugar, es sistemática, es decir, está basada en relaciones lógicas honestas y no únicamente en creencias personales. Por otra parte, duda de si los resultados obtenidos son significativos y apunta las limitaciones inherentes a la investigación.³

En la realidad se circunscribe a grupos de personas o categorías de personas con sus respectivas características, conductas o interacciones en un determinado entorno. La investigación social al interior del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga se lo hace mediante la aplicación del método científico al estudio de un problema, para mi caso la investigación se conceptualiza como un proceso mediante el cual se intenta encontrar de manera sistemática y con hechos demostrables la respuesta a una pregunta de investigación o la solución de un problema,”⁴

Briones (1995) considera que la investigación es “un proceso de creación de conocimientos acerca de la estructura, el funcionamiento o el cambio de algún aspecto de la realidad,”⁵

Las anteriores definiciones, establecen que la investigación científica por naturaleza es sistemática y solo admite como verdadero un conocimiento que se ha probado con el método científico. Se investigan problemas y el problema es el motor de la investigación.

² www.gestiopolis.com/recursos/.../eco/mtisuch.htm.

³ Es.wikipedia.org/wiki/Latacunga

⁴ www.viajandox.com/.../cotopaxi-latacunga.htm

⁵ www.gestiopolis.com/recursos/.../eco/mtisuch.htm.



1.3. Técnicas y Tipos de la Investigación Social

- a) Según su finalidad: Puede ser **básica**→ cuando su objetivo fundamental es acrecentar los conocimientos de un determinado campo científico, sin importarle las implicaciones prácticas que pueda tener la investigación; o puede ser **aplicada**→ cuando su finalidad son las aplicaciones prácticas que pueda tener la investigación.
- b) Según su alcance temporal: Puede ser **transversal o sincrónica**→ son aquellas investigaciones que analizan un fenómeno social en un momento determinado del tiempo; o puede ser **longitudinal o diacrónica**→son aquellas investigaciones que analizan la evolución de un fenómeno a lo largo del tiempo. Si la evolución del fenómeno futuro es una investigación se trata de una investigación prospectiva. Si para analizar un fenómeno, se utiliza una muestra distinta es una Investigación tendencial, pero si se usa siempre una misma muestra es una Investigación de panel.
- c) Según su profundidad: Pueden ser **descriptivas**→ aquellas investigaciones cuyo interés es indagar cómo es un determinado fenómeno social sin importante tanto las causas a los factores explicativos; y pueden ser **explicativas**→ cuando indagan el porqué de un determinado fenómeno social.
- d) Según su amplitud: Pueden ser **macro-sociológicas**→ son aquellas que se refieren a grandes grupos de población (encuestas, estadísticas); o pueden ser **micro-sociológicas**→ se refieren a pequeños grupos de población (grupos de discusión, entrevistas en profundidad)
- e) Según sus fuentes: Pueden ser **primarias**→ cuando los datos son producidos por los propios investigadores para esa investigación concreta; o pueden ser **secundarias**→los datos han sido elaborados por personas ajenas a la investigación y con fines distintos. Según el carácter: **Cuantitativas**→ cuando utiliza técnicas cuantitativas y por tanto pueden hacerse análisis estadísticos y podemos cuantificar ese fenómeno social. **Cualitativas**→ cuando utiliza técnicas cualitativas y no análisis estadísticos.



- f) Según el ambiente: **De campo**→ se realizan observando el fenómeno social en su ambiente natural. **De gabinete**→ sin observar el fenómeno social en su ambiente.⁶

1.3.1 Diferencia entre el Método Cualitativo y Método Cuantitativo.

- Metodología cuantitativa

En el Gobierno Municipal he considerado como herramienta las encuestas para obtener un resultado cuantitativo de su aplicación en los diferentes departamentos.

Las características principales son:

- La estrategia más relevante de acceso a los datos, es la encuesta.
- El objetivo de investigación son hechos sociales.
- El tipo de análisis utilizado se basa en procedimientos estadísticos:

Metodología cualitativa

Las técnicas cualitativas no son menos matemáticas que las cuantitativas, es así que para mi trabajo de investigación se han considerado las siguientes características principales son:

- El grupo de secretarías de los diferentes departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga (reunión de 20 personas que representan un determinado grupo social) y las entrevistas en profundidad (entrevistas con cuestionario).
- Las personas son anónimas y se las escoge como representativas de un grupo, perfil o discurso social.
- El análisis de la información, descubrir los valores, las normas culturales, los prejuicios, las actitudes, el desarrollo profesional de un determinado grupo social.

⁶ Battey Tom, **Técnicas de Gestión para profesionales**. 2001, Granica.



La diferencia entre propiedades cuantitativas y cualitativas reside en que en las primeras, el valor específico es una medida, grado o cantidad, mientras que en las segundas es una forma, que puede permitir su valoración y cuantificación.

1.3.2. Ejemplos de la investigación social

Entre algunos ejemplos de la investigación social en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga son:

- ✓ Equidad de genero
- ✓ Las mujeres en las cárceles del Ecuador
- ✓ Violencia intrafamiliar
- ✓ Relaciones Interpersonales en su lugar de trabajo
- ✓ Servicio al Cliente”⁷.

1.5. Funciones de la investigación social

La función social de la investigación en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga es la de ayudar a la comunidad, justamente a la sociedad.

Para nuestra investigación se ha considerado un planteo (hipótesis) de un problema, que es la inexistencia de un Manual de Funciones dirigido a un sector vulnerable como son las secretarías Ejecutivas quienes manejan información confidencial que supondrá (para función social) la resolución de un problema práctico. Una vez planteado el problema se propone un objetivo y se intenta hallar las posibilidades de acceso (viabilidad). Así, si por ejemplo si se pretende hallar una solución a un problema en mi caso analizaremos la mala atención a los clientes por parte de las secretarías, para lo cual se buscarán datos, se prepararán documentos, se harán análisis de campo para ver prever y elaborar un Manual de Funciones, estableciendo siempre objetivos a corto y/ o largo plazo. En todo método científico se procede con dos métodos: el inductivo y el deductivo.

⁷ www.gestiopolis.com/recursos/.../eco/mtisuch.htm



1.5 Fases de la investigación social:

1. Determinación del problema.

Para que un fichero sea objeto de investigación tiene que reunir una serie de condiciones:

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

2. Diseño de la investigación.

- a) **Formulación de objetivos:** los objetivos han de formularse de forma concreta.
- b) **Formulación de hipótesis:** intento de solución al problema a investigar. (Por ejemplo: en el nivel profesional alcanzado en el 1º empleo influye el nivel educativo y el origen)
- c) **Operacionalización de variables:** Variable → cualquier característica del objeto de investigación que puede cambiar de valor o puede expresarse en diferentes categorías.
 - Nivel profesional
 - Nivel educativo
 - Nivel social

La operacionalización de variables consiste en pasar de variables no directamente medibles y observables a variables que llamamos **indicadores**. El problema de la operacionalización variable es la medida.

Nivel profesional → categoría ocupacional.

El origen social no se puede medir directamente, hay que operacionarlo (buscar indicadores) así preguntamos sobre la categoría ocupacional de sus padres, tal vez podemos preguntar por los ingresos o nivel educativo de los padres.

- d) **Delimitación del universo de estudio:** tenemos que determinar cuáles van a ser las unidades de análisis (personas, empresas, instituciones) luego tenemos



que cuantificar y delimitar dicho universo. Hay universos fáciles de cuantificar y delimitar pero hay otros difíciles de cuantificar y delimitar → Homosexual

e) **Fijación del tamaño de la muestra:** siempre que se trabaje con encuestas hay que elegir muestras representativas estadísticamente. Las técnicas cualitativas no necesitan muestras representativas.

Una vez seleccionada la muestra, hay que determinar el tipo de muestreo (cómo seleccionar las unidades de la muestra). La selección debe ser al azar.

f) **Técnica de recogida de datos:** según sean los objetivos de la investigación y el tipo de universo con el que vamos a trabajar, podemos utilizar una técnica u otra. Las técnicas más conocidas son:

- Encuesta → técnica cuantitativa basada en el uso de cuestionarios estandarizados.
- Grupos de discusión → técnica cualitativa
- Entrevistas → técnica cualitativa
- Análisis de contenido → técnica que se utiliza para analizar los textos que aparecen en los medios de comunicación de masas (prensa, libros, tv)
- Técnicas no reactivas → se basan en la observación de los productos del hombre (consumo de un barrio según la cantidad de basura). Se llaman no reactivas porque pretende no alterar lo que queremos medir por el hecho de medirlo.

Los más utilizados son los tres primeros.

3. Análisis de datos.

En la recogida de datos, si utilizamos *encuestas*, tenemos que seleccionar a los encuestadores y darles un curso de formación, luego se diseña el cuestionario y se pasa la encuesta a la muestra elegida. Tiene que haber un control de la actividad del controlador, ya que las encuestas son muy caras. Si hacemos encuestas en profundidad, tenemos que seleccionar los entrevistadores si no, son los propios investigadores los que tendrán que ser cualificados.

En *grupos de discusión*, hay que preparar los grupos con un conversador que habrá que seleccionar.



En los *análisis de datos*, dependerá si utilizamos técnicas cuantitativas o cualitativas. Si hemos utilizado técnicas cuantitativas (encuesta) → habrá que procesar la información en un ordenador y elaborar un análisis estadístico que puede ser sencillo (descriptivo) o complejo (técnicas multivariadas). Si hemos utilizado técnicas cualitativas, no se puede hacer encuestas, ya que se interpretará la información de manera cualitativa. Posteriormente quedaría el informe final”.⁸

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

Una de las misiones esenciales de la universidad es desempeñar un rol protagónico en el ámbito de las ciencias y su desarrollo en la investigación.

Dentro de esta perspectiva, la investigación constituye una labor de vital importancia y se concibe en estrecha relación con la docencia y la difusión.

Sin embargo, en contraste con las afirmaciones anteriores, nos vemos enfrentados a una realidad que genera preocupación en diferentes sectores de nuestra sociedad. Según antecedentes proporcionados por miembros del SENESCYT (Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología) indican que en nuestro país existe un aislamiento de la ciencia y se requiere proyectar acciones que estimulen el intercambio y la cooperación Gubernamental.

El marco teórico de esta investigación contempla dos niveles de análisis; el primero de ellos presenta una visión sociológica acerca de la relación entre la investigación y la sociedad. El segundo nivel aborda aspectos psicológicos referidos a la relación del individuo con el conocimiento.

El punto central de mi investigación está en los diferentes departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, donde la mayor parte de los estudios asociados con la ausencia de un Manual de Funciones ha sido el problema de “dependencia o libertad de la investigación respecto de la Institución”; específicamente en lo que concierne a valores generales, a la organización y a las

⁸ Bengt Karlof, **Organización Inteligente 2002**, Ed. Granica.)



tendencias de la investigación, así como a la influencia que ésta pueda ejercer entre la Municipalidad y la sociedad.

De manera general se puede decir que es el resultado de la acción de “interpretar”. **Considerando que la interpretación “debe” ser fiel de alguna manera al contenido original del objeto interpretado** ⁹

⁹ (www.wikipedia.org/wiki/Investigaci3n_social.(1995)



CAPITULO II

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA



CAPITULO II

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA

2.1 La Autoformación

La autoformación es algo necesario así lo afirman las secretarias ejecutivas del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga. La clave del éxito está en el interés de buscar la manera de cómo superarse, con el fin de adquirir un nivel de conocimientos más alto. En el ámbito laboral es conveniente adquirir nuevos retos en el proceso de su propio proyecto de vida y de la sociedad misma.

2.1.1 Importancia en la sociedad

La sociedad exige que aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria y todo ser humano debe tener una sólida preparación y extensa cultura general, que le facilitará el buen hacer en las relaciones sociales que deberá mantener de acuerdo con sus labores.

PREGUNTA Nº 1

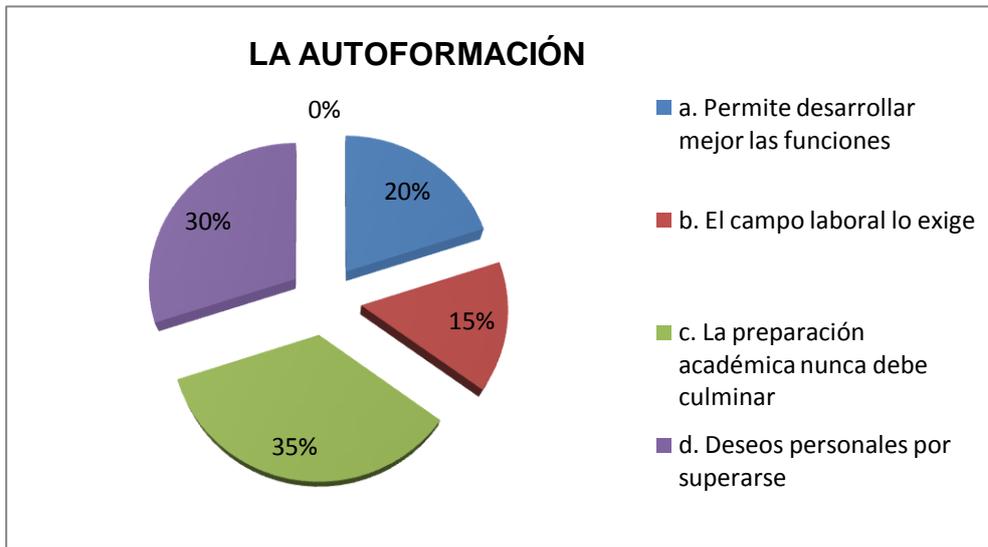
A SU CRITERIO, ¿POR QUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN?

TABLA Nº 1

DENOMINACIÓN	FRCUENCIA	%
a. Permite desarrollar mejor las funciones	4	20
b. El campo laboral lo exige	3	15
c. La preparación académica nunca debe culminar	7	35
d. Deseos personales por superarse	6	30
e. Otros	0	0
TOTAL	20	100



GRÁFICO N° 1



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

La autoformación está considerada por el 35% como una preparación continua mientras que para el 30% existe el deseo personal de superación y el restante porcentaje considera que el campo laboral lo exige para desarrollar mejor las funciones.

2.1.2. Medios utilizados para la autoformación

La motivación es parte substancial de la autoformación y requisito fundamental para la continuidad y éxito, así como también los medios de comunicación el internet, televisión, radio, prensa, etc.

Por cuanto implica un ejercicio de control por parte del propio sujeto que aprende. En el ámbito laboral, la autoformación tiene su similitud en el teletrabajo, cuyo auge es fruto tanto de las variables sociológicas de nuestros tiempos como del desarrollo de la telemática. Teletrabajo y autoformación son dos concreciones de una misma perspectiva de elaboración del conocimiento y, por ello mismo, ambos comparten posibilidades y limitaciones.¹⁰

¹⁰ ARISTIZABAL, (2000) Alonso. Manual de la Secretaría Moderna.



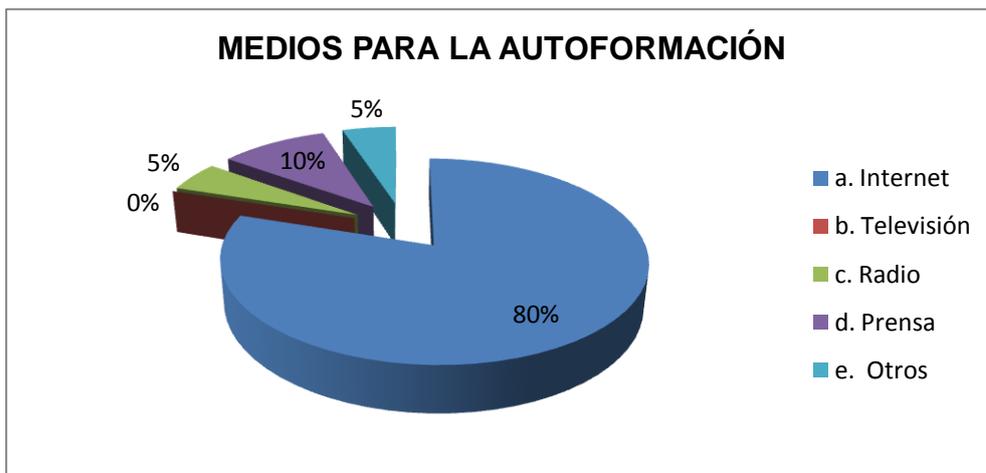
PREGUNTA Nº 2

¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

TABLA Nº 2

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Internet	16	80
b. Televisión	0	0
c. Radio	1	5
d. Prensa	2	10
e. Otros	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 2



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 80% de las secretarias encuestadas opinan que la autoformación la obtienen mediante el internet ya que es un medio más fácil para recopilar información.

Así mismo el 15% lo hace a través de la prensa porque la prensa nos informa de los acontecimientos de todo nuestro país.

Y el 5% de los funcionarios encuestados mencionan que utilizan otros medios para mantenerse informados de los avances tecnológicos y sucesos de nuestro entorno.



2.1.3 Las actividades de autoformación

La autoformación social, se refiere a las formas de aprendizaje logradas por la participación en grupos sociales diversos: de trabajo, de ocio, de colaboración cívica, etc. Se trata de un proceso emergente en mi investigación las secretarías ejecutivas han considerado como principales asistir a cursos, seminarios, practicar la lectura y optar por alcanzar una carrera universitaria ya que así lo exige el campo laboral dentro del Municipio de Latacunga.

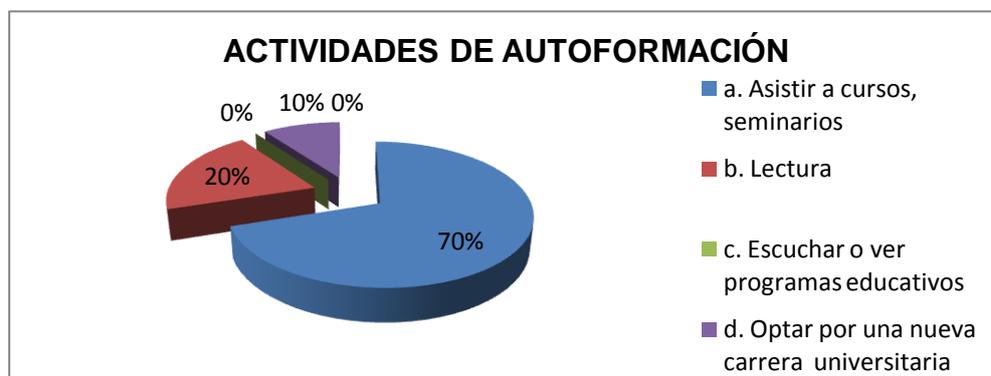
PREGUNTA Nº 3

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

TABLA Nº 3

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Asistir a cursos, seminarios	14	70
b. Lectura	4	20
c. Escuchar o ver programas educativos	0	0
d. Optar por una nueva carrera universitaria	2	10
e. Otras	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 3



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga
Elaboración: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 2% de las secretarias encuestadas manifiestan que las actividades de autoformación se lo hace a través de una carrera universitaria ya que ahí se puede adquirir los conocimientos necesarios para ejercerse con profesionalismo.

El 20% utiliza la lectura porque encuentra en el medio material suficiente para adquirir conocimientos y ponerlos en práctica. Mientras que el 70% opina que debe asistir a cursos y seminarios ya que son importantes tanto para la actualización personal como profesional y ayudan al mejor rendimiento académico.

2.2 Gestión Y Liderazgo

Las cualidades esenciales de la Secretaria son las de una persona líder en su vida personal y profesional, y se podrían resumir así:

- Responsabilidad y ética profesional
- Capacidad para entenderse con los demás
- Lealtad, honestidad e integridad
- Creatividad, iniciativa y sentido común
- Dinamismo y buen juicio
- Presentación personal impecable
- Sentido de constante superación
- Capacidad de entender y asimilar situaciones nuevas
- Fuerza de voluntad para desarrollar el sentido de persistencia
- Sentido de humor que le ayude a sobrepasar las dificultades
- Y, sobre todo auto control.¹¹

¹¹ ZÚÑIGA Elvira,(2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



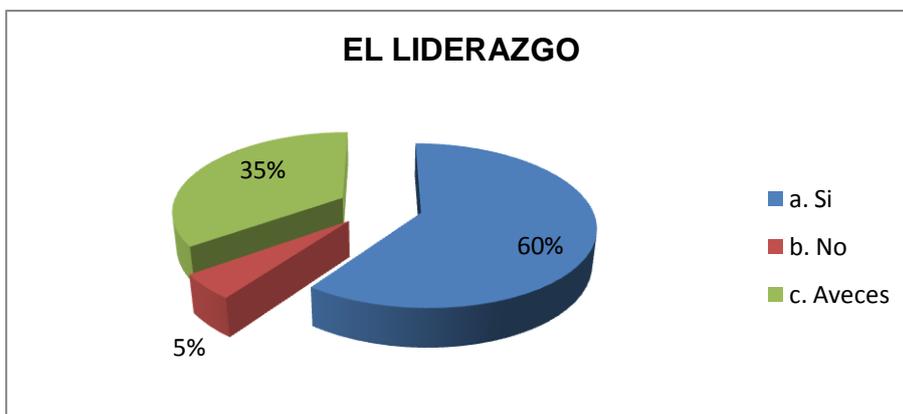
PREGUNTA Nº 4

¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA Nº 4

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	12	60
b. No	1	5
c. A veces	7	35
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 4



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

En el desarrollo de las actividades el 60% manifiesta tener liderazgo ya que un líder es quien está al frente de las actividades para que se cumplan a cabalidad y es la persona con autoridad conferida por el grupo, por ser considerada la más apta para guiarlo en un momento específico. Es la persona que posee la capacidad de cambiar las cosas para mejorarlas y, a través de esta tarea le da estabilidad a la organización.

Mientras que el 35% lo hace a veces debido a que tienen ellas poca participación en el desarrollo de las actividades.



El 5% de las secretarias no lo tiene porque prefiere realizar sus actividades conjuntamente con los compañeros sin estar delegando funciones.

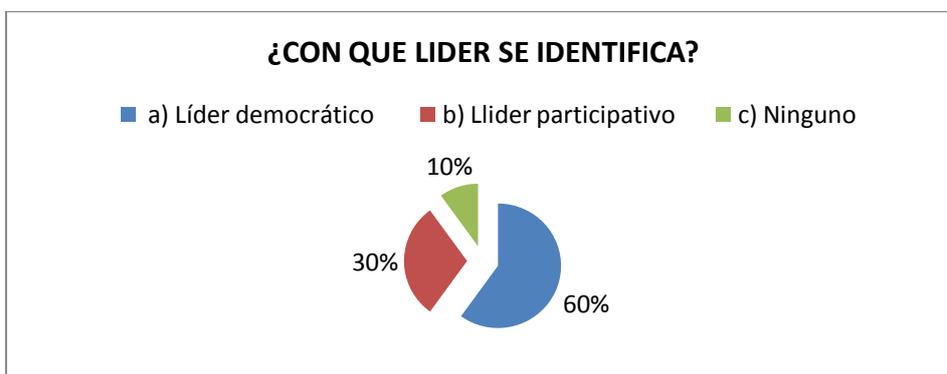
PREGUNTA Nº 5

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

TABLA Nº 5

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Líder democrático	12	60
b) Líder participativo	6	30
c) Ninguno	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 60% de las Secretarias se identifican como un líder democrático ya que saben respetar las opiniones de cada una de sus colaboradores.

El 30% también se identifican como un líder participativo pues escuchan criterios diferentes.

Mientras una mínima parte el 20% no se identifica con ninguno pues opinan que cada uno tiene una manera diferente de liderar.



2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo

La idea de costo-efectividad de la inteligencia emocional es relativamente nueva para las organizaciones, algo que a algunas autoridades puede resultarles difícil de aceptar.

Sin embargo, para el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga algunos de los motivos son muy evidentes: para imaginarnos las consecuencias que tiene para un grupo de trabajo el que alguien sea incapaz de evitar un estallido de ira o no tenga la menor sensibilidad con respecto a lo que siente la gente que lo rodea. Cuando las personas están emocionalmente perturbadas, no pueden recordar bien, ni atender o aprender con eficacia, ni tomar decisiones con claridad.

La inteligencia emocional como parte del liderazgo no es dominación, sino el arte de persuadir a la gente para que trabaje hacia un objetivo común.

Los efectos destructivos de la falta de valores, las secretarías ejecutivas intimidadas y carentes de todo poder, los jefes arrogantes o cualquiera de las otras deficiencias emocionales en el lugar de trabajo pueden pasar totalmente inadvertidos por aquellos que se encuentran fuera de la escena inmediata.¹²

2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva

Las técnicas y destrezas más importantes que debe tomar en cuenta una secretaria ejecutiva al momento de realizar su trabajo son:

Ahorro en la distribución de espacio, la mejor organización de los documentos, clasificación más eficiente de los mismos, búsqueda más rápida y segura, etc.

Es importante resaltar como destreza al momento de realizar una redacción debe ser eficiente, rápida pero segura, que garantice el resultado esperado por los ejecutivos.

¹² ZÚÑIGA Elvira,(2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



La elección del mobiliario va a depender de las necesidades de cada empresa, al tipo de documento y a la organización de los mismos.¹³

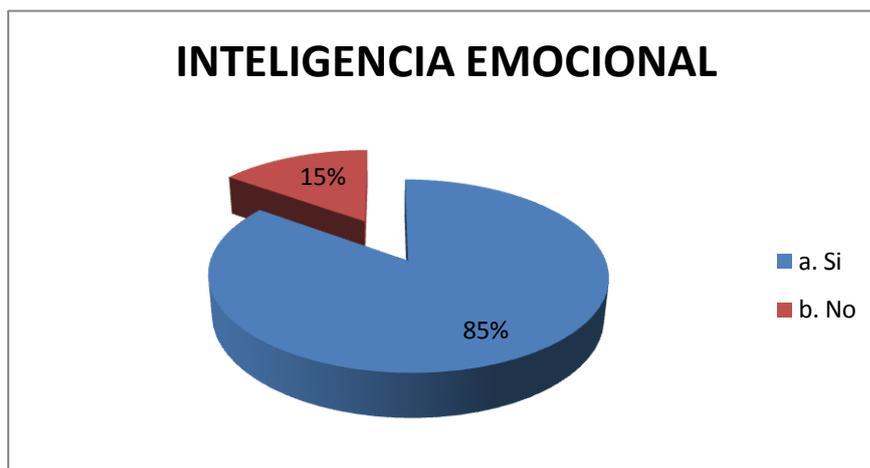
PREGUNTA Nº 6

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

TABLA Nº 6

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	17	85
b. No	3	15
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 6



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 85% de las de las Secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga manifiesta que es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo y un mejor desempeño, al sentirse emocionalmente bien se puede transmitir a los demás el mensaje con el que se quiere llegar en beneficio de todos y para el bienestar de la Institución.

¹³ ZÚÑIGA Elvira,(2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



Mientras que el 15% mantiene que no es importante la inteligencia emocional para tener un buen liderazgo.

2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina

La secretaria ejecutiva debe estar actualizada y acorde con los nuevos avances tecnológicos y sistemas modernos de información a la vez que tiene que prepararse continuamente para utilizarlos correctamente entre estos podemos mencionar los siguientes: la computadora, retroproyector, fax, escáner y los sistemas del archivo.

MICROFILM

Se utiliza en las grandes instituciones y consiste en realizar fotos a los documentos a través de la microfilmación a través de visores.

INFORMÁTICOS

Programa de archivo, base de datos, que está combinado con los procesadores de textos, hojas de cálculo, etc....Todas ellas posibilitan un acceso cómodo a sus ficheros y programas. ¹⁴

PREGUNTA Nº 7

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

TABLA Nº 7

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Máquina de escribir	18	90
b. Retroproyector	7	35
c. Computadora	20	100
d. Fax	18	90
e. Escáner	16	80
f. Fotocopiadora	18	90
g. Otros	0	0
TOTAL		

¹⁴ ZÚÑIGA Elvira,(2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



GRÁFICO Nº 7



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Dentro de los equipos de oficina que utilizan las secretarías de acuerdo a sus tareas y necesidades tenemos que el 100% utiliza la computadora ya que es su principal herramienta de trabajo y sirve para un buen desempeño de las labores diarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga porque utilizan un Sistema de archivo, base de datos, que están combinados con los equipos informáticos, hojas de cálculo, etc....Todas ellas posibilitan un acceso cómodo a sus ficheros y programas.

Así mismo el 90% utilizan fax, máquina de escribir y fotocopidora; En un 80% utilizan escáner para ahorrar tiempo y enviar información de forma rápida y oportuna.

El 35% utilizan retroproyector, porque en su diario laboral es necesario para las actividades como son conferencias o cursos de capacitación.



2.3.2 Organización y Clasificación del archivo

Los principios generales de organización son los siguientes:

- Principio de procedencia; Ordena el archivo según donde proceda.
- Principio de orden de creación; Respetar el orden cronológico de creación.

a) Según los documentos que contienen:

Históricos; documentos que reflejan hechos históricos.

De Gobierno; recogen testimonios que son de interés para los gobiernos de las naciones.

Administración; documentos relacionados con la administración central, local y autonómica.

Privados; documentos de familias importantes del país.

De empresas; documentación relativa a la empresa.

Eclesiásticos; documentos religiosos de ámbito catedralicio y diocesanos.

b) Por el grado de autonomía:

Centralizado; la empresa guarda la documentación en un lugar físico.

Puede ser atendido por un especialista, puede establecerse un criterio único de clasificación, permite el ahorro de instalación, se ahorra tiempo en buscar la documentación y existe un mayor control.

Burocracia (hay que solicitarlo por escrito).

Descentralizado; la documentación se encuentra dispersa a lo largo de sus departamento.

Mayor proximidad y accesibilidad de cada una de las secciones y evita los trámites de petición de documentos.



Se repiten los archivos y se multiplican los espacios, materiales, personal etc....

Archivo Mixto; se combinan las dos formas de archivo.

Individual; cada trabajador tiene sus propios archivos a consultar.

Departamental; cada departamento guarda los archivos que maneja.

General; sirve para guardar los archivos procedente de los distintos departamentos.

c) Por el grado de utilización:

Activos; la utilización del archivo es frecuente. (Centralizada)

Semiactivos; es consultada esporádicamente (central o descentrad)

Pasivos; es el archivo definitivo, ha cumplido el tiempo de 6 años que fija el código de comercio, y pasa a ser archivo histórico.¹⁵

2.3.3 Función Asistencial

Una secretaria ejecutiva también realiza la función asistencial, es la imagen de la institución. Es la primera impresión que se llevarán: inversionistas, proveedores, acreedores y público en general. Su estilo para atender, buen gusto en el vestir, un exquisito aroma de perfume, entre otros detalles, pueden influir en hacer agradable o no, los instantes de espera para el visitante.

PREGUNTA Nº 8

¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

TABLA Nº 8

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	17	85
b. No	3	15
TOTAL	20	100

¹⁵ ZÚÑIGA Elvira,(2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



GRÁFICO Nº 8



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Las secretarías ejecutivas que labora en el Municipio de Latacunga utilizan sistemas de organización de archivo en un 85% ya que el archivo les ayuda a obtener la información oportuna y en orden haciendo que sus actividades sean eficientes.

Mientras que el 15% no lo toma en cuenta porque lo consideran que no es útil.

PREGUNTA Nº 9

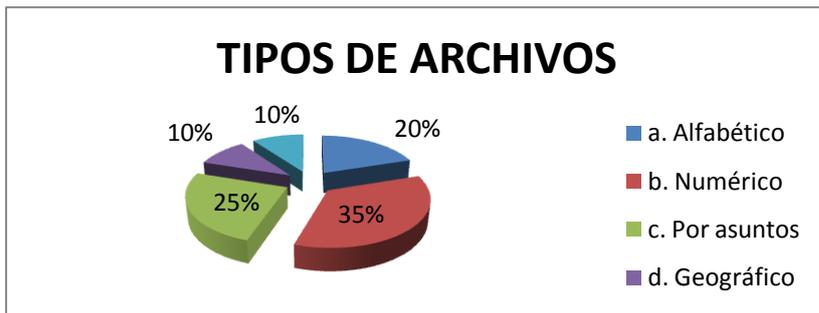
SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA. ¿QUÉ SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?

TABLA Nº 9

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Alfabético	4	20
b. Numérico	7	35
c. Por asuntos	5	25
d. Geográfico	2	10
e. Otros	2	10
TOTAL	20	100



GRÁFICO Nº 9



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Del total de las secretarías encuestadas que laboran en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga el 35% utiliza el sistema de archivo tradicional como es el numérico porque para ellas se les hace más adecuado asignar un número correlativo, del 0 al 9, subdividiéndose en otros diez, así sucesivamente.

Seguidamente tenemos que el 25% prefiere utilizar el sistema de archivo por asuntos.

Mientras que 20% utiliza el sistema de archivo alfabético porque está formado por letras y números.

Finalmente los sistemas de archivo geográfico son utilizados por el restante 10%, al igual que Otros sistemas de archivo a más de los tradicionales que las secretarías utilizan es por dependencias en orden geográfico y el por fechas ya que son muy importantes e indispensables dentro de la labor diaria que realizan permitiendo estos mantener en correcto orden y al día el archivo de cada uno de las dependencias de la Institución.



2.3.4 Organización y control del tiempo

La administración del tiempo se refiere a analizar el uso de este recurso en forma regular, para comprender la forma más adecuada de usarlo en forma efectiva. Manejar su tiempo le obligará a la secretaria ejecutiva a ser explícita en cuanto al valor que le da a su vida personal y profesional, y le permitirá dirigir sus esfuerzos en concordancia. Controlar su tiempo le ayudará a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones bajo las cuales está sometido, facilitándole entonces el logro de sus objetivos, y evitando el estrés y el cansancio.

Dividir las tareas en categorías es indispensable para una secretaria: llamadas, reuniones, visitas inesperadas, trabajo administrativo, viajes, comida, descanso, actividades personales, etc. ¹⁶

PREGUNTA Nº 10

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

TABLA Nº 10

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) De acuerdo a la urgencia de cada caso	16	80
b) De acuerdo a una planificación	4	20
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 10



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga
Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

¹⁶ ZÚÑIGA Elvira, (2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



ANÁLISIS

En la encuesta aplicada a las secretarías ejecutivas sobre la organización y control del tiempo manifestaron el 80% de ellas que hay que hacerlo en base a la urgencia de cada caso para esto hay que utilizar y tener al día la agenda, ordenar correctamente la documentación de lo más importante a lo menos importante en el menor tiempo posible, no desperdiciar material, reciclar, tratar cuidadosamente los equipos de oficina y ahorro de energía.

El 20% también opinan que es importante planificar diariamente las actividades, esto permitirá conseguir la eficiencia y la organización tratando de minimizar el tiempo en cada una de nuestras tareas.

2.3.5 Administración de los recursos de la empresa

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

Administrar los recursos de la institución implica poder tener una visión general sobre la forma en que los diferentes departamentos del Ilustre Municipio Del Cantón Latacunga se interconectan y se afectan.¹⁷

PREGUNTA Nº 11

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

TABLA Nº 11

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	16	80
b. No	4	20
TOTAL	20	100

¹⁷ **BATTEY** Tom, (2001,) Técnicas de Gestión para profesionales. Granica.



GRÁFICO Nº 11



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 80% de las secretarías aportan con ideas para poder administrar los recursos de la Municipalidad apropiadamente ya que es uno de los aspectos principales de la profesión de la Secretaria Ejecutiva y sin ninguna duda es una tarea que debería ser capaz de llevar a cabo correctamente porque le representa al Gobierno Municipal un ahorro de tiempo y eficiencia en el servicio.

En tanto que el 20% no aporta en beneficio de la Institución lo que afecta el buen desempeño en las actividades que desarrolla diariamente.

PREGUNTA Nº 12

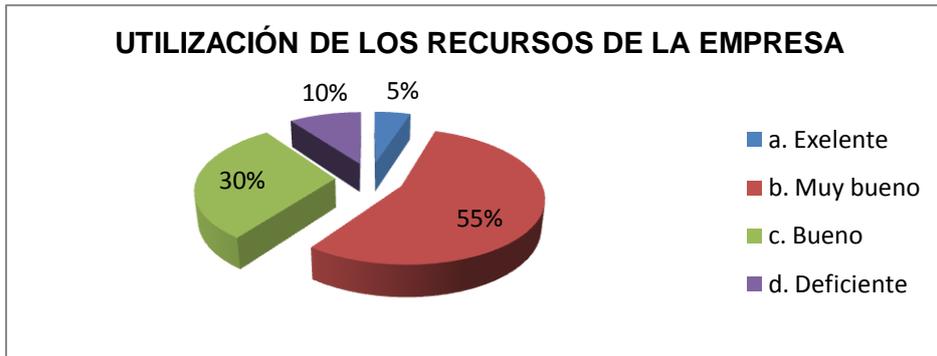
¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

TABLA Nº 12

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Excelente	1	5
b. Muy bueno	11	55
c. Bueno	6	30
d. Deficiente	2	10
TOTAL	20	100



GRÁFICO Nº 12



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 30% del personal que labora en la municipalidad de Latacunga manifiesta que el manejo de los recursos es bueno.

Mientras que el 55% considera que es muy bueno. Así mismo el 10% restante es menciona que los recursos son deficiente.

Finalmente el 5% opina que la utilización de los recursos es excelente.

2.4 Trabajo en equipo

Básicamente, en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga está compuesto por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por tanto, surge aquí la clave para que esto se logre con éxito y ello es sin duda, el trabajo en equipo. Para un buen desempeño de las actividades y por tratarse de personas diferentes, cada uno entrega un aporte en particular al equipo. Habrá quienes tengan más habilidades manuales, mientras otros le darán un mayor uso a su intelecto. Habrá líderes y otros seguidores. En definitiva, la diversidad hará el enriquecimiento mutuo.

La secretaria ejecutiva debe crear un clima agradable para el trabajo en equipo esto involucra tanto aspectos físicos como psicológicos, es decir, en lo físico importa el entorno en donde se labora, que sea confortable, con buena iluminación, calefacción y/o ventilación según corresponda, que se cuente con los utensilios



necesarios, ya sea, de oficina o herramientas y maquinarias, dependiendo de la función a desempeñar. En definitiva, no se trata de exigir lujos ni elementos costosos, pero si contar con lo básico para hacer del ambiente de trabajo, un lugar grato y propicio para laborar.

En lo psicológico, se retoman aspectos analizados como son: la colaboración, tolerancia, comunicación, confianza, comprensión, voluntad, optimismo, complementación y compromiso, ya que, si todo se da de la manera correcta, las buenas relaciones interpersonales harán de nuestro bienestar mental, resultados positivos para la empresa. ¹⁸

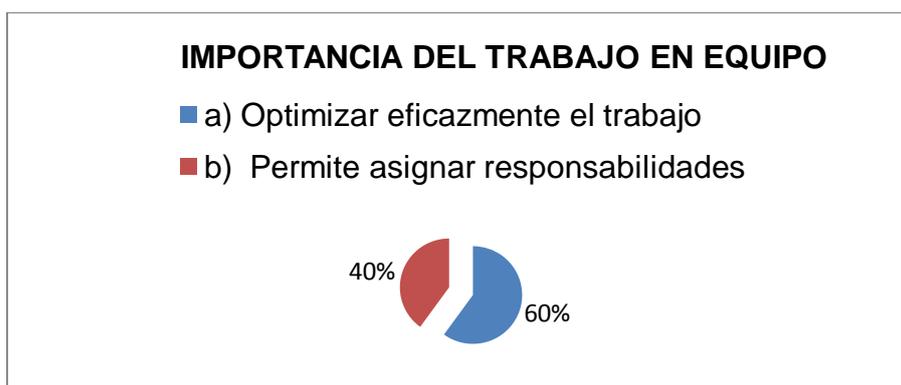
PREGUNTA Nº 13

¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE EL TRABAJO EN EQUIPO, POR QUE?

PREGUNTA Nº 13

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Optimizar eficazmente el trabajo	12	60
b) Permite asignar responsabilidades	8	40
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 13



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

¹⁸ BATTEY Tom, (2001,) Técnicas de Gestión para profesionales. Granica.



ANÁLISIS

En su mayoría como es el 60% del total de las secretarías piensa que el trabajo en equipo es importante porque es la mejor manera de optimizar eficazmente el trabajo, permitiendo esto minimizar el tiempo en las actividades para conseguir un mismo objetivo buscando siempre el bienestar de la colectividad.

Mientras que el 40% manifiestan que esta actividad permite asignar responsabilidades a cada uno de los integrantes del equipo utilizando responsablemente el recurso humano de la Institución, genera un ambiente de trabajo agradable, un lenguaje único y fluido con lo cual se soluciona y se ejecuta las tareas con anticipación y a tiempo.

2.4. 1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo

Son varios los motivos, por los cuales, el trabajo en equipo es importante en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, pero existe un miembro en toda Institución que en cierta medida articula todo para que ello se logre de la mejor forma posible. Siempre se destaca al jefe en su calidad de líder, dejando de lado la función desempeñada por la asistente ejecutiva o secretaria.

La secretaria ejecutiva es fiel la colaboradora de todos y por ende una excelente articuladora del trabajo en equipo. Si alguien no sabe utilizar las fotocopadoras o tiene dificultades para ello, ella acudirá a que su colega lo consiga. Si alguien necesita contactarse telefónicamente con otras personas, la secretaria es el medio. Es la que recibe mensajes y encargos de cada miembro en la empresa y aunque tenga problemas personales o en el mismo trabajo, la sonrisa siempre está presente lo que influye en el resto del equipo.¹⁹

¹⁹ BATTEY Tom, (2001,) Técnicas de Gestión para profesionales. Granica.



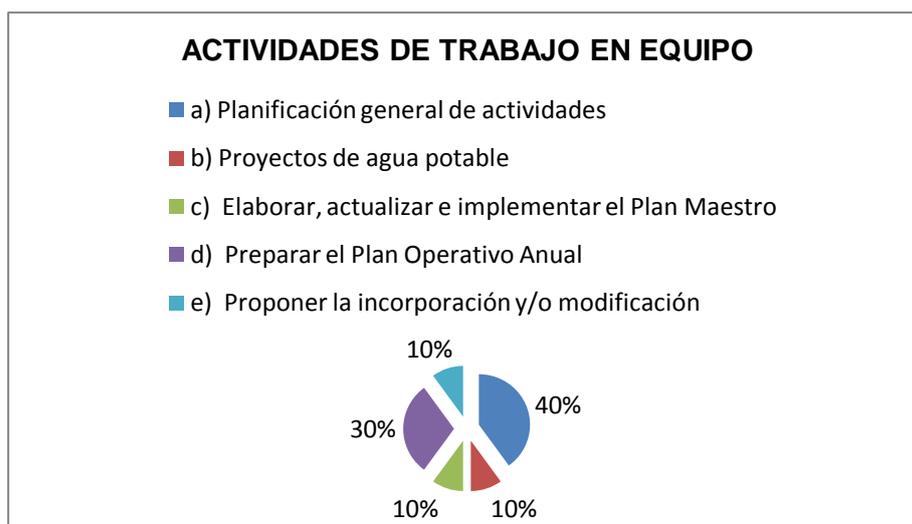
PREGUNTA N° 14

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

TABLA N° 14

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Planificación general de actividades	8	40
b) Proyectos de agua potable	2	10
c) Elaborar, actualizar e implementar el Plan Maestro	2	10
d) Preparar el Plan Operativo Anual	6	30
e) Proponer la incorporación y/o modificación	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 14



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

En el gobierno Municipal del Cantón Latacunga las secretarías que laboran en esta noble Institución se involucran en actividades de trabajo en equipo en la mayoría de sus actividades ya que su misión es la de planificar, implementar y sustentar las acciones de desarrollo del Municipio. Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales. Entre estos tenemos:



El 40% de las secretarías Ejecutivas en planificación general de actividades del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga.

Seguido por el 30% que colabora en preparar el Plan Operativo Anual sobre la base de las políticas ambientales.

Finalmente con el 10% respectivamente en proyectos de agua potable y alcantarillado.

Elaborar, actualizar e implementar el Plan Maestro de Gestión Ambiental.

Proponer la incorporación y/o modificación de las normas y procedimientos de Gestión Ambiental.

PREGUNTA Nº 15

¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

TABLA Nº 15

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Excelente	2	10
b. Muy bueno	14	70
c. Bueno	4	20
d. Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 15



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

Para el trabajo en equipo el 70% demuestra una muy buena predisposición ya que cada secretaria para trabajar debe tener Objetivos Claros, saber intercambiar conocimientos y destrezas, confianza recíproca y sobre todo saber comprender y comunicar las actividades diarias.

El 20% considera tener una buena predisposición para trabajar y cumplir a cabalidad con las actividades diarias.

Mientras que el 10% del total de las secretarias tiene una excelente predisposición para trabajar en equipo.

2.4.2 Saber delegar funciones

Asignar funciones y responsabilidades a personas que conforman un equipo de trabajo es una función de la secretaria ejecutiva.

La secretaria puede estar segura de que cuando una toma de decisión es tomada, ésta probablemente generará ciertos problemas durante su ejecución, por lo tanto los integrantes deben dedicar el tiempo suficiente al reconocimiento de los inconvenientes que se pueden presentar así como también ver la oportunidad potencial que estos pueden representar.²⁰

PREGUNTA Nº 16

¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

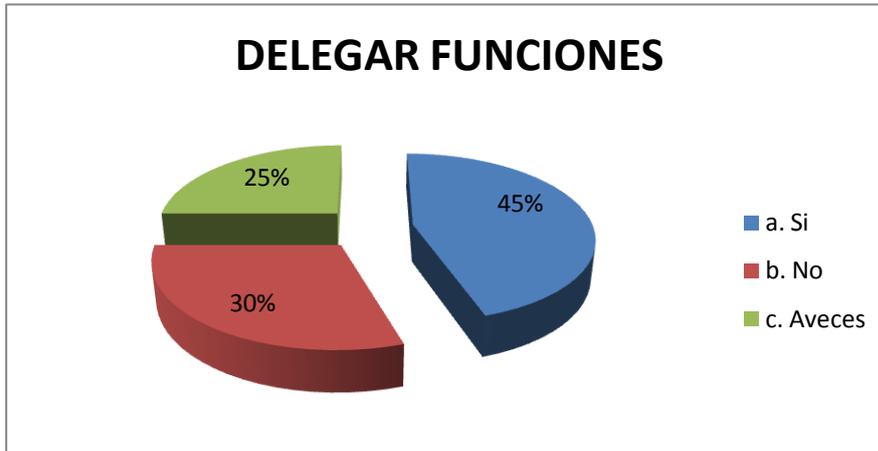
TABLA Nº 16

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	9	45
b. No	6	30
c. A veces	5	25
TOTAL	20	100

²⁰ NOVILLO Esperanza (2001), Diseño y Evaluación de Proyectos, Loja-Ecuador, UTPL.



GRÁFICO Nº 16



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 45% de las secretarías tienen la responsabilidad de delegar funciones que permitan la consecución de los objetivos y están preparadas y predispuestas para asignar funciones y responsabilidades a sus colaboradores que conforman un equipo de trabajo. La secretaria debe estar segura cuando toma una decisión.

Un 25% a veces lo hace ya que ésta probablemente generará ciertos problemas durante su ejecución, por lo tanto ella deben dedicar el tiempo suficiente al reconocimiento de los inconvenientes que se pueden presentar así como también ver la oportunidad potencial que estos pueden representar.

Y el 30% definitivamente no delega porque cree que solo debe dedicarse a realizar sus actividades diarias.



2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo

Para que una toma de decisión sea efectiva consideran las secretarías encuestadas del Municipio de Latacunga es necesario que este enmarcada en un proceso creativo, que no suele ser simple lineal. Por lo general se compone, de cuatro fases sobrepuestas e ínter actuantes entre sí: 1) exploración inconsciente, 2) intuición, 3) discernimiento y 4) formulación lógica.²¹

PREGUNTA Nº 17

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

TABLA Nº 17

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	16	80
b. No	1	5
c. A veces	3	15
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 17



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

²¹ NOVILLO Esperanza (2001), Diseño y Evaluación de Proyectos, Loja-Ecuador, UTPL.



ANÁLISIS

De las secretarías encuestadas el 80% aporta positivamente con ideas para solucionar problemas ya que consideran que una toma de decisión efectiva, es necesario que esté enmarcada en un proceso creativo.

Un 15 % a veces contribuye con ideas porque creen que no lo deben hacer ellas si no sus jefes.

Y el 5% nunca aporta ideas para solucionar los problemas que existen en el trabajo diario porque creen que es difícil de explicar en razón de que ocurre fuera de los límites de la conciencia

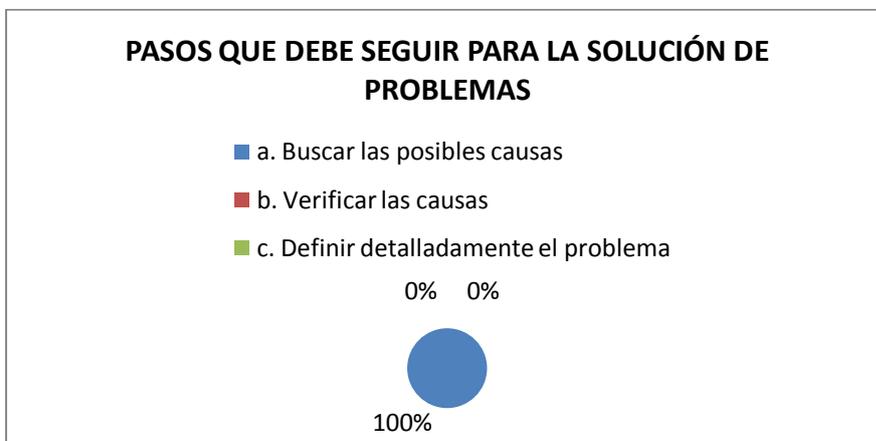
PREGUNTA Nº 18

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

TABLA Nº 18

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Buscar las posibles causas	3	100
b. Verificar las causas	2	100
c. Definir detalladamente el problema	1	100
TOTAL		

GRÁFICO Nº 18



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

Con respecto a la solución de problemas el 100% de las encuestadas consideran que es importante buscar las posibles causas, verificar las causas para así poder definir detalladamente el problema.

2.5 Toma de decisiones

Es el proceso durante el cual la secretaria ejecutiva escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones.

Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella.

Para los Jefes y sus Secretarías Ejecutivas en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades. La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.²²

²² NOVILLO Esperanza (2001), Diseño y Evaluación de Proyectos, Loja-Ecuador, UTPL.



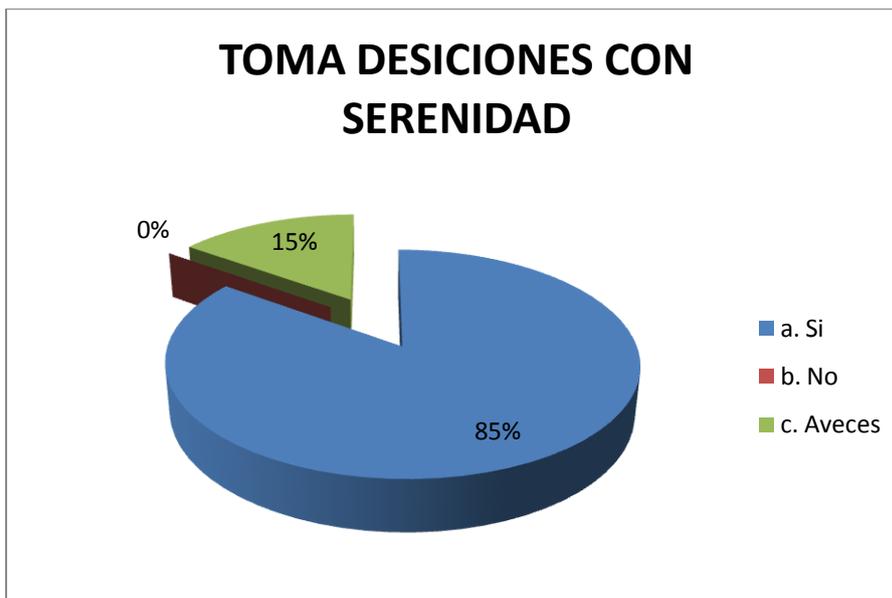
PREGUNTA Nº 19

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

TABLA Nº 19

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	17	85
b. No	0	0
c. A veces	3	15
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 19



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 85% de las secretarías toman con seriedad las decisiones ya que es el proceso durante el cual la secretaria ejecutiva escoge entre dos o más alternativas.

Mientras que el 15% no toman decisiones por temor a equivocarse.



2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo

Las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga en el proceso de toma de decisiones como equipo de trabajo constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos.

La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control.

Funciones administrativas dentro de la organización al tomar decisiones:
La Planeación: Selección de misiones y objetivos así como de las acciones para cumplirlas.

Organización: Establecimiento de la estructura que desempeñan los individuos dentro de la organización.

Dirección: Esta función requiere que los administradores influyan en los individuos para el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

Control: Es la medición y corrección del desempeño individual y organizacional de manera tal que se puedan lograr los planes.²³

PREGUNTA Nº 20

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

La toma de decisiones en el Gobierno Municipal de Latacunga considera cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control.

Y para cumplir con las cuatro funciones ellas siguen el siguiente procedimiento:

- Recoger con claridad las denuncias o demandas.
- Analizar cuidadosamente la situación y documentación.
- Distribuir el tiempo necesario, y

²³ NOVILLO Esperanza (2001), Diseño y Evaluación de Proyectos, Loja-Ecuador, UTPL.



- Aplicar el proceso de ejecución y solucionar el problema.

Otras también aplican el siguiente proceso:

- Análisis del problema.
- Identificar ventajas y desventajas para la Institución para así poder tomar las decisiones para solucionar el problema.

2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisión

La falta de una acción racional limitada debido a la mala información, de tiempo o de la capacidad para analizar alternativas a la luz de las metas buscadas; metas confusas; la tendencia humana a no correr riesgos al tomar una decisión, Inexactitud de los procesos existentes para la toma de decisiones.

A más de las respuestas obtenidas las secretarías ejecutivas del Gobierno Municipal de Latacunga consideraron las siguientes barreras:

- No Determinar la necesidad de una decisión.
- No Identificar los criterios de decisión.
- Negativa al asignar peso a los criterios.
- Deshacer todas las alternativas.²⁴

PREGUNTA Nº 21

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

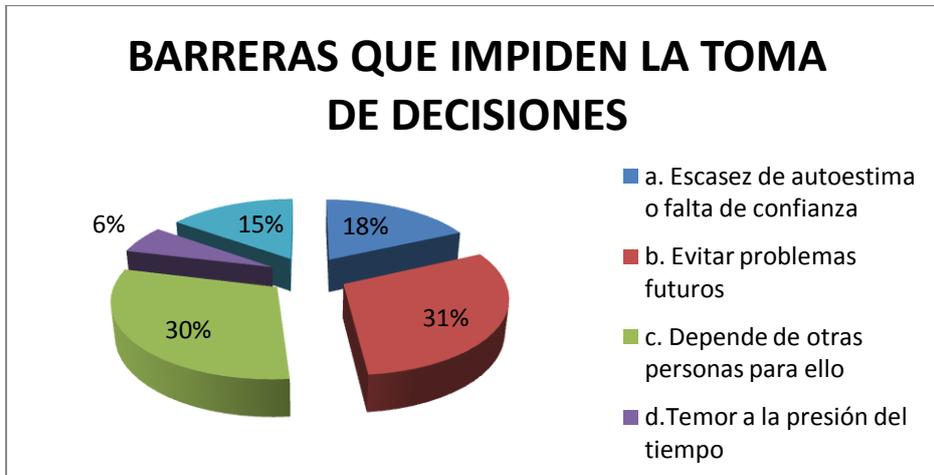
TABLA Nº 21

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Escasez de autoestima o falta de confianza	6	18
b. Evitar problemas futuros	10	31
c. Depende de otras personas para ello	9	30
d .Temor a la presión del tiempo	2	6
e. Falta de integración	5	15
TOTAL	32	100

²⁴ NOVILLO Esperanza (2001), Diseño y Evaluación de Proyectos, Loja-Ecuador, UTPL.



GRÁFICO Nº 21



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Según criterio de las secretarias encuestadas el 31% menciona que una de las barreras que les impiden para la toma de decisiones es por evitar problemas futuros.

El 30% dice que la barrera que les impide para la toma de decisiones depende de otras personas para ello.

Mientras que el 18% no lo hace por falta de autoestima o por falta de confianza;

Así mismo para el 15% les parece que la barrera para la toma de decisión es la falta de integración.

Y 6% indica que es por falta de integración y temor a la presión del tiempo.



2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones

La secretaria que toma decisiones debe ser totalmente objetiva y lógica a la hora de tomarlas. Tiene que tener una meta clara y todas las acciones en el proceso de toma de decisiones llevan de manera consistente a la selección de aquella alternativa que maximizará la meta.

Orientada a un objetivo.- Cuando se deben tomar decisiones, no deben existir conflictos acerca del objetivo final. El lograr los fines es lo que motiva que tengamos que decidir la solución que más se ajusta a las necesidades concretas.²⁵

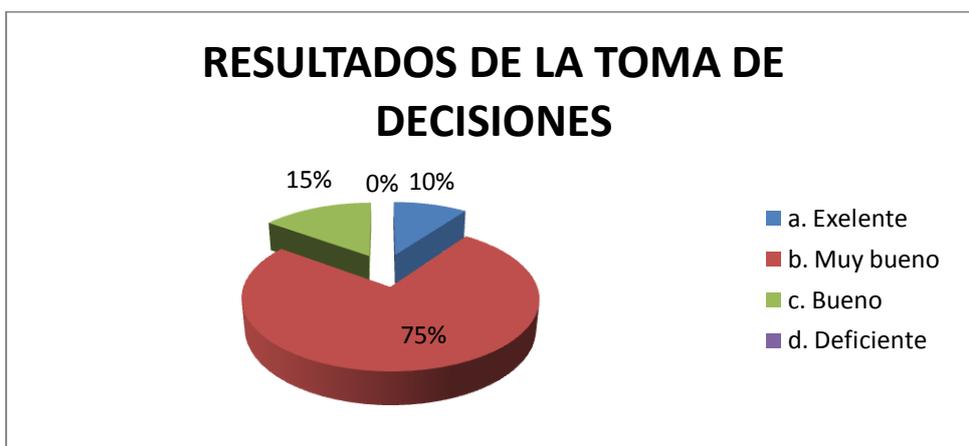
PREGUNTA Nº 22

¿DE LA TOMA DE DECISIONES LOS RESULTADOS HAN SIDO?

TABLA Nº 22

DENOMINACIÓN	FRECUNCIA	%
a. Excelente	2	10
b. Muy bueno	15	75
c. Bueno	3	15
d. Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 22



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

²⁵ NOVILLO Esperanza (2001), Diseño y Evaluación de Proyectos, Loja-Ecuador, UTPL.



ANÁLISIS

Después de haber realizado las encuestas en el Ilustre Municipio del cantón Latacunga he podido observar que el 75% de las secretarias son las que toman decisiones muy buenas ya que la toma de decisión por parte de una secretaria ejecutiva debe ser objetiva y lógica a la hora de tomarlas. Para que sus resultados sean los esperados, previa planificación y control.

De igual manera el 15% de las encuestadas obtuvieron un buen resultado al ver decidido tomar decisiones.

Finalmente el 10% que tomó decisiones obtuvo un excelente resultado.

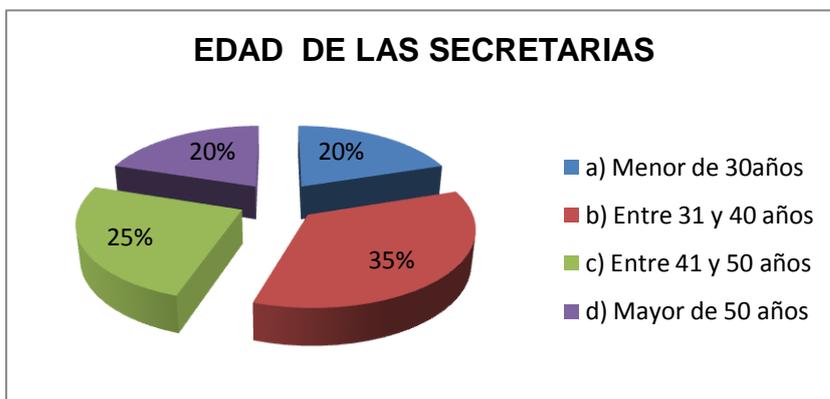
PREGUNTA Nº 23

EDAD

TABLA Nº 23

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Menor de 30años	4	20
b. Entre 31 y 40 años	7	35
c. Entre 41 y 50 años	5	25
d. Mayor de 50 años	4	20
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 23



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

Después de haber realizado las encuestas en el Ilustre Municipio de Latacunga he podido observar que el 20% de las secretarias que laboran en la institución tienen una edad menor a 30 años. De igual manera el 35% están entre 31 y 40 años de edad; así mismo 25% las secretarias que tienen entre 41 y 50 años de edad en un 25% y en un 20% las secretarias son mayores de 50 años de edad.

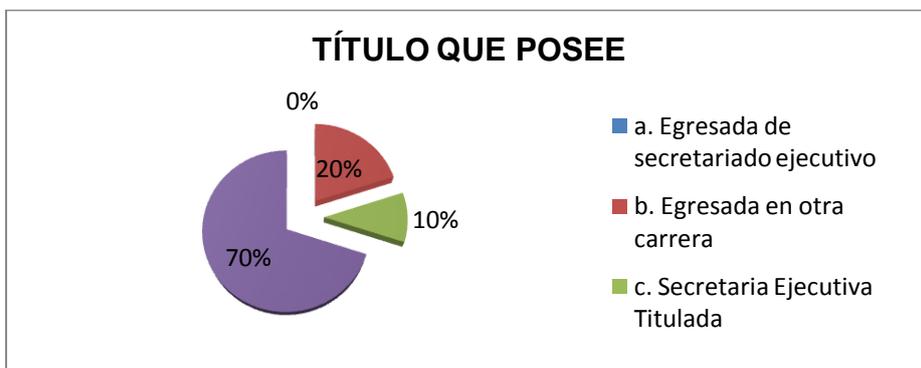
PREGUNTA Nº 24

TÍTULO QUE POSEE

TABLA Nº 24

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Egresada de secretariado ejecutivo	0	0
b. Egresada en otra carrera	4	20
c. Secretaria Ejecutiva Titulada	2	10
d. Otro título profesional	14	70
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 24



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Con respecto a esta pregunta se evidencia que el 70% es decir 14 secretarias de las 20 cuentan con un título diferente, mientras que el 20% corresponden a egresadas en otras carreras; apenas dos secretarias equivalentes al 2% tienen su título en Secretariado.



PREGUNTA Nº 25

SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL (d) ¿QUÉ TÍTULO POSEE?

TABLA Nº 25

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Ingeniera Comercial	1	7
Tecnóloga en Computación	1	7
Ingeniera en Administración de empresas	1	7
Maestría en Administración y Marketing MBA.	1	7
Licenciatura en Lenguaje y comunicación	1	7
Bachiller en Humanidades Modernas	1	7
Bachiller en Ciencias Sociales	1	7
Bachiller en Secretariado Ejecutivo Bilingüe	1	7
Economista	2	15
Licenciatura en Contabilidad	1	7
Bachiller en contabilidad	1	7
Bachiller Técnico en Administración	2	15
TOTAL	14	100



GRÁFICO Nº 25



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 15% coincidentalmente corresponden a la carrera de economía y otro 15% son bachilleres en administración, la diferencia de las secretarías encuestadas tiene otro título profesional.



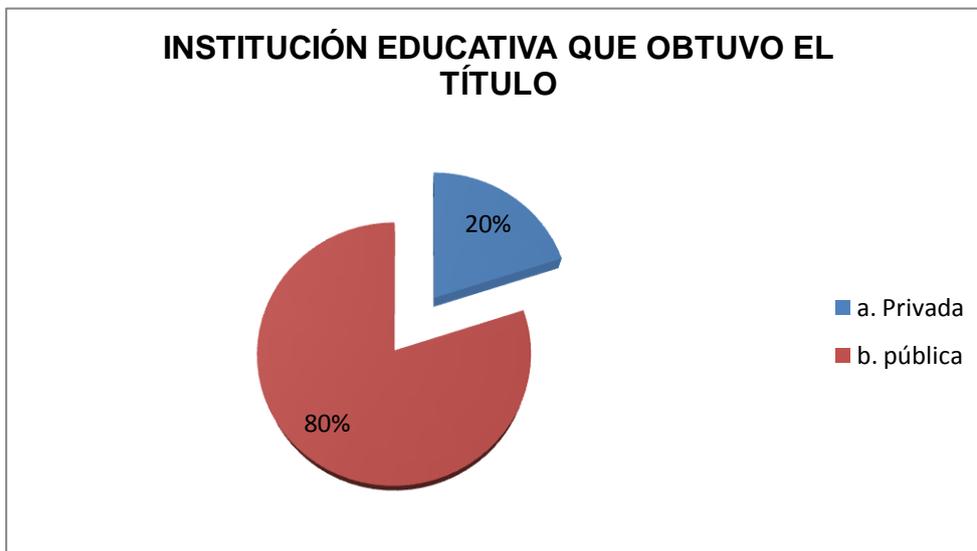
PREGUNTA Nº 26

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:

TABLA Nº 26

DENOMINACIÓN	FECUENCIA	%
a. Privada	4	20
b. pública	16	80
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 4



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El gráfico demuestra que la gran mayoría de las encuestadas estudiaron en Colegios y Universidades estatales en un 80%; mientras que el restante 20% lo hicieron en el sector privado.



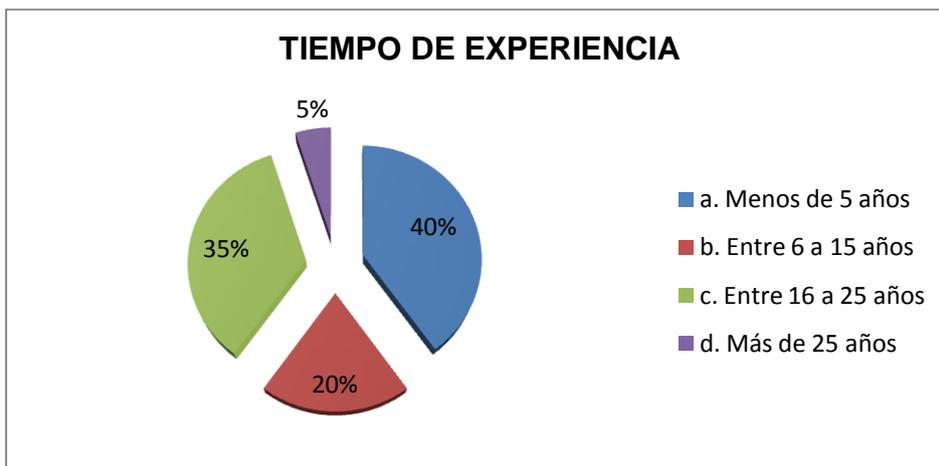
PREGUNTA Nº 27

TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

TABLA Nº 27

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Menos de 5 años	8	40
b. Entre 6 a 15 años	4	20
c. Entre 16 a 25 años	7	35
d. Más de 25 años	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Con respecto a esta pregunta el mayor porcentaje corresponde a secretarías con experiencia menor a cinco años es decir el 40% del total; seguido están con el 35% aquellas que laboran hasta los 25 años; finalmente el 5% del personal que labora en la Municipalidad es de 25 años de antigüedad.



PREGUNTA Nº 28

LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

TABLA Nº 28

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Privada	0	0
b. pública	20	100
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 28



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

Elaboración: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 100% de las secretarias responden que el Ilustre Municipio del cantón Latacunga es una institución pública.



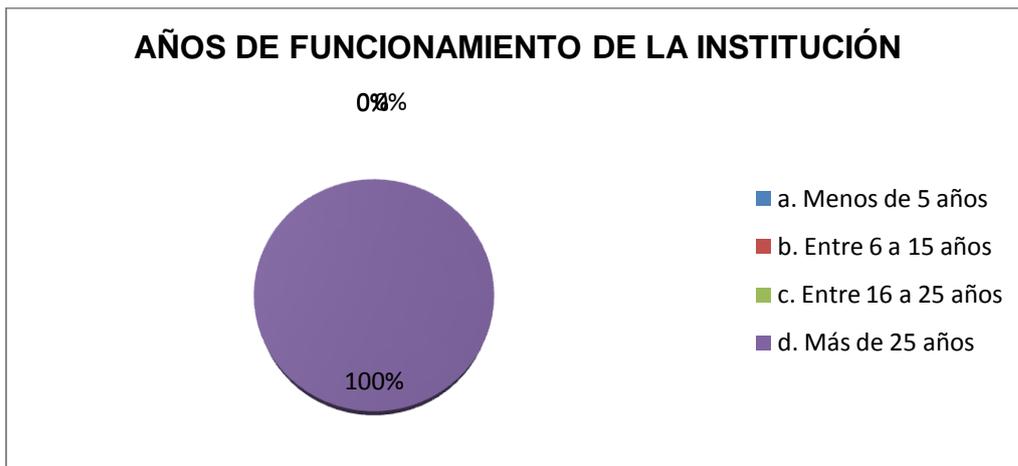
PREGUNTA Nº 29

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

TABLA Nº 29

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Menos de 5 años		
b. Entre 6 a 15 años		
c. Entre 16 a 25 años		
d. Más de 25 años	20	100
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 29



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El Ilustre Municipio del Cantón Latacunga es una institución que trabaja en servicio de la ciudadanía por más de 25 años.



CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA



CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA

3.1. Imagen personal de la secretaria

La apariencia física de la Secretaria es tan importante como los conocimientos que debe poseer. La oficina no es un lugar de una elegante fiesta. Hay una manera apropiada para lucir bien en el trabajo basada en el aseo personal y la cuidadosa selección de la ropa.

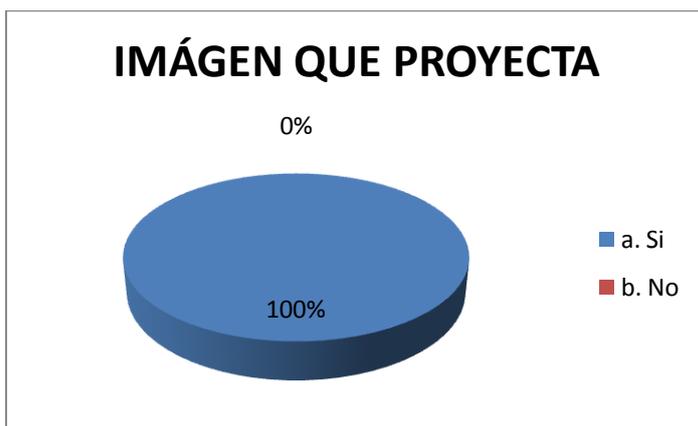
PREGUNTA Nº 1

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

TABLA Nº 1

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	20	100
b. No	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 1



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

Como el principal principio que debe tener una secretaria ejecutiva es proyectar una buena imagen ante el público lo comparten en un 100%. Ya que es tan importante y al mismo tiempo ésta debe ser positiva, como los conocimientos que debe poseer. No significa estar vestida al último grito de la moda, sino llevar con discreción y sencillez las prendas elegidas, el maquillaje, el calzado y los accesorios.

3.1.1. La presentación diaria

La presentación diaria es conveniente mostrarse optimista y segura de sí misma, simpática y positiva, aunque sin caer en exageraciones.

En las actividades que desarrollan frecuente las secretarias en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga tienen como función diaria que esté en contacto permanente con todo tipo de personas, que tenga que asistir a reuniones o realizar trámites fuera de la oficina.

Por estas razones, siempre debe cuidar su aspecto personal, tratando en todo momento de verse impecable y atractiva. Sin embargo, el cuidado de la apariencia personal nada tiene que ver con la belleza física, sino con la adopción de un estilo personal en las actividades que debe realizar.

Una secretaria bien vestida, pulcra y con buena apariencia dará la impresión de que su trabajo se caracteriza por las mismas cualidades. De allí que es necesario que la secretaria dedique un tiempo para sí misma y cuide su imagen externa, ocupándose de pequeños pero importantes detalles: el vestido limpio y planchado, el cabello bien arreglado, el calzado nítido, las uñas limpias y arregladas, etc. ²⁶

²⁶ COLLELL, Ma. Rosa. (2000) Guía de la Etiqueta Social y el estudiante. Edit. UTPL. Loja, Ecuador.



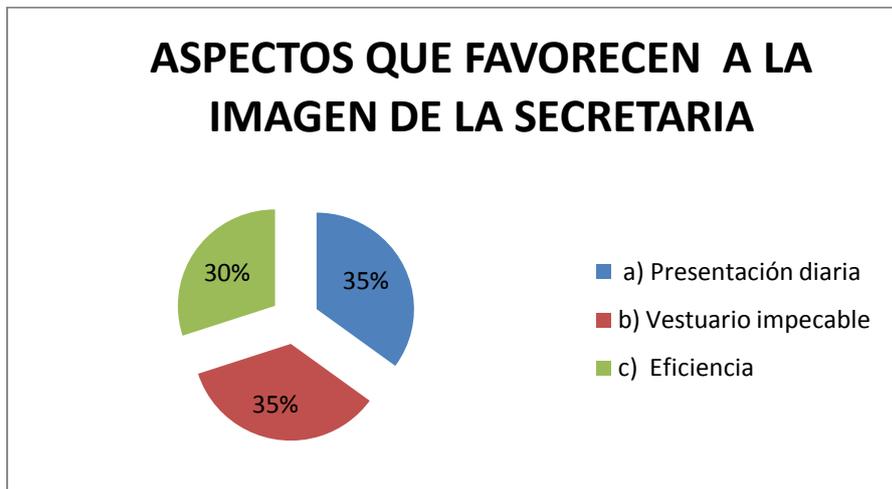
PREGUNTA Nº 2

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

TABLA Nº 2

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Presentación diaria	7	35
b) Vestuario impecable	7	35
c) Eficiencia	6	30
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 2



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Entre los aspectos que favorecen a la imagen de las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga coinciden el 35% ya que la presentación diaria y el vestuario impecable son indispensables.

Mientras que el 30% de las secretarias encuestadas consideran que la eficiencia también es importante.



3.1.2. La puntualidad

La puntualidad es un valor imprescindible en el trabajo de una secretaria ejecutiva, por que estar a tiempo en todo acto de la vida radica para que se obtenga óptimos resultados en el aspecto personal y profesional de todo ser humano.

PREGUNTA Nº 3

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

TABLA Nº 3

DENOMINACIÓN	FECUENCIA	%
a. Si	20	100
b. No	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 3



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 100% de las secretarias encuestadas confirman que la puntualidad es el principal valor que debe poseer porque es un valor indispensable y que si no se lo pone en cada una de nuestras labores y tareas puede llegar a ser un problema muy grave. Una secretaria que llega diez minutos tarde al trabajo cada día habrá perdido unas 44 horas en un año. Pero según los expertos esta no es la mayor desventaja o coste



para la Institución. Dado que a la persona se le puede hacer recuperar el tiempo perdido y una cierta flexibilidad en el horario puede ser un elemento incentivador.

PREGUNTA Nº 4

¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

TABLA Nº 4

DENOMINACIÓN	FRECUNCIA	%
a. Si	19	95
b. No	0	0
c. A veces	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 4



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Según las encuestas aplicadas a las secretarías ejecutivas del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, llegan puntual a su trabajo el 95% porque para ellas la puntualidad es muy importante y porque el Municipio es una Institución pública donde se controla mucho la puntualidad y además al llegar a tiempo al trabajo genera productividad por ejemplo, en una reunión de trabajo la falta de puntualidad,



aparte de las tensiones que provoca, puede provocar retrasos acumulados y en cadena. Es el ejemplo de la impuntualidad de los jefes a determinadas reuniones que puede ocasionar retrasos en cadena, atascos, pérdidas de ritmo y paradas que se extiendan en toda la estructura jerárquica de la empresa. La falta de sincronización horaria y las esperas y retrasos pueden provocar pérdidas relevantes de productividad si este tipo de costumbres se hacen crónicas en los hábitos de la Institución.

El 5% de las secretarias no llegan puntuales a su lugar de trabajo.

3.1.3. Espíritu creativo

El espíritu creativo es de gran importancia porque tiene la capacidad de innovar técnicas y descubrimientos.

Tener espíritu creativo significa innovarnos cada día la secretaria es con frecuencia la primera persona de la empresa u oficina pública con la que se establece un contacto. Las cualidades que convienen a una secretaria son el buen carácter, la simpatía, la eficacia, la laboriosidad, el ser innovadora.

Eficacia y cortesía de la secretaria.- Debe establecer lo más claramente posible con su jefe los límites claros de su autonomía y de sus responsabilidades. Sabrá decir que NO con amabilidad y firmeza. Conocerá perfectamente el protocolo de las llamadas telefónicas y sabrá escuchar atenta y pacientemente. Debe llevar la agenda de su jefe rigurosamente, advirtiéndole con la suficiente antelación de los compromisos pendientes.

La realidad de hoy nos exige capacitarnos permanentemente, nosotras las secretarias debemos comenzar este desafío con el propósito de perfeccionar nuestras actividades laborales y con la intención de adquirir conocimientos que me permitan generar nuevos proyectos que apunten a la administración y a la gestión de una institución.²⁷

²⁷ ARISTIZABAL, (2000) Alonso. Manual de la Secretaria Moderna.



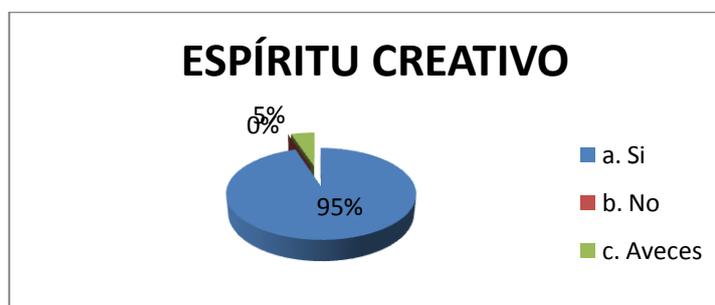
PREGUNTA Nº 5

¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA Nº 5

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	19	95
b. No	0	0
c. A veces	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 95% de las secretarías encuestadas mantienen con firmeza su espíritu creativo ya que tener espíritu creativo significa innovarnos cada día por ende la secretaria es la primera persona de la empresa u oficina con la que se establece un contacto. Las cualidades que convienen a una secretaria son el buen carácter, la simpatía, la eficacia, la laboriosidad, el ser innovadora.

El 5% menciona que a veces tiene el espíritu creativo porque entre las actividades diarias que ellas realizan no lo necesitan.



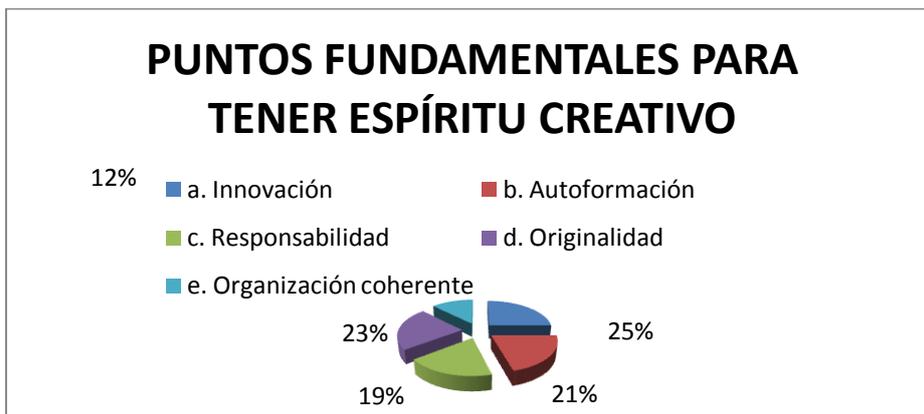
PREGUNTA Nº 6

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

TABLA Nº 6

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Innovación	12	25
b. Autoformación	10	21
c. Responsabilidad	9	19
d. Originalidad	11	23
e. Organización coherente	6	12
TOTAL	48	100

GRÁFICO Nº 6



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga
Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 25% considera que para mantener un espíritu creativo se necesita de una buena innovación.

Mientras que en un 23% piensa que la originalidad le ayuda a mantener el espíritu creativo.

Así también el 21% considera que es la autoformación quien les ayuda a mantener su espíritu creativo.



De igual manera el 19% considera que es la responsabilidad que les ayuda a mantener el creativismo.

Finalmente el 12% piensa que la organización coherente son fundamentales.

3.2. Ética y valores

Ética es el conjunto de valores que la secretaria debe asumir en su trabajo diario, en sus actitudes y en sus relaciones con clientes, jefes y familiares.

En el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga las secretarias que laboran en esta Institución coinciden en que la ética es parte indispensable de la moral y las obligaciones de las personas; a quienes mantienen un comportamiento ceñido a los patrones éticos que su sociedad ha establecido.

Las Secretarias con ética llevan a su empresa a muy altos niveles de desarrollo, y al contrario, las que carecen de ella no hacen más que producir.

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

He incluido el presente acróstico sobre la Secretaria y los valores, el cual le recordará siempre sus obligaciones, pero desde otro punto de vista con valores esto la alentará a seguir adelante con sus labores.

Se sincera pero sin ofender
el deseo de servir sea el faro
orientador de tu sinceridad
Esfuézate por cultivar siempre,
el sentido ético de tu profesión.²⁸

²⁸ ARISTIZABAL, (2000) Alonso. Manual de la Secretaria Moderna.



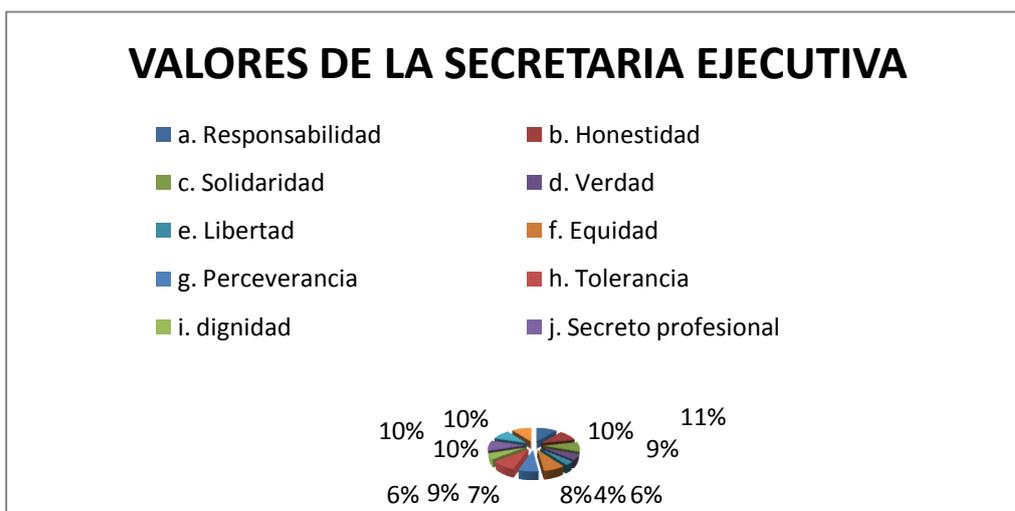
PREGUNTA Nº 7

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

TABLA Nº 7

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Responsabilidad	18	11
b. Honestidad	17	10
c. Solidaridad	15	9
d. Verdad	9	6
e. Libertad	6	4
f. Equidad	13	8
g. Perseverancia	12	7
h. Tolerancia	15	9
i. dignidad	9	6
j. Secreto profesional	16	10
k. Comportamiento profesional	16	10
l. Honradez	17	10
TOTAL	163	100

GRÁFICO Nº 7



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

El valor más importante que una secretaria debe tener dice el 11% es la responsabilidad ya que cuando una persona trabaja con responsabilidad hace las actividades sin que esté el jefe a su lado diciéndole a cada momento lo que tiene que hacer.

Las secretarias del Ilustre Municipio de Latacunga concuerdan en un 10% que los valores que deben poner en práctica son: Honestidad, Secreto profesional, Comportamiento profesional y Honradez.

.A sí mismo el 9% menciona que el valor importante que debe tener una secretaria es la solidaridad y la tolerancia.

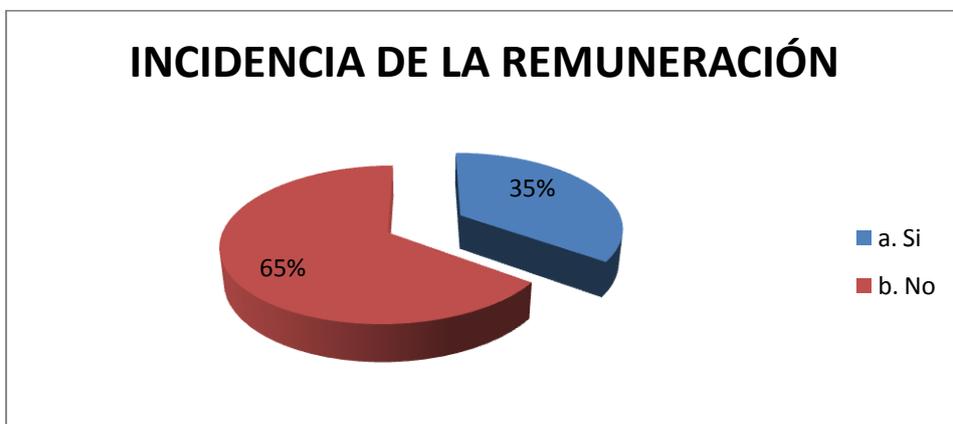
PREGUNTA Nº 8

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

TABLA Nº 8

DENOMINACIÓN	FRCUENCIA	%
a. Si	7	35
b. No	13	65
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 8



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 35% de las secretarias encuestadas manifiestan que la remuneración que percibe si incide en el comportamiento ético ya que dicen que el dinero es gran motivador, depende también de la función que desempeñe, el horario de la jornada laboral pues debe estar en el margen de la ley, que la ética es parte indispensable de la moral y las obligaciones de las personas; a quienes mantienen un comportamiento ceñido a los patrones éticos que su sociedad ha establecido.

El 65% de las encuetadas consideran que no, pues el comportamiento ético es algo que no puede variar en una persona ya que la remuneración es un pago a nuestro trabajo más no a nuestros valores éticos debemos amar lo que hacemos y trabajar en función de servir.

3.2.1. Responsabilidad

La responsabilidad se asume, pues, en el mismo acto de tomar el compromiso y desarrollar hasta cumplimiento final de los objetivos acordados.

PREGUNTA N° 9

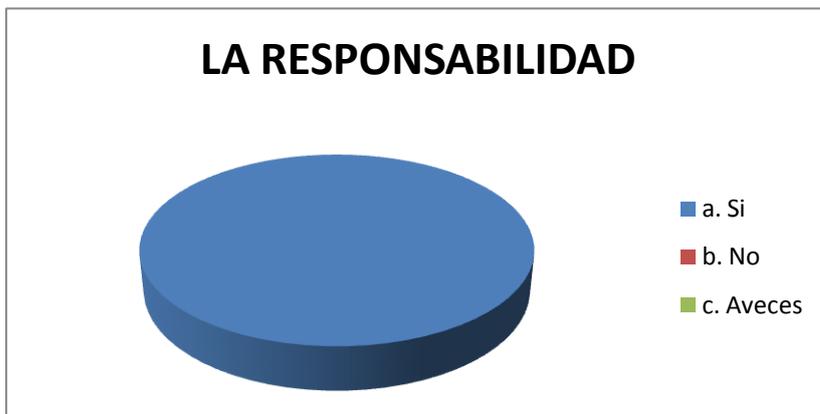
¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

TABLA N° 9

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	20	20
b. No	0	0
c. A veces	0	0
TOTAL	20	100



GRÁFICO Nº 9



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Todas o sea el 100% de las secretarias dicen trabajar con responsabilidad ya que la responsabilidad de una Secretaria Ejecutiva y de cada uno de los miembros que labora y conforman el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga es la base del éxito, interesarse por todo lo que te rodea permitirá y dará la oportunidad de desarrollar al máximo tus potencialidades como ser humano y profesional.

3.2.2. Respeto

La secretaria tiene que ser tolerante, es decir, ha de respetar y considerar las opiniones y las actuaciones ajenas.

PREGUNTA Nº 10

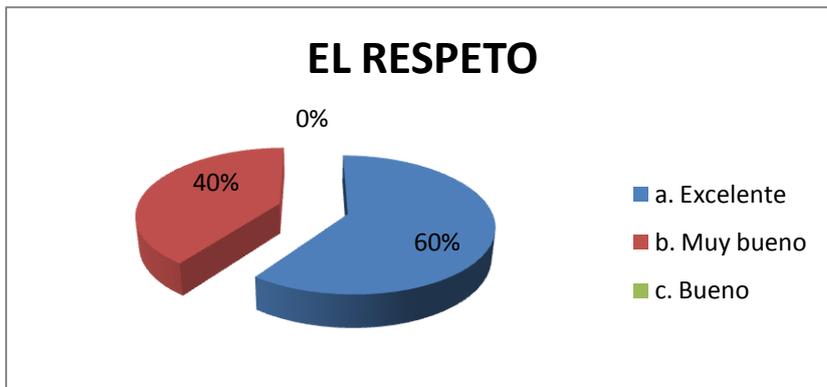
¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?

TABLA Nº 10

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Excelente	12	60
b. Muy bueno	8	40
c. Bueno	0	0
TOTAL	20	100



GRÁFICO Nº 10



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 60% dice tener un excelente respeto hacia sus compañeros porque entre los valores indispensables que debe poseer una la secretaria ejecutiva es el respeto, a su jefe, a sus compañeros de trabajo, a sus clientes, a su institución y a las opiniones de cada uno de ellos.

A si mismo 40% tiene muy buen respeto a todas las personas que le rodean.

3.2.3 Entusiasmo y optimismo

El entusiasmo y el optimismo con que una Secretaria Ejecutiva emprende su trabajo diario no se apague, ya que es la chispa que impulsa hacia la plenitud total, que la hace una luchadora inquebrantable, conquistando la admiración y respeto de los demás. Ya que la secretaria entusiasta no aplaza las decisiones por cobardía o pereza, ella sabe que el tiempo es el mejor aliado y sabe aprovecharlo al máximo sin pensar en el esfuerzo y sacrificio que tenga que realizar.

Crea un ambiente de cordialidad y amistad en el lugar donde trabaja, rechaza las adulaciones, sirve siempre con alegría y responsabilidad.

Entusiásmate, el entusiasmo aumenta la eficiencia y permite cosechar grandes satisfacciones.²⁹

²⁹ ARISTIZABAL, (2000) Alonso. Manual de la Secretaria Moderna.



PREGUNTA Nº 11

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

TABLA Nº 11

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	19	95
b. No	0	0
c. A veces	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 11



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 95% cree que el entusiasmo es la clave del éxito y lo demuestran al momento de ejecutar su trabajo ya que cuando se trabaja con entusiasmo se realiza bien las actividades y con más rapidez.

Mientras que el 5% no considera al entusiasmo una clave para el éxito.



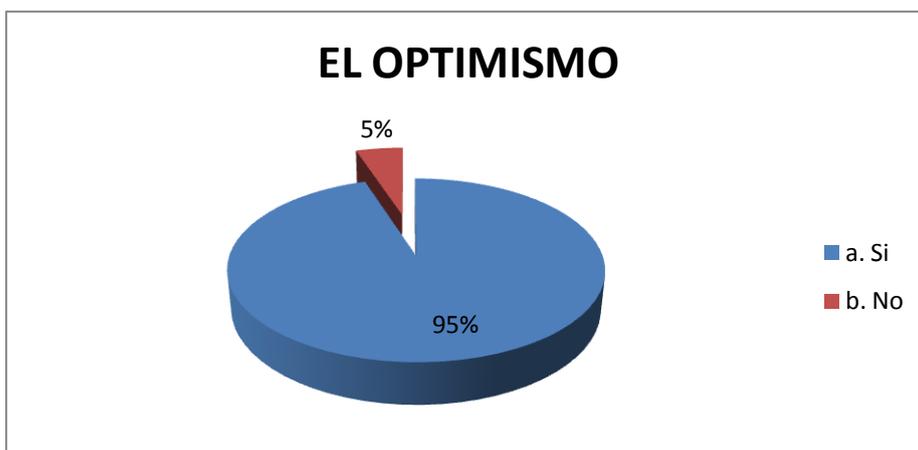
PREGUNTA Nº 12

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

TABLA Nº 12

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	19	95
b. No	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 12



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 95% de las secretarias encuestadas consideran que el optimismo es uno de los valores principales que debe tener una secretaria en el campo laboral como personal este permite ser positivo tener creatividad en formas como solucionar problemas y cambiar la actitud de las personas para alcanzar nuestros objetivos y satisfacer las necesidades.

Finalmente el 5% dan a conocer que no ya que considera no ser tan importante que hay otros valores mucho más importantes y depende de cada persona.



3.2.4. Lealtad a la empresa

La secretaria no debe olvidar que debe lealtad ante todo a su jefe, luego a la empresa, y finalmente a los compañeros.

Esta persona debe ser de la completa confianza de sus superiores, pues en ella se centrarán todas las cartas y comunicaciones confidenciales de una empresa. Recuerde que Secretaria viene del vocablo "**Secreto**" y por ningún motivo usted tiene que defraudar este principio que reúne la confianza, la honestidad, la lealtad, la imparcialidad y el buen juicio, al igual que Juan el Apóstol. ³⁰

PREGUNTA N° 13

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

TABLA N° 13

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	20	100
b. No	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 13



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

³⁰ ARISTIZABAL, (2000) Alonso. Manual de la Secretaria Moderna.



ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarias encuestadas considera que la lealtad no solo las secretarias debemos poner en práctica sino todas las personas porque es un valor que debemos aplicarlo en todos nuestros actos de la vida. La lealtad es parte de la conducta de una secretaria es sentirse parte de la Institución en donde labora pues es la garantía de todas sus actuaciones y un respaldo de su trabajo diario. La Secretaria Ejecutiva debe siempre actuar con lealtad hacia esta Institución en donde presta sus servicios profesionales solidarizándose con todo lo bueno lo justo y lo correcto.

3.2.5. Honestidad

La honestidad es una cualidad que debe primar en una secretaria que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente. En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con su institución.

La secretaria no puede divulgar ningún tipo de información, siempre ha de prevalecer la honestidad en sus actos.

PREGUNTA Nº 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?

Según criterios, el 100% de las Secretarias de esta noble Institución considera que la honestidad es su carta de presentación personal y profesional ante su jefe y ante ella misma, es decir, hacer y actuar correctamente aunque le cueste el puesto.

La honestidad proporciona el grado de confianza que nos da la Institución en donde se labora no solo a la secretaria sino a todo servidor público o privado y a un más cuando se percibe un sueldo del Estado. Permite también lograr estabilidad en su trabajo por lo tanto ayuda a ser mejor profesional.



3.2.6. Discreción

La discreción de la secretaria en el cumplimiento de sus tareas es primordial porque su misión es noble y delicada, una secretaria que ama su trabajo tendrás la satisfacción del deber cumplido. La discreción es fundamental para la funcionabilidad de la política en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, para la estabilidad misma del régimen.

La secretaria tiene que ser discreta, no hablar nunca de los asuntos de la institución fuera de ella.

PREGUNTA Nº 14

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

La mayor parte de las secretarias encuestadas manifiestan que la discreción que posea una secretaria en sus labores diaria es indispensable por varias razones ya que.

- Ocupa un cargo de confianza.
- Tiene acceso a material considerado reservado.
- Conoce y tiene en sus manos el archivo que es la historia de la trayectoria de una Institución.
- La discreción de la secretaria en el cumplimiento de sus tareas es primordial porque su misión es noble y delicada, una secretaria que ama su trabajo tendrás la satisfacción del deber cumplido,

La discreción es fundamental para la funcionabilidad de la política en el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, para la estabilidad misma del régimen. Ella preservara esa discreción y no la romperé ni en defensa propia”, afirmó una secretaria en una encuesta aplicada a esta noble Institución, haciendo hincapié a una frase en la oración de la secretaria que es contar con la discreción de María.



3.3. Relaciones Humanas

En todas las Instituciones sean estas públicas o privadas las Relaciones Humanas en la oficina es muy importante, él conocernos a nosotros mismos, la forma de relacionarnos con los demás, todo esto con miras a la superación.

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

La actividad laboral al interior de la Municipalidad depende siempre de la presión de hechos como la producción y la competencia, además de exigencias internas que tienen que ver con el reglamento o las normas de las organizaciones. Gracias a las buenas relaciones humanas se logran un constante desarrollo individual y profesional.³¹

PREGUNTA Nº 15

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

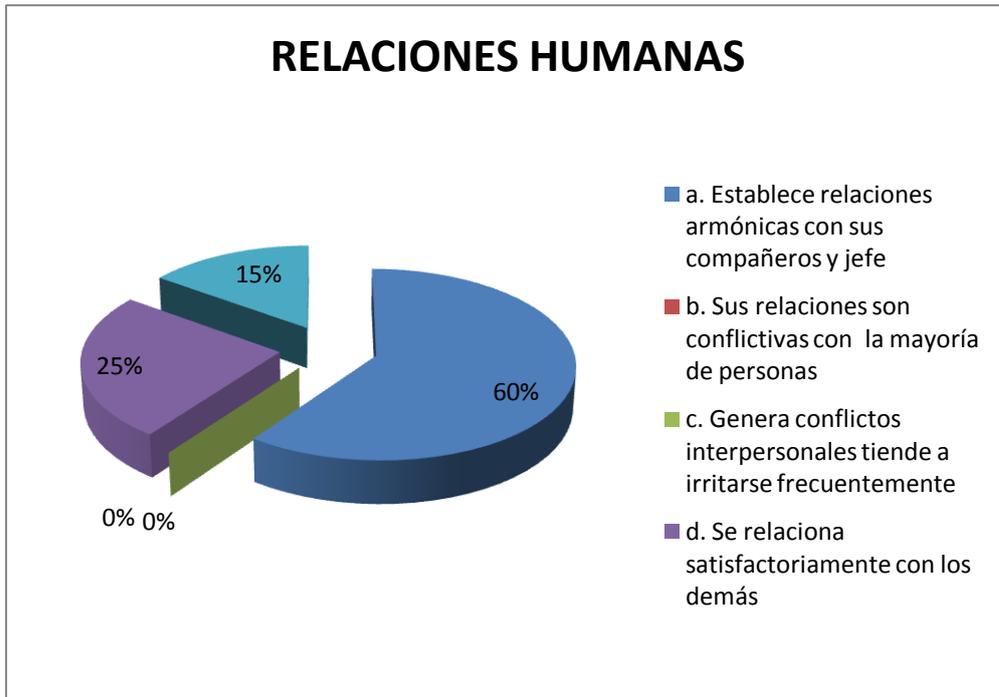
TABLA Nº 15

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	12	60
b. Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas	0	0
c. Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente	0	0
d. Se relaciona satisfactoriamente con los demás	5	15
e. Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo	3	25
TOTAL	20	100

³¹ BENGT Karlof, (2002) Organización Inteligente. El Granico.



GRÁFICO Nº 15



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 60% de las secretarías mencionan que por estar en contacto permanente con seres humanos las relaciones humanas que poseen les permite establecer relaciones armónicas con sus compañeros y jefe.

El 25% tiene la apreciación que las relaciones son satisfactorias con los demás.

Y el 15% considera que las relaciones humanas contribuyen a mejorar las condiciones de trabajo.



3.3.1 Atención personal y telefónica a los clientes

Al hablar de atención telefónica, entendemos que quien sabe hablar por teléfono tiene conciencia del objetivo del servicio: La Comunicación es tan importante como la atención personal, pues también es la imagen de la empresa.

Usar ese aparato que conocemos con el nombre de teléfono parece la cosa más simple del mundo y, sin embargo, el uso correcto es casi un arte que pocas personas dominan.

Es teléfono es una herramienta, como el computador, la máquina de escribir, la fotocopidora, etc., y por lo tanto merece nuestro máximo respeto, debemos utilizarlo convenientemente.

El arte de hablar por teléfono exige lo siguiente:

- a. Voz clara y buena dicción
- b. Amabilidad en el tono de voz
- c. Brevedad
- d. Claridad en la comunicación
- e. Sentido de la oportunidad
- f. Discreción.³²

³² ZÚÑIGA, Ana. (1996). Moderno Manual de Etiqueta y Protocolo. Edición



PREGUNTA Nº 16

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

TABLA Nº 16

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. A tiempo	18	90
b. Con retraso de hasta 5 días	1	5
c. Con retraso de más de 5 días	1	5
d. Con retraso de más de 30 días	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 16



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Se puede evidenciar que la atención al cliente es oportuna y a tiempo opinión proporcionada por el 90% de las encuestadas ya que la atención personal es tan importante e indispensable en una Institución pues mediante esta se refleja la imagen de la cada Organización. Las Secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga tienen una excelente predisposición pues realizan a tiempo los trámites, proporcionan información y la atención a sus usuarios en forma cordial, oportuna y eficiente permitiendo de esta manera el mejor desarrollo de la Municipalidad en bien de la colectividad.



El 5% de las secretarías que laboran en el Municipio dicen que cuando un cliente le ha solicitado información por escrito lo ha hecho dentro y pasado los cinco días.

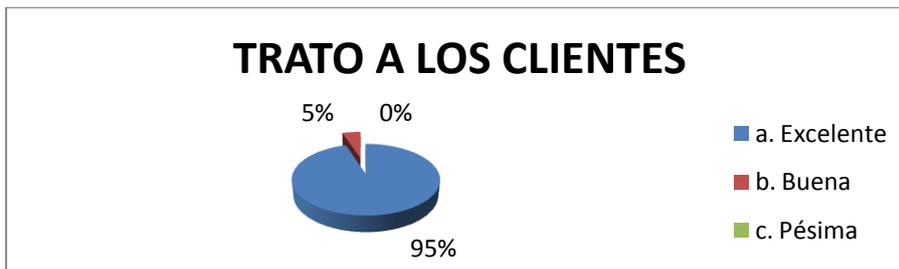
PREGUNTA Nº 17

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

TABLA Nº 17

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Excelente	19	95%
b. Buena	1	5%
c. Pésima	0	0%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO Nº 17



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Como es de suponerse una secretaria en el primer contacto con los clientes debe proporcionar la mayor cantidad de información, el 95% considera que lo hace de forma excelente porque la atención personal es tan importante e indispensable en una Institución pues mediante esta se refleja la imagen de la cada organización. Las Secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga tienen una excelente predisposición pues realizan a tiempo los trámites, proporcionan información y la atención a sus usuarios en forma cordial, oportuna y eficiente permitiendo de esta manera el mejor desarrollo de la Municipalidad en bien de la colectividad.



Como en toda institución existen secretarías que no tiene predisposición para atender a los clientes a pesar de que por ellos tiene su trabajo existe el 5% de las secretarías en el Municipio que tiene una buena manera de atender a las personas que las visitan por algún trámite.

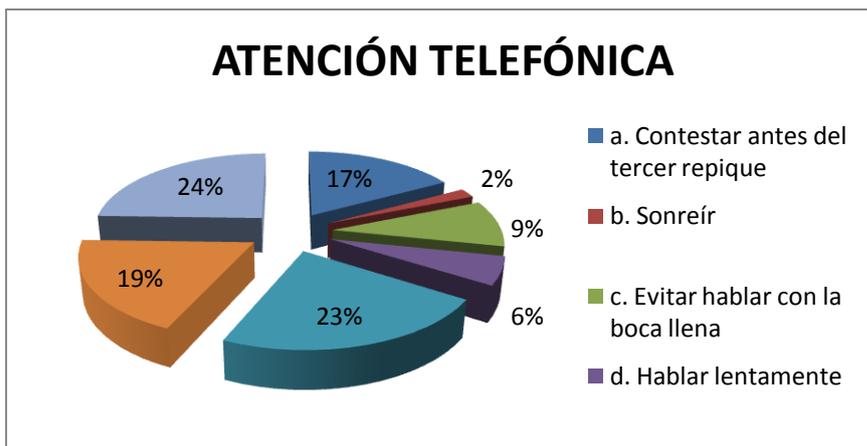
PREGUNTA Nº 18

CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFONICAS A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, ¿QUE SE DEBE TOMAR EN CUENTA?

TABLA Nº 18

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Contestar antes del tercer repique	9	17
b. Sonreír	1	2
c. Evitar hablar con la boca llena	5	9
d. Hablar lentamente	3	6
e. Escuchar	12	23
f. Tomar nota	10	19
g. Utilizar palabras de cortesía	13	24
TOTAL	53	100

GRÁFICO Nº 18



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

El 24% dice utilizar palabras de cortesía para atender telefónicamente a los clientes ya que al hablar de atención telefónica, entendemos que quien sabe hablar por teléfono tiene conciencia del objetivo del servicio, esta comunicación es tan importante como la atención personal, pues también es la imagen de la Institución. Las secretarías de la Municipalidad del Cantón Latacunga de la misma forma que la atención personal lo realizan en forma amable y sin tardanza, ellas están conscientes que el tiempo es valioso para sus clientes además de costoso; es por eso que ellas han desarrollado la destreza de recibir y hacer llamadas telefónicas mediante un proceso que es voz clara y buena expresión, amabilidad en el tono de voz, brevedad, claridad en la comunicación, sentido de la oportunidad y discreción.

El 19% opina que se debe tomar nota, cuando se recibe una llamada telefónica y es por pedir algún documento para de que se termine la llamada hacer el trámite sin olvido.

El 17% considera que se debe contestar antes del tercer repique ya que molesto y desesperante que una persona esté llamando sin que nadie le conteste.

El 9%, 6% y el 2% finalmente menciona que es mejor evitar hablar con la boca llena, hablar lentamente y sonreirá respectivamente.



3.3.2. Recepción de visitas

Si uno de los valores de una Secretaria Ejecutiva es la calidad total, no sólo nos preocuparemos por la calidad de nuestros productos y servicios, sino también por la de nuestras vidas y relaciones.

La calidad comienza comprendiendo las necesidades y expectativas de todas esas personas, pero en última instancia significa satisfacer o superar esas necesidades y expectativas.

La calidad del servicio, es un proceso complejo y con múltiples componentes que lo configuran. El factor humano, la tecnología, la capacidad de comunicación y el conocimiento de quien realiza la prestación, son entre otros, elementos indispensables en el proceso de la prestación del servicio con rigor y calidad además de otros factores como son: responsabilidad, competencia, fiabilidad, accesibilidad, rapidez, credibilidad, comunicación, cortesía, Conocimiento del cliente, personalización, seguridad.³³

PREGUNTA Nº 19

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

TABLA Nº 19

DENOMINACIÓN	FRCUENCIA	%
a. Si	20	100
b. No	0	0
TOTAL	20	100

³³ ZÚÑIGA, Ana. (1996).Moderno Manual de Etiqueta y Protocolo. Edición.



GRÁFICO N° 19



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarias encuestadas manifiestan que es muy importante el trato cordial a los clientes y usuarios. Tratar con respeto y consideración a quienes requieren de nuestros servicios porque los seres humanos creamos conceptos en base a lo que percibimos y así nos sentimos, mediante esto se refleja la buena imagen de la Institución. "Hacerlo bien y hacerlo saber", es la diferenciación de toda organización por su calidad en el servicio; ésta es la frase que siempre ponen en práctica en su labor tan abnegada las Secretarias del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga. Si uno de los valores de una Secretaria Ejecutiva es la calidad total, no sólo nos preocuparemos por la calidad de nuestros productos y servicios, sino también por la de nuestras vidas y relaciones



3.3.3. Comunicación interpersonal

Es el acto de dirigirse a los demás y la manera como deberíamos acarrearlos ante ellos, no sólo dependerá de uno, sino también de las actitudes que adopten las otras personas, a los cuales nos dirigimos.³⁴

PREGUNTA N° 20

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

Las secretarias consideran que es indispensable la comunicación interpersonal con su jefe porque se puede trabajar en equipo, mejora el ambiente de trabajo, permite mantener la armonía, es la mejor manera de solucionar los problemas y cumplir los objetivos departamentales e Institucionales en el menor tiempo posible consiguiendo hacer siempre el trabajo eficazmente.

La comunicación interpersonal para una Secretaria Ejecutiva debe ser una necesidad de la vida social, una de las mejores formas para garantizar nuestras relaciones, y la más elocuente demostración del grado de cultura y madurez de nuestra personalidad.

La tolerancia en una secretaria da estabilidad a su carácter, justicia a sus conceptos, respeto a sus actitudes, prestigio a nuestra autoridad y consistencia creadora a nuestras relaciones.

Hay quienes solo son tolerantes cuando los impulsa algún interés mezquino, eso es conveniencia. Somos entes sociales pero intolerantes, queremos ser comprendidos pero no comprendemos, deseamos que otros construyan y destruimos. Solo lograremos hacer de este mundo y de las Instituciones en donde laboramos algo distinto cuando acabemos con el egoísmo y empecemos a servir, componer, edificar, proveer y ante todo a ver aquello que “Dios sembró en los más profundos de nuestro ser, el amor”.

³⁴ GUERRERO JIMÉNEZ, Galo. (1997) Ortografía y Composición. UTPL.



3.3.4. Comunicación con el jefe

Una buena comunicación de la secretaria con su jefe es posible gracias a una actitud positiva, de gozar de facultades de optar, proyectarse, autodominarse y ejercer su voluntad libremente, por eso la secretaria se siente libre cuando asumen el compromiso por lo auténtico, y por eso su jefe puede confiar plenamente, del mismo modo en que ella confían cuando se apoya en sus proyectos más profundos.

Estos compromisos se cumplirán teniendo a la verdad como esencia de toda regla moral, de la integridad y de la independencia. Constituye la grandeza de la secretaria, por ser el elemento más importante, puesto que da seguridad a los que le emplean, y confianza a los que sirven a sus órdenes.³⁵

PREGUNTA Nº 21

LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

TABLA Nº 21

DENOMINACIÓN	FRCUNCIA	%
a. Excelente	10	50
b. Buena	10	50
c. Pésima	0	0
TOTAL	20	100

³⁵ ZÚÑIGA Elvira,(2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



GRÁFICO Nº 21



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Del total de las encuestadas el 50% opina que mantiene una excelente comunicación con su superior ya que el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga cuenta en su estructura administrativa con más de 30 secretarías en donde se puede observar que la comunicación de una Secretaria Ejecutiva con su jefe es primordial cuando la secretaria y jefe viven según el espíritu de yo gano/ tú ganas, practican la comunicación, demostrando confiabilidad y construyen relaciones de confianza, la unión se convierte en el fruto de esos esfuerzos, y tras ella viene el logro supremo del perfeccionamiento constante y la innovación continua.

Mientras que el otro 50% manifiesta que es buena porque no sería posible si ella no gozara de las facultades de optar, proyectarse, auto dominarse y ejercer su voluntad libremente, por eso la secretaria se siente libre cuando asumen el compromiso por lo auténtico, y por eso su jefe puede confiar plenamente, del mismo modo en que ella confían cuando se apoya en sus proyectos más profundos.



3.3.5 Comunicación con los compañeros

La comunicación y la solidaridad nos obliga a compartir con nuestros compañeros lo que les aflige, ya que el momento presente es el mismo para todos, pero las emociones y circunstancias son siempre diferentes para cada individuo.

En el mismo tiempo cada uno vive historias diferentes, y si el prójimo comete errores, si es torpe, débil o iracundo, no lo juzguemos, ya que ignoramos lo que es vivir en sus zapatos. Las relaciones de trabajo son buenas cuando hay cerca alguien que comprende, que ama, que ayuda y participa en los problemas de otro.

Para que haya esta confianza, debe prevalecer la tolerancia, respetando el derecho de los demás, de tener ideas y obligaciones, o al menos el deseo de escuchar puntos de vista diferentes.³⁶

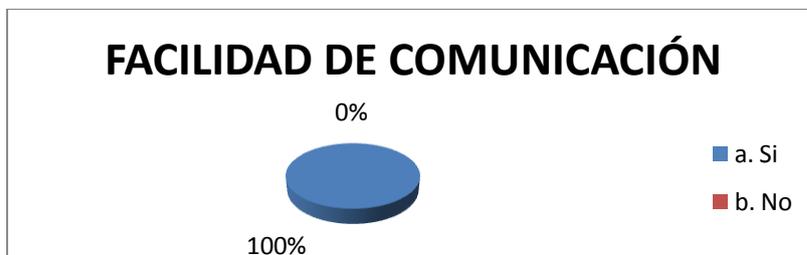
PREGUNTA Nº 22

¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

TABLA Nº 22

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	20	100
b. No	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 22



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

³⁶ ZÚÑIGA Elvira, (2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



ANÁLISIS

Al interior del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga y sus diferentes departamentos el 100% de las encuestadas indica que si tienen una fácil comunicación con sus compañeros de trabajo ya que la buena comunicación entre compañeros de trabajo es indispensable, los sentimientos de armonía, de afecto, de solidaridad, se designan con la palabra compañerismo; entre compañeros debe existir respeto, comprensión y unidad, ya que solamente así, se siente satisfacción de vivir, y se alcanza el éxito en el trabajo.

3.3.6. Integración en actividades de trabajo

En el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga la integración en actividades de trabajo de las secretarías ejecutivas y sus jefes es primordial ya que es una Institución en donde debe primar el trabajo en equipo para un mejor desarrollo de las actividades y proyectos que realizan en bien de la ciudad y la ciudadanía.

PREGUNTA Nº 23

¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

TABLA Nº 23

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Si	20	100
b. No	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO Nº 23



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez



ANÁLISIS

Para fortalecer los diferentes equipos de trabajo al interior de la Municipalidad de Latacunga y conseguir los objetivos propuestos las secretarias encuestadas manifiestan en el 100% que se integran con mucha facilidad en las múltiples actividades.

3.4. Autoestima

La autoestima en una secretaria ejecutiva es fundamental ya que el amor es el sentimiento que hace girar al mundo, pero lo más importante es amarnos a nosotros mismos.

Nuestra propia autoestima es lo que nos permite valorarnos y ser dignos de alcanzar todas las metas y objetivos que nos propongamos. Tiene mucho que ver con el amor propio y el autodesarrollo. Si mayor es nuestra autoestima, mayor será nuestro amor propio, y a la vez nos preocupará mucho más nuestro autodesarrollo.

La autorrealización / satisfacción de sí mismo, la satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción en cuanto al nivel del salario, pero no es todo: las condiciones de trabajo, el entorno, el respeto de la dirección por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo son también factores de satisfacción importantes las prioridades difieren de una persona a otra.

Si una persona conoce y está consciente de sus cambios, puede crear su propia escala de valores, haciendo un plan para desarrollar sus capacidades, si se acepta y se respeta, tendrá autoestima, solo podemos amar, cuando nos hemos amado a nosotros mismos. ³⁷

³⁷ ZÚÑIGA Elvira,(2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.



PREGUNTA N° 24

EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

TABLA N° 24

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Alto	20	100
b. Medio	0	0
c. Bajo	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N° 24



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

El 100% de las secretarías consideran que su grado de autoestima es alto ya que la secretaria es la que proyecta la imagen de las Instituciones, pues ella es la que transmite toda clase de sentimientos, valores y expresiones a su jefe y principalmente a sus autoridades, clientes, usuarios y visitantes. Si somos el centro de nuestro propio universo, debemos pensar que "lo más importante para mí soy yo". Solamente amándonos a nosotros mismos seremos capaces de sentir amor por los demás seres humanos y brindar un excelente servicio a un nuestro clientes en cada una de nuestras Instituciones.



PREGUNTA Nº 25

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

TABLA Nº 25

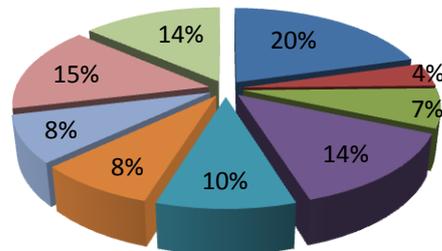
DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Cree firmemente en ciertos valores y principios	15	20
b. Es capaz de obrar según crea más acertado	3	4
c. No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado	5	7
d. Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas	10	14
e. Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona	7	10
f. Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros	6	8
g. No se deja manipular por los demás	6	8
h. Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc.	11	15
i. Es sensible a las necesidades de los otros	10	14
TOTAL	73	100%



GRÁFICO Nº 25

CARACTERÍSTICAS DEL AUTOESTIMA

- 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



Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga

Elaborado por: La Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez

ANÁLISIS

Las principales características que definen a la autoestima con relación a la personalidad de las encuestadas siguen de la siguiente manera: con un 20% están los valores y principios.

Seguida por la capacidad de disfrutar diversas actividades en un 15%, el 14% aprecia que es la confianza y la sensibilidad a las necesidades de otros. Seguido de un 8% que considera como característica el no dejarse manipular y sentirse valiosa para otros, finalmente con un 7% mantiene el preocuparse por el pasado para que finalmente el 4% considere como característica la capacidad de obrar según crea lo más acertado.



CONCLUSIONES

- Con el diseño del Manual de Funciones para las secretarías ejecutivas del Ilustre Municipio del cantón Latacunga facilitará la implementación de otros subsistemas de Recursos Humanos como selección, evaluación del desempeño capacitación y valoración de cargos y asegurará que cualquier propuesta futura en materia de gestión sea factible de llevar a cabo.
- Durante el proceso investigativo se logró detectar a través de las encuestas realizadas a las secretarías que necesitan una constante capacitación mediante la autoformación en determinadas áreas, ya que se propuso un plan de capacitación para que actualicen sus conocimientos y se desempeñen con efectividad en su puesto de trabajo.
- La implementación del Manual de Funciones y el plan de capacitación generará confianza y credibilidad hacia la gestión del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga debido a que los argumentos fueron elaborados en conjunto.
- Durante la etapa de levantamiento de la información se identificó que: Es necesario clarificar y revisar la actual estructura organizacional del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga.
- Al realizar el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas se puede determinar que una gran parte de los participantes desconocen las exigencias del puesto e incluso actividades que deben cumplir.
- Los perfiles de los ocupantes de los cargos están en su gran mayoría por debajo del que el puesto demanda.
- Para la ocupación laboral, el reemplazo o cubrir vacantes existentes en el Área de secretaría ejecutiva se concluye que los procesos de selección no han sido técnicamente ejecutados.



RECOMENDACIONES

- El Manual de Funciones debe difundirse en toda la Municipalidad de Latacunga y sus dependencias para que los miembros conozcan los beneficios y la aplicabilidad del mismo.
- Se recomienda que los perfiles profesionales de las secretarías ejecutivas deben ser revisados, actualizados y evaluados al menos una vez al año para garantizar su funcionalidad y vigencia.
- Una vez que se hayan puesto en vigencia el manual de funciones, deberá realizarse un análisis del perfil de los ocupantes a fin de determinar los hechos existentes y con esto definir planes de formaciones y desarrollo para el personal.
- Se recomienda a la Universidad Técnica Particular de Loja continuar incentivando a las futuras egresadas con este plan académico para lograr un mejor desarrollo personal y profesional.



BIBLIOGRAFÍA

- ARISTIZABAL, (2000) Alonso. Manual de la Secretaría Moderna.
- BATTEY Tom, (2001,) Técnicas de Gestión para profesionales. Granica.
- BENGT Karlof, (2002) Organización Inteligente. El Granico
- COLLELL, Ma. Rosa. (2000) Guía de la Etiqueta Social y el estudiante. Edit. UTPL. Loja, Ecuador
- GUERRERO JIMÉNEZ, Galo. (1997) Ortografía y Composición. UTPL.
- JARA Alida, (1997) Metodología de estudio, Loja-Ecuador, UTPL.
- MOLINA, Violeta.(2001) La Etiqueta en Sociedad. Edit. Artes Gráficas. Quito-Ecuador.
- MORENO, Guadalupe. (2003) Manual Práctico de Protocolo
- NOVILLO Esperanza (2001), Diseño y Evaluación de Proyectos, Loja-Ecuador, UTPL.
- PORTO, Evelia. (1989) El Arte de la Etiqueta. Ediciones Gamma
- UNDA, Ana Lucia. (2002) Protocolo y Etiqueta .Texto guía para
- ZÚÑIGA Elvira,(2001) MORA Guillermo. Gestión Secretarial.
- ZÚÑIGA, Ana. (1996).Moderno Manual de Etiqueta y Protocolo. Edición

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- www.gestiopolis.com/recursos/.../eco/mtisuch.htm
- www.wikipedia.org/wiki/Investigaci3n_social. (1995)
- www.viajandox.com/.../cotopaxi-latacunga.htm.



ANEXOS



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. ¿CUÁLES 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 ()



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 | () |

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

- Si () No ()

¿Por qué?

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

10. ¿DEMUUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

- SI () NO () A VECES ()

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

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



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

SI () NO () A VECES ()

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

Si () No ()

¿Por qué?

.....

.....

.....

14. ¿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?

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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



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

17. 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 ()

18. 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 ()

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

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

20. 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 ()

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

Si () No ()

¿Por qué?

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

23. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

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

24. ¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Si () No ()

25. ¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

Si () No ()

26. EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

- a. Alto



b. Medio

c. Bajo

¿Por qué?

.....
.....

27. 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



ORACIÓN DE LA SECRETARIA

Dame, ¡oh Señor!

La paciencia de Job.

La sabiduría de Salomón.

La discreción de María.

La lealtad de Juan Apóstol.

La hacendosidad de Martha.

Haz:

Que me despierte cada mañana con una amplia
sonrisa, dispuesta a comprender el mundo entero.

Que no me llamen sólo los trabajos fáciles, pues
es tan satisfactorio hacer lo que otros esquivan.

Permíteme ser:

Activa, sin ser llamativa.

Recatada, sin ser mojigata.

Correcta, sin ser altiva.

Elegante, sin llegar a la exageración.

Te doy gracias Señor por haberme
colocado en este trabajo donde puedo
ganar el pan de cada día, sirviéndote
a ti, a mi prójimo, a mi empresa y a mi patria.

AMÉN

