



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL  
Y RELACIONES PÚBLICAS**

**PROGRAMA DE GRADUACIÓN**

**INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LAS SECRETARIAS  
EJECUTIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO.**

**DIRECTORA DE TESIS**

**LIC. YADIRA DEL CONSUELO SUÁREZ CÓRDOVA**

**NOMBRE**

**BLANCA YOLANDA HURTADO MÁRQUEZ**

**Loja – Ecuador**

## **CONTENIDOS DEL INSTRUCTIVO**

### **Descripción de función:**

En el ámbito laboral está la persona encargada de ejecutar las actividades administrativas ocupando el puesto de secretaria para atender las gestiones que realiza el jefe en la Institución.

### **Naturaleza del trabajo (Misión):**

Brindar apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la Municipalidad de Ambato.

## **Tareas:**

- a) Manejo del computador para la realización de la comunicación interna y externa.
- b) Tomar las versiones, transcribir actas y demás documentos producto de las sesiones promovidas por la Institución.
- c) Atender al usuario para dar información directamente o vía telefónica.
- d) Respetar, revisar y tramitar documentación que cumpla con los requisitos establecidos.
- e) Preparar convocatorias para reuniones con los clientes externos e internos y personal administrativo de la Municipalidad.
- f) Manejar la agenda del jefe.
- g) Sacar copias de documentación

- h) Controlar, implementar y ordenar el sistema de archivo de documentación legal, administrativa y operativa.
- i) Coordinar e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente y desarrollar bien el trabajo asignado.
- j) Realizar y recibir llamadas telefónicas acordes a los compromisos y asuntos de la Institución.
- k) Gestionar y realizar instrucciones que sean asignadas por el jefe.
- l) Concertar visitas, tomar notas, preparar documentos.
- m) Coordinar trámites y otras actividades con los diferentes departamentos, acordes con su cargo y funciones.

- n) Realizar actividades financieras y contables de bienes y servicios de la Institución.
  
- o) Efectuar nóminas de pagos y salarios.
  
- p) Identificar documentos habilitantes para cumplir con procesos municipales.
  
- q) Atender consultas del público y orientarle en la solución de problemas.
  
- r) Operar distintos equipos de oficina.
  
- s) Colaborar en la organización de aniversarios, cumpleaños y otras actividades sociales de la Municipalidad.
  
- t) Controlar y revisar los datos ingresados al computador.

- u) Instruir al resto del personal sobre las normas y procedimientos inherentes a la Institución.
- v) Preparar informes financieros, solicitudes de audiencia, trabajo y otros servicios externos.
- w) Controlar y optimizar los recursos materiales y equipos de la municipalidad que estén bajo su cargo.
- x) Estar en continua superación y aprendizaje personal.
- y) Mantener un ambiente de trabajo ordenado, aseado y excelente atención al público.

## **PRINCIPIOS GENERALES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO.**

### **Responsabilidad:**

Debe hacer uso de la iniciativa y el buen juicio, para tomar decisiones dentro de los márgenes permitidos por la institución.

### **Integridad:**

La Secretaria actuará con confianza en sí mismo y en los demás, tendrá seguridad, satisfacción que conlleve a realizar las cosas con serenidad y buena fe.

### **El éxito profesional de la secretaria comprende:**

- a) Mostrar responsabilidad y puntualidad.
- b) Saludar con cordialidad y comedimiento.
- c) Promover y aceptar con agrado que otra persona ingrese a su grupo de trabajo.
- d) Devolver lo que le prestan.

- e) Ganarse la confianza de los demás.
- f) Ceder y tener consideraciones.
- g) Tratar de sonreír a los demás.
- h) Pedir ayuda, sólo cuando en realidad lo necesite.
- i) Tratar de mejorar su situación, pero no a costa del desmedro de los demás.
- j) Contagiar entusiasmo y alegría de vivir.
- k) Respetar y tolerar los puntos de vista ajenos.
- l) Saber disculparse cuando se le escapa alguna expresión chocante.
- m) Solicitar las cosas comedidamente.

- n) Agradecer oportunamente alguna gentileza.
- o) Rechazar tínosamente comentarios mal intencionados.
- p) No acostumbrar a endosar sus tareas y responsabilidades a otros.
- q) Promover con entusiasmo la integración de todos.
- r) No abusar descomedidamente de favores y facilidades que puedan proporcionarle.
- s) No propagar chismes y rumores malsanos, ni demostrar resentimiento ante los demás.
- t) Ser honesta en su proceder, no abusar, ni provocar a los demás.
- u) Ser discreta en todo lo relacionado a su desempeño laboral.
- v) Evitar comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamento dentro de la institución.

## **Destrezas específicas requeridas:**

- ✓ Buena presencia.
- ✓ Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- ✓ Excelente redacción y ortografía.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Persona proactiva y organizada.
- ✓ Facilidad para interactuar en grupos.
- ✓ Dominio de Windows, Microsoft office, Internet.
- ✓ Brindar apoyo a todos los departamentos.
- ✓ Desempeñarse eficientemente en su área.

- ✓ Aptitudes para la organización.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Dinámica, entusiasta.
- ✓ Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo, bajo presión.
- ✓ Puntualidad en todas las actividades de funciones.
- ✓ Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la Municipalidad.

## **ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS**

“Yo, BLANCA YOLANDA HURTADO MARQUEZ, declaro ser autora del presente trabajo de fin de carrera y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representaciones legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis /trabajos de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....

Blanca Yolanda Hurtado Márquez

C.C: 110297808-5

## **CERTIFICACIÓN**

Licenciada  
Yadira del Consuelo Suarez Córdova  
**TUTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

### **CERTIFICA:**

Haber revisado el presente informe de trabajo de fin de carrera, que se ajusta a las normas establecidas por la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, Modalidad Clásica de la Universidad Técnica Particular de Loja; por tanto, autoriza su presentación para los fines pertinentes.

.....

Yadira del Consuelo Suarez Córdova

Loja, ..... de..... del 2011.

# Autoría

El presente trabajo de investigación

se desarrolló por la:

Señora:

BLANCA YOLANDA

HURTADO MARQUEZ

# Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento:

A Dios por la bendición de darme vida, salud y trabajo para alcanzar mi anhelada meta.

A mis padres que me apoyan y bendicen en cada momento de mi vida.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por darme la oportunidad de realizar mis estudios profesionales y por haber impulsado un innovador Proyecto de Investigación Académica para las Egresadas de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas.

A mi Directora, Licenciada Yadira del Consuelo Suárez Córdova, por haber revisado y guiado mi proyecto de tesis, permitiéndome culminar con éxito mi trabajo.

A todas las personas que de una u otra manera colaboraron conmigo hasta la culminación de mi gran meta.

**Blanca Yolanda**

# Dedicatoria

Con todo mi amor, para mi esposo Iván y para mis hijos Jenniffer y Justin, inspiración y razón de ser de mi vida, que me han dado su apoyo y comprensión para seguir adelante y ser mejor cada día. Los amo con todo mi corazón.

A mis queridos padres a quienes debo lo que soy y mis hermanos por darme ánimo y creer en mí.

**Blanca Yolanda**

# INDICE

Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA</b>	
Definición de Investigación social.....	4
Características e Importancia y de Investigación social.....	6
Técnicas y tipos de Investigación Social.....	8
Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo.....	14
Ejemplos de Investigación Social.....	16
Funciones de la Investigación social.....	18
Fases de Investigación social.....	21
El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.....	25
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO</b>	
La Autoformación.....	30
Importancia en la sociedad.....	33
Medios utilizados para la autoformación.....	35
Las actividades de autoformación.....	37
Gestión y Liderazgo.....	41
Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.....	43
Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.....	46
Manejo de la tecnología en la oficina .....	50
Organización y clasificación del archivo.....	53
Función Asistencial.....	62

Organización y control del tiempo.....	64
Administración de los recursos de la empresa.....	68
Trabajo en equipo.....	73
La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo.....	74
Saber delegar funciones.....	77
Apoyo en la solución de problemas en equipo.....	81
Toma de decisiones.....	85
Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	89
Barreras que impiden la toma de decisiones.....	92
Resultados obtenidos por la toma de decisiones.....	95
Información general de las secretarías encuestas.....	100

### **CAPÍTULO III**

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

Imagen personal de la secretaria.....	107
La presencia de la secretaria.....	111
La puntualidad.....	114
Espíritu creativo.....	118
Ética y valores.....	126
Responsabilidad.....	133
Respeto.....	136
Entusiasmo y optimismo.....	140
Lealtad a la empresa.....	144
Honestidad.....	147
Discreción.....	149
Relaciones Humanas.....	152

Atención personal y telefónica a los clientes.....	155
Recepción de visitantes.....	159
Comunicación interpersonal.....	162
Comunicación con el jefe.....	167
Comunicación con los compañeros.....	170
Integración en actividades de trabajo.....	173
Autoestima.....	176
Información general de las secretarias encuestas.....	182

#### **CAPÍTULO IV**

#### **PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO**

Plan de capacitación para las secretarias.....	189
Antecedentes.....	189
Introducción.....	190
Justificación.....	191
Objetivos.....	192
Contenidos.....	193
Metodología.....	194
Recursos.....	194
Ejecución de la Propuesta.....	194
Conclusiones y recomendaciones.....	198
Bibliografía.....	199
Anexos.....	203

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación corresponde a un proyecto masivo que busca analizar la situación actual de la secretaria en lo referente a la FORMACION INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES.

El trabajo que se está presentando pretende contribuir con el proyecto masivo que la Universidad Técnica Particular de Loja ha propuesto, con el fin de obtener información actualizada respecto a la FORMACION INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA en empresas públicas y privadas, en las que están incluidos: Municipios, Consejos Provinciales, Colegios, Escuelas, Universidades, Gremios Profesionales en donde tengan más de cinco años de actividad administrativa.

Este trabajo corresponde a la investigación realizada en el Ilustre Municipio de Ambato. La investigación de campo fue aplicada a veinte secretarias de la mencionada institución, a través de encuestas cuyas preguntas enfocan y pretenden dar respuestas a algunos aspectos como: por qué considera que es importante la autoformación; posee liderazgo dentro de las actividades diarias; cuáles son los equipos de oficina que utiliza; qué sistemas de organización de archivos utiliza; aporta con ideas para la buena administración de los recursos empresariales; cómo es su predisposición para trabajar en equipo; su área de desempeño laboral le permite delegar funciones; en sus funciones diarias toma decisiones con serenidad y en forma oportuna; la imagen que proyecta ante el público es positiva; la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria; acude puntual al trabajo; tiene espíritu creativo en las actividades diarias; cuáles valores debería poner en práctica, la remuneración que recibe, incide en el comportamiento ético; el entusiasmo lo demuestra en el trabajo; la lealtad a la empresa debe evidenciar en los actos de su vida personal y

profesional; comportamiento en las relaciones humanas; cómo es la atención al cliente cuando solicita información; por qué considera indispensable la comunicación interpersonal con el jefe y compañeros de trabajo; el grado de autoestima en las funciones diarias, con el propósito de conocer el nivel de formación integral que tiene una secretaria ejecutiva en la empresa.

Se espera que la información obtenida permita contribuir con una serie de resultados, análisis y recomendaciones que se presenta en el desarrollo de este trabajo y que se confía sea de gran beneficio para lograr el objetivo planteado por la Universidad Técnica Particular de Loja, el mismo que será de gran ayuda para las personas que cumplen el rol de secretarias en las empresas públicas y privadas que contribuyan a fortalecer para un mejor desenvolvimiento en el puesto de trabajo.

El trabajo de campo realizado constituyó un gran reto al tratar de lograr el objetivo de obtener la información de las secretarias con respecto al desempeño de sus actividades diarias, ya que en nuestro medio los empleados no están dispuestos a dar información sino es con cierta autorización de la empresa; sin embargo se pudo superar este inconveniente ya que las encuestas aplicadas contienen la mayor información requerida.

La investigación desarrollada está compuesta de cuatro capítulos, el primero se trata de la investigación social, que permitirá evaluar a la secretaria para lograr el objetivo propuesto.

El segundo capítulo corresponde a un análisis de la formación profesional de la secretaria ejecutiva en el Ilustre Municipio de Ambato, en el que se detalla temas como: La autoformación, gestión y liderazgo, técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva, trabajo en equipo, toma de decisiones.

El tercer capítulo se refiere a la formación personal en el que se anota temas como: Imagen personal de la secretaria, ética y valores, relaciones

humanas y autoestima, se desarrolló la investigación de campo a las secretarías, cuya metodología utilizada fue la encuesta de los capítulos segundo y tercero diseñada por la Universidad Técnica Particular de Loja.

El cuarto capítulo contiene una propuesta de elaboración de un instructivo de funciones para la secretaria ejecutiva del Ilustre Municipio de Ambato y un plan de capacitación que se espera sea de utilidad para las secretarías de la institución que fomente una formación integral eficaz y eficiente.

A continuación se presenta los objetivos enfocados por la Universidad Técnica Particular de Loja y que se esperan alcanzar con el desarrollo de este trabajo investigativo:

- Analizar las diferentes etapas que integran el informe de investigación.
- Identificar los componentes de la propuesta.

## **INTRODUCCION**

El presente trabajo de investigación se lo realizó con el propósito de conocer la formación integral de la secretaria ejecutiva para lo cual se ha formulado un instructivo de funciones que permita impulsar la equidad e igualdad de oportunidades entre profesionales con altas capacidades humanas y cognitivas, para la cual se ha efectuado cuatro capítulos correspondientes a la investigación social, formación profesional y personal de la secretaria ejecutiva y una propuesta de un plan de capacitación para el personal encuestado, a fin de promover las condiciones para que la igualdad y respeto al ámbito laboral sea real y efectivo. Con el compromiso que se desarrolle el talento profesional mediante la participación en todas las esferas de la sociedad y el mercado productivo.

En el proceso de la investigación se buscará el problema que acarrearán las secretarías ejecutivas, por la falta de integración profesional se hará un análisis social para identificar las causas, se definirán las estrategias para la transformación del ejercicio profesional al momento de abordar los problemas profesionales; construyendo acuerdos que constituyan el compromiso necesario para avanzar en un proceso de transformación cultural e institucional, que propicie condiciones requeridas para el desarrollo del talento de las secretarías y futuras profesionales, sin discriminación y con oportunidades.

Se determinará una propuesta para corregir los desequilibrios que puedan estar presentes en las relaciones y oportunidades de trabajo en el desarrollo del mismo; y, definición de estrategias para realizar y concretar el objetivo fundamental de capacitar el rol profesional de las secretarías en las diferentes actividades de la empresa o institución, para sacar el máximo

partido a sus capacidades y habilidades tanto de índole profesional como personal.

Para obtener unos óptimos resultados se utilizará una metodología particular como: la toma de notas, distinta bibliografía, fichas bibliográficas, los resúmenes para conocer en la medida posible las técnicas de la lectura comprensiva para el desarrollo del marco teórico de manera clara y directa, explicando en lo posible con palabras e ideas propias estructurando al final todos los datos obtenidos que ayudará a una consecución organizada y sistemática.

# CAPÍTULO I

## LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

## 1.1 Definición de Investigación Social

“La investigación social se define como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas (investigación aplicada).<sup>1</sup>

Existen dos precisiones importantes sobre la acción investigadora. En primer lugar, es sistemática, es decir, está basada en relaciones lógicas fiables y no únicamente en creencias personales. Por otra parte, duda si los resultados obtenidos son significativos y apunta las limitaciones inherentes a la investigación. Esta búsqueda implica en primer lugar la fijación de un objetivo, por tanto, dentro de la diversidad existe el propósito de describir un fenómeno y la búsqueda de respuestas y explicaciones que lo atañen”.

“El aspecto esencial conduce a definir la investigación, como una

---

<sup>1</sup>Disponible en: “[http://es.wikipedia.org/wiki/investigaci%C3%B3n\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/investigaci%C3%B3n_social)” Categorías: Sociología Ciencias Sociales [Consulta: 12/08/2010].

forma de práctica social: como practica científica. La investigación constituye una actividad humana orientada a transformar las condiciones de existencia, tanto de la naturaleza como de la sociedad.

Para cumplir su propósito, la práctica científica debe estar incorporada y realizarse en función de las demás formas de práctica social”.<sup>2</sup>

Para buscar las falencias existentes en las secretarías del Ilustre Municipio de Ambato, se aplicara una investigación de campo con el objeto de dar solución a los problemas que tienen cada una de ellas, en sus labores diarias.

Esto se debe a que la ciencia y la tecnología avanzan a pasos agigantados y los conocimientos que se adquirieron quedan en profundos vacíos que deben superar con el aprendizaje para evitar posibles errores.

---

<sup>2</sup> Carvajal, L. (1990). Metodología de la Investigación, p. 42.

## 1.2 Características e Importancia de la Investigación Social

### **Importancia.**

“La investigación social es importante porque nos ayuda a mejorar el estudio, permitiendo establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor. Mantiene un mayor compromiso con la resolución de problemas y conflictos de la comunidad, antes que con la simple contemplación de hechos o fenómenos sociales. De esta manera la investigación es una guía para la acción transformadora de la realidad, incorporando la participación activa, decidida y crítica.

Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora, ayudando a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas, además, contribuye al progreso de la lectura crítica. A continuación se señala algunos campos del porque es importante la investigación social:

**La ciencia.-** A través de la investigación el hombre ha llegado a construir un sistema racional de ideas llamado “ciencia” que tiene como meta estudiar los objetos y fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento. La ciencia da al hombre una imagen verdadera del mundo, la cual se hace cada vez más completa y exacta.

**La técnica.-** Mediante la investigación, el hombre perfecciona sus herramientas o instrumentos de trabajo, creando nuevas técnicas para mejorar y aumentar la producción de bienes materiales. La técnica es una

parte componente inseparable de las fuerzas productivas y solo opera en unión con otra de las partes componentes de estas el hombre.

**La cultura.-** La investigación enriquece al mundo de la cultura, constituye el nivel históricamente determinado de desarrollo de la sociedad y de las fuerzas productivas capacidades creadoras del hombre, que se expresan en los modos de organización de la vida y la actividad de las personas.

**La civilización.-** El porvenir de la civilización depende de las decisiones humanas y del uso benigno de los descubrimientos, debe caracterizarse creadora para resolver los problemas”<sup>3</sup>.

La investigación tiene una gran importancia dentro del campo laboral de las secretarías de los distintos departamentos del Municipio de Ambato, porque gracias a ella se aplicara los métodos y técnicas para llegar a conocer los problemas que existen en cada una de sus funciones, para lograr óptimos rendimientos en sus labores diarias.

### **Características:**

“La investigación social se caracteriza por:

- a) La observación y descripción de los hechos o procesos significativos de la realidad.
- b) La formulación de hipótesis explicativas para luego someterlas a comprobaciones posteriores.

---

<sup>3</sup>Gutiérrez, A. (2001), Métodos de Investigación”, p, 27

- c) El análisis de las causas de un fenómeno para descubrir leyes, verdades o principios generales.
- d) La racionalidad y la objetividad lo que significa la eliminación de elementos subjetivos, tales como creencias o preferencias personales.
- e) Ser una actividad paciente y constante, pues reconoce que para la solución de un problema se presentan de dificultades y sabe que con procedimientos apresurados no se logran resultados válidos.
- f) Deben ser: Planificada y sistemática.
- g) Suministrar información para la toma de decisiones
- h) Emplear los medios apropiados (instrumentos de recolección de datos).
- i) Mejorar o transformar la realidad social.
- j) Conocimiento de una metodología para la acción social.
- k) Un estudio cuyo objetivo sea la acción social.
- l) Que no se quede solo con el estudio. Pasar a la práctica.

Será significativa en la medida en que se develan escenas de la realidad, lo que permanecía oculto, lo hace visible, evidente, comprensible<sup>4</sup>.

Para lograr una investigación eficiente se aplicará la observación, ya que permite conocer las falencias que acarrear los recursos humanos de los distintos departamentos, lo que se observe de forma directa con el sujeto a investigar a través de las encuestas, se llegará a medir las posibles causas del problema existente en la institución.

### **1.3 Técnicas y Tipos de Investigación Social.**

La investigación social es la aplicación de métodos y técnicas científicas al estudio de la realidad social.

---

<sup>4</sup>Regalado, L. (2001); Metodología de la Investigación, p. 9

## Técnicas

➤ **Cuantitativas:** la más relevante es la encuesta.

- **Encuesta:**

- **Objetivo de investigación:** los hechos sociales. Son todos los fenómenos externos al investigador, susceptibles de cuantificación y tratamiento estadístico.
- **Análisis utilizado:** tipo estadístico.
- **Muy sencillo:** distribución de frecuencias.
- **Más complejo:** correlación y multi-variable.
- **Muy complejo:** causación (relación y causalidad entre dos factores).
- **Nivel de observación:** directa (sobre los sujetos investigados) y extensiva (se realiza a grandes grupos de población)
- **Cualitativas:** las más importantes son los grupos de discusión (reunión de 5 a 10 personas en las que cada una representa a un determinado grupo social) y las entrevistas en profundidad (entrevistas no estructuradas, sin cuestionario, con un guión y sin preguntas).
- **Objeto de investigación:** el análisis de los discursos (cualquier texto hablado que se produce en situaciones de comunicación interpersonal - lo que se dice y lo que se quiere decir-).
- **Análisis:** tipo cualitativo, que busca descubrir los valores, las normas culturales, los prejuicios, etc., de un determinado grupo social.<sup>5</sup>
- **Nivel de observación:** Constituye el primer paso en un trabajo de campo, porque ofrece el contacto inicial con el grupo social real que se quiere estudiar.

---

<sup>5</sup> Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_social) "Categorías: Sociología | ciencias sociales" [Consulta: 14/08/2010]

Las condiciones mismas para que una observación se constituya en una técnica científica son:

- a) Estar al servicio de una finalidad de investigación.
- b) Ser planeadas sistemáticamente.
- c) Ser registrada y en relación con proposiciones generales.
- d) Ser sometida a comprobaciones y controles de validez y confiabilidad.

La pericia o habilidad para proceder según reglas, modos y procedimientos propios de una disciplina o actividad.

Manera de utilizar los recursos didácticos para la efectivización del aprendizaje en el investigador. Adaptación adecuada al modo de actuar, objetivamente para alcanzar una meta.

Representa la manera de hacer efectivo un propósito bien definido de la enseñanza.

Las técnicas más importantes se emplean en la investigación de campo, que se puede definir como la indagación de los fenómenos sociales con el objeto de resolver un problema, comprobar una hipótesis o descubrir relaciones desconocidas entre los hechos examinados.

- **El experimento.-** El control de la realidad experimental se adquiere a costa de simplificar esa misma realidad: aislar y limitar las variables experimentales y eliminar las variables no controladas que pudieran entrar en la formalización de la situación empírica que se quiere estudiar.
- **Las técnicas estadísticas.-** Se emplean como técnicas de control y como técnicas de medida. Los procedimientos más utilizados en la investigación social se basan en el muestreo. No es suficiente extraer y

analizar una muestra para alcanzar generalizaciones correctas acerca de la población respetiva. Una muestra puede ser representativa de la población y, sin embargo, las predicciones basadas en su estudio pueden hallar completamente, para comprenderlo, basta reflexionar en el hecho.

- **La entrevista y el cuestionario.-** Se hará una comparación entre el cuestionario y la entrevista. El primero está limitado por el texto escrito, en cambio el segundo ofrece una mayor flexibilidad y, además presenta al entrevistador la oportunidad de observar al sujeto en situación. Una ventaja del cuestionario es su simplicidad; hasta se puede remitir por correo. Así mismo resulta económico y se puede administrar simultáneamente a una gran cantidad de personas. Tiene un carácter impersonal, fácilmente uniformizable por la estandarización de las preguntas y las instrucciones. Sin embargo, esta uniformidad es relativa porque las mismas palabras pueden poseer distintas interpretaciones según los sujetos que las leen. Un cuestionario suscita mayor confianza en la medida que asegure el anonimato de los sujetos. El éxito de la entrevista depende de varios factores, el primero de los cuales consiste en un correcto planeamiento. Tres condiciones objetivas se exigen al entrevistador: formular las preguntas con propiedad y claridad, obtener respuestas validas y con sentido, las preguntas deben ser formuladas con exactitud, en el orden preparado y sin omitir ninguna.<sup>6</sup>

Para detectar las distintas anomalías que suceden en cada una de las secretarías del Municipio de Ambato, es de gran interés aplicar la técnica de la encuesta, ya que por medio de las preguntas y respuestas que se logre obtener, se podrá determinar los conocimientos adquiridos de las encuestadas.

Gracias a la técnica de la encuesta se puede medir los resultados obtenidos, tratar después de un arduo trabajo investigativo dar la solución al problema encontrado.

## Tipos

### Según la finalidad.

- **Básica:** investigación cuyo objetivo principal es incrementar los conocimientos de una determinada disciplina científica sin ser prioritaria la aplicación práctica.
- **Aplicada:** investigación cuyo objetivo principal es la aplicación práctica de los conocimientos obtenidos.

### Según el alcance temporal.

- Sincrónica: buscan conocer cómo es un fenómeno social en un momento determinado.
- Diacrónica o longitudinal: buscan conocer la evolución de un fenómeno en el tiempo.
- Retrospectiva: conocer la evolución de un fenómeno desde el pasado.
- Prospectiva: conocer la evolución de un fenómeno en el futuro.
- De tendencia: cada vez que se realiza la investigación se utilizan distintas muestras.
- De panel: cada vez que se realiza la investigación se utiliza la misma muestra.

### Según la profundidad.

- Descriptivas: buscan conocer un fenómeno social sin importar las causas.
- Explicativas: buscan conocer el fenómeno social y sus causas.

---

<sup>6</sup>Astivera, A. (1987), " *Metodología de la investigación*" ,p. 43, 45, 48, 52, 56.

### Según la amplitud.

- **Macro sociológicas:** se realiza sobre grandes grupos de población.
- **Micro sociológicas:** se realiza sobre grupos pequeños de población.

### Según el carácter.

- **Cuantitativas:** tratan de fenómenos susceptibles de cuantificación; se hace uso generalizado del análisis estadístico y el investigador adopta una postura externa al fenómeno.
- **Cualitativas:** se pone énfasis en la interpretación de los propios sujetos: No hay análisis estadístico.

### Según las fuentes:

- **Primarias:** utilizan datos o información de primera mano generados por los investigadores, según sus objetivos.
- **Secundarias:** utilizan información de segunda mano generados por personas ajenas a la investigación y con otros fines.

### Según el ambiente

- **Campo:** contacto directo con los sujetos a investigar.
- **Gabinete:** no existe contacto directo con los sujetos a investigar<sup>7</sup>.

Dentro de los diferentes tipos de investigación que existen, lo más recomendable para realizar el trabajo investigativo será la investigación de campo, ya que por medio de ella se logrará detectar el problema social,

buscar la solución verificando con hechos reales. Se debe siempre tomar en cuenta la parte humana y después la profesional, sin llegar a herir susceptibilidades.

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

- La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.
- La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.
- La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales.
- La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica; mientras que la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada.

---

<sup>7</sup> Disponible en:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_social)"Categorías:Sociología | ciencias sociales" : [Consulta: 15/08/2010].

La utilización de los métodos cuantitativos y cualitativos en una investigación probablemente podría ayudar a corregir los sesgos propios de cada uno, pero el hecho de que la metodología cuantitativa sea la más empleada no es producto del azar sino de la evolución de método científico a lo largo de los años. Creemos en ese sentido que la cuantificación incrementa y facilita la comprensión del universo que nos rodea y ya mucho antes de los positivistas lógicos o neopositivistas Galileo Galilei afirmaba en este sentido "mide lo que sea medible y haz medible lo que no lo sea".

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

El método cuantitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados

que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

El método cualitativo su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.<sup>8</sup>

De acuerdo a las funciones que desempeñan las secretarias en el Municipio de Ambato, el método que mas concuerda con la realidad a investigar, es el método cuantitativo ya que permite estar en contacto con el sujeto, la estrategia más relevante al acceso de datos será el cuestionario aplicado a cada secretaria. De esa manera se llegara a cuantificar diferentes aspectos de sus labores diarias, cada una tendrá distintas formas de pensar y de laborar; por este método se llegará a establecer diferentes cuadros estadísticos de acuerdo a las falencias encontradas en cada una de las secretarias.

### **1.3.2 Ejemplos de Investigación Social.**

a) Investigación que nos encarga una empresa para lanzar un nuevo producto al mercado. Tres grupos de discusión con amas de casa de clase alta, media y baja para enfocar su campaña publicitaria.

- Aplicada, ya que es un uso práctico de los conocimientos obtenidos.
- Transversal, ya que se quiere conocer cómo es ese fenómeno en un momento determinado.

---

<sup>8</sup> Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos/investigación.cualitativo/investigacióncualitativa.shtml>. [Consulta: 16/08/2010]

- Explicativa, busca conocer el fenómeno y sus causas.
- Micro sociológica, son grupos pequeños de población.
- Cualitativa, interpretación de los propios sujetos.
- Primarias, utilizan datos de información de primera mano.
- Campo, contacto directo con los sujetos a investigar.

b) Investigación donde se estudia la mortalidad en Asturias desde principios de siglo hasta la actualidad.

- Diacrónica, evolución de un fenómeno en el tiempo.
- Retrospectiva, conocer la evolución desde el pasado.
- Básica, objetivo de incrementar los conocimientos.
- De gabinete, sin contacto directo.
- Explicativa, conocer el fenómeno social y sus causas.
- Macro sociológica, sobre grandes grupos de población.
- Secundarias, utilizan información de segunda mano.
- Cuantitativa, fenómenos susceptibles de cuantificación.

c) Investigación que nos encarga el Instituto de la mujer para ver si hay discriminación laboral por sexo para ello se hacen encuestas a mujeres trabajadoras en determinados sectores de actividad, también grupos de discusión con obreros, sindicatos y directivos y entrevistas en profundidad.

- Aplicada, diacona, prospectiva, de panel, explicativa, primaria, macroeconómica, cuantitativa, de gabinete.

d) Investigación que nos encarga la Escuela de GAP para ver salidas profesionales y mercado laboral de las diplomadas, para ello se harán encuestas a las tres últimas promociones desde hoy a cuatro años con encuestas periódicas cada año.

- Aplicada, diacona, prospectiva, de panel, explicativa, primaria, macroeconómica, cuantitativa, de campo.
- e) Investigación de Max Weber sobre la influencia de la ética protestante en el surgimiento del capitalismo en la empresa.
- Básica, longitudinal, retrospectivo, explicativo, macro sociológica, secundaria, cualitativa, de gabinete.<sup>9</sup>
- f) Investigación donde se analiza la formación integral de la secretaria ejecutiva, su autoformación y funciones específicas, por lo que se aplica encuestas a cada una de las secretarias de los distintos departamentos.
- Explicativa, conocer el fenómeno social y sus causas.
  - Cuantitativa, medir los fenómenos sociales.
  - Campo, en forma directa con los sujetos a investigar.

#### 1.4 Funciones de la investigación Social

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

**La descripción:** en la investigación social va mas allá de examinar o identificar, en este caso el concepto es más amplio por que comprende un análisis descriptivo que esta especificado en los objetivos de un estudio o investigación descriptiva.

---

<sup>9</sup> Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_social) "Categorías: Sociología | Ciencias sociales" [Consulta: 16/08/2010]

Existen diferentes tipos de análisis descriptivos, como por ejemplo:

- Caracterización global del objeto de estudio
- Determinación de los objetos sociales que tienen ciertas características.
- Descripción del contexto en el cual se presenta cierto fenómeno.
- Descripción de la magnitud del fenómeno.
- Descripción de las propiedades que tiene el objeto de estudio.
- Descripción de las diferencias que hay, o se presentan entre dos o más subgrupos de la población que es objeto de estudio.
- Descripción de las partes, categorías o clases que componen el objeto de estudio.
- Descripción del desarrollo o la evaluación del objeto de estudio
- Descripción de las relaciones del objeto de estudio con otros objetos.
- Dentro de una investigación los anteriores objetivos pueden ser comparados entre sí para obtener mayor información acerca del fenómeno que se desea investigar.

**La clasificación:** es otra función específica de la investigación social y consiste en ordenar los objetos que se estudian ya sea por grupos, estructuras, procesos, situaciones, etc.

Lo fundamental en esta función es categorizar, la cual se lleva a cabo con base en uno más criterios o características que posean los objetos sociales. Vale la pena aclarar que los criterios pueden ser cualitativos o cuantitativos. Existen una forma especial de clasificar y es la que está constituida por tipologías que se definen de acuerdo a una característica

esencial, por ejemplo la conducta que es determinada por la política, la economía, detecta si son sociedades abiertas o cerradas, etc.

**La explicación:** las personas continuamente nos hacemos preguntas sobre sucesos del acontecer social como por ejemplo ¿por qué ocurre el fracaso escolar?, ¿por qué se da la delincuencia juvenil? etc.

Las respuestas a estas preguntas constituyen explicaciones de los fenómenos aludidos y son las ciencias sociales las que se han encargado desde el siglo pasado, de dar respuestas a ciertos sucesos. Las ciencias sociales tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes (psicológicos, económicos, climáticos, raciales etc.) hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas.<sup>10</sup>

En el Municipio de Ambato se aplicará la función de la descripción porque es la encargada de examinar el objeto de estudio, con la finalidad de detectar los fenómenos o problemas sociales que existen en los recursos humanos de los departamentos, sujetos de investigación gracias a sus funciones que cumplen se podrá conocer las deficiencias y conocimientos relacionados con el desarrollo de las actividades que se ejecutan entre cada uno de los integrantes.

La labor nuestra será observar en forma lógica y concreta, por medio de la encuesta que será de una ayuda relevante para detectar con eficiencia las respuestas que se dará a las diferentes preguntas que efectuemos al objeto investigado, y lograr una información acerca del fenómeno que se desea investigar.

---

<sup>10</sup> Disponible en: <http://www.slideshare.net/semilleronrcsa/investigación-social>. [Consulta:17/08/2010]

## **1.5 Fases de la investigación Social**

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

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

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

### **2ª fase: diseño de la investigación social**

- a) Determinar los objetivos de la investigación, porque éstos nos darán la medida de los RRHH y económicos que se necesitan.
- b) Formulación de hipótesis: posibles soluciones al problema que investigamos, formulándolas, normalmente, al inicio de la investigación y tienen que ser probadas con hechos. Se establecen más en las investigaciones descriptivas que en las explicativas.

#### **Condiciones de las hipótesis:**

- Respuesta probable
- Claridad conceptual
- Referencia empírica y comprobabilidad

- Generalidad y especificidad
- Referencia a un cuerpo teórico

**c) Operacionalización de variables:**

- **Variable** → cualquier característica del objeto de la investigación que puede cambiar de valor y expresarse en distintas categorías.
- **Operacionalización de variables** → proceso de medición en ccss y consiste en pasar de variables generales que no son directamente medidas ni observables a variables intermedias que son más directamente medibles que la variable general, y de éstas a unos indicadores.
- **Indicadores** → variables directamente medibles y observables.  
Medir en ccss es buscar indicadores.

**Ejemplo:**

- Nivel de estudios y origen social, ¿influyen en la categoría ocupacional lograda?.
- Origen social → Indicadores: Economía, Ingresos, Padres, Educación, Nivel de estudios, Profesión, Categoría ocupacional.
- Nivel de estudios y Categoría ocupacional → son directamente indicadores.

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

**e) Naturaleza del universo:** (selección de la muestra)

- Investigación cuantitativa: seleccionar una muestra representativa (cálculo estadístico) del universo, que nos permitirá extrapolar los resultados a toda la población.
- Investigación cualitativa: no habrá selección de muestras representativas. Se elige a determinadas personas representativas de grupos sociales que se ajustan al perfil.

**f) Fijación de las técnicas de investigación:**

- Cuantitativas → encuestas, fuentes secundarias -censos-, sociogramas.
- Cualitativas → grupos de discusión, entrevistas en profundidad,...

**Existen otras técnicas:**

- **Análisis de contenidos** → para analizar textos escritos que aparecen en los medios de comunicación de masas.
- **No reactivas** → técnicas a la vez cuantitativas y cualitativas que tratan de evitar que alteremos lo investigado por el hecho de investigarlo.

**g) Recogida de datos:**

- Construir el instrumento de recogida de información (p.e. cuestionarios.)
- Elegir a las unidades de la muestra
- Seleccionar a los encuestadores o entrevistadores y formarlos.
- Hacer el pre-test (instrumento de recogida de información)
- Recogida de datos (controlar a los encuestadores para saber si están haciendo las encuestas y cómo)

## **Cuestionario:**

Instrumento de recopilación de datos rigurosamente estandarizado y que relaciona las variables que serán objeto de la investigación.

## **3ª fase: análisis de datos**

Dependiendo del tipo de técnica empleada:

- Cuantitativa (p.e. entrevista)
- Depurar los cuestionarios
- Procesar la información por ordenador
- Comprobar el análisis estadístico (descriptivo o multivariable, más o menos complejo)
- Cualitativa (p.e. grupos de discusión)
- Transcribir las cintas grabadas
- Analizar de forma cualitativa (sin análisis estadístico) <sup>11</sup>

Se reconoce también tres fases o etapas: Fase latente, fase de revelación y fase de solución.

**Fase latente.**- podemos decir que el problema ya existe en un objetivo, pero todavía dado su escaso desarrollo, los síntomas no son manifiestos, por lo tanto, no ha podido ser reconocido socialmente, es decir el problema existe.

**Fase de revelación.**- El problema se revela, se manifiesta, y por lo tanto, facilita el reconocimiento social y científico. Podemos decir que el problema existe y además de existir, puede ser reconocido, se identifican sus causas o efectos y, por lo tanto, se pretende conocer sus soluciones.

---

<sup>11</sup> Disponible en: <http://www.slideshare.net/semilleronrca/investigación-social>. [Consulta: 18/08/2010]

**Fase de solución.**-En la cual el problema además de existir puede ser reconocido, se identifican sus causas o efectos y, por lo tanto, se pretende conocer sus soluciones.<sup>12</sup>

Dentro las fases de investigación social se determinarán el problema a investigar, la solución de los hechos y la verificación del problema dentro la institución se observa una gran amplitud de etapas generalizadas que su labor está encaminada al servicio de la colectividad lo que radica en su interior, detectar los problemas que se localizan en las secretarías de los diferente índole, lo que nos compete es buscar a quien se delimitará el estudio de las herramientas utilizadas son de diferente índole lo que compete es buscar a quien se delimitará el estudio de las causas por medio de encuestas que se desarrollan indicadores que servirán para medir en forma concreta las falencias que se encuentran, para realizar un análisis estadístico de lo investigado.

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

El investigador tiene un importante papel y responsabilidad en el conocimiento de lo social.

---

<sup>12</sup> Carvajal, L. (1990). *“Metodología de la investigación, P. 59*

Dicho conocimiento se constituye en un factor esencial de transformación.



Para esto debe primero categorizar al individuo, lo marca por su propia individualidad, lo une a su propia identidad, le impone una ley de verdad que él tiene que reconocer y al mismo tiempo otros deben reconocer en él. Es una forma de poder que construye sujetos individuales.

Es fácil que sujetos, incluyendo a los investigadores sociales, tomen su identidad y singularidad como evidente y dada; en vez de un proceso de conformación constante dentro de una reformulación histórica que incorpora al sujeto, un cierto saber del hombre, de la individualidad, del individuo normal o anormal, dentro o fuera de la regla; saber éste que, en verdad, nació de las prácticas sociales de control y vigilancia.

El investigador social necesita estar consciente de las consecuencias tanto del empleo de sus métodos como de los resultados de sus investigaciones.

La sociedad actual está exigiendo individuos con mayor capacidad analítica y reflexiva, aquí juega un papel preponderante la educación ya debe orientarse a enseñar, pensar y formar personas con actitud de crítica constructiva y responsable con su propio desarrollo y el de la sociedad.

El investigador social tendrá que volverse responsable y asumir el compromiso con su razón de ser, de manera que sirva como ejemplo y exija de los individuos la responsabilidad consigo mismos, con la sociedad y con la naturaleza.

El investigador social debe tener un claro sentido de preocupación por los demás, sin que ello implique dejar de afirmar su individualidad, reconocer que los seres humanos necesitamos unos de otros y nos realizamos como especie en la medida en la que servimos a los menos favorecidos, y en general a cualquier otro ser humano.

El propósito del investigador es formar conciencia en las personas sobre su responsabilidad y compromiso con la sociedad, mientras que la responsabilidad y compromiso, con la sociedad, mientras que la responsabilidad de la investigación es con el bienestar de la sociedad y con el respeto de su entorno.

Al ingresar a una comunidad, el investigador debe estudiar los sujetos con los cuales entra en contacto, sobre todo si los usará como medio de obtener informaciones previas. En este sentido conviene tener en cuenta la clasificación de los informantes:

- 1) El que contempla las cosas desde la perspectiva de otra cultura u otra clase social.
- 2) La persona en tránsito de un rol o status a otro.
- 3) El informante ingenuo que puede serlo con respecto a la investigación de campo, o en relación con su propio grupo.
- 4) El hombre frustrado (rebelde o descontento);
- 5) El subordinado que se adapta siempre al superior jerárquico.<sup>13</sup>

En la Institución que se investiga el desenvolvimiento de las secretarias de los distintos departamentos, se necesita que el investigador social conozca en forma directa la realidad de los sujetos de estudio. El investigador deberá tener una ética moral irreprochable, para que sepa comprender la situación profesional de cada secretaria a quien se aplicara las encuestas, deberá mantener una concepción integral de su rol de investigador; ya que su función es buscar el problema y dar la solución al mismo, hablará siempre con la verdad para obtener una respuesta concreta y sincera.

---

<sup>13</sup> Bernal, C. (2006), *Metodología de la investigación*, P. 6-7, 11

# CAPÍTULO II

## LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO

## **2.1 La autoformación**

La formación es algo necesario. 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.

El aprendizaje tiene una doble finalidad: conseguir mayor eficacia en el desempeño de sus funciones y aumentar su cualificación, y por tanto también su cotización profesional, dentro de la empresa.

El afán de superación pone al día o mejora las funciones diarias de una profesional.

El interés por la autoformación es cada vez más esencial, en una época donde la competencia no tiene límites de edad y donde el conocimiento adquiere cada vez más relevancia, se convierte en el recurso más valioso de toda persona.

La motivación es requisito fundamental para la continuidad del conocimiento, será una prioridad fundamental de quienes desean superarse continuamente por sus propios medios y capacidades, para lograr una mejor calidad de vida.

En el Ilustre Municipio de Ambato, las secretarías consideran de gran importancia la autoformación, ya que gracias a su esfuerzo y dedicación día a día adquieren conocimientos nuevos en diferentes áreas que les permite desenvolverse de la mejor manera en sus labores cotidianas.

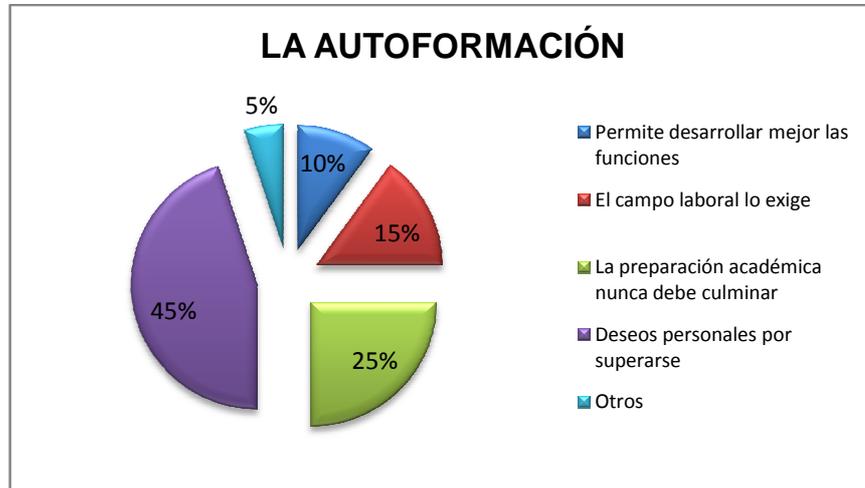
En su trabajo se actualizan con seminarios de redacción de la correspondencia empresarial y personal, técnicas de archivo y documentación, cursos de computación que tiene bastante tecnología en la actualidad, relaciones públicas y humanas, etc. Además consideran que esto les ha dado un excelente resultado en sus actividades diarias, les ayuda a realizar sus funciones con agilidad, cometer menos errores y pérdidas de tiempo.

**A su criterio, ¿por qué considera que es importante la autoformación?**

**TABLA N° 1**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Permite desarrollar mejor las funciones	2	10
El campo laboral lo exige	3	15
La preparación académica nunca debe culminar	5	25
Deseos personales por superarse	9	45
Otros	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

## GRÁFICO N° 1



Elaborado: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Ambato.

## ANÁLISIS

En el gráfico N° 1 podemos observar que el 45% de las encuestadas manifiestan que desean superarse, ya que están de acuerdo que todo nace de la persona, el interés y la motivación por ser cada día eficaces en el desarrollo de las funciones cotidianas de la institución, para que su trabajo sea discreto, ordenado y metódico, señalan que depende todo de nuestra fuerza interior para superarse y no quedar en la mediocridad. La secretaria es la encargada de velar en todo momento por la buena imagen del jefe y de la institución, tanto dentro como fuera de ésta.

El 25% indica que la autoformación nunca debe terminar, porque con los estudios que realizan en su tiempo libre tendrán su recompensa, ya que se crece en la personalidad, se dará un buen aporte laboral, y estará en capacidad de desenvolverse en cualquier función que se ejerza para lograr la confianza de la persona o institución a que se representa.

El 15% manifiesta que el campo laboral exige que la autoformación sea cada vez más cotidiana ya que las secretarias son las que asumen las grandes responsabilidades que hay en una oficina, se encargan de todas las actividades de la institución, por lo que la secretaria debe estar al día en sus conocimientos secretariales, ya que sus tareas diarias se reducen gracias a su preparación permanente, hará que su campo de atención se desarrolle con la máxima eficacia.

El 10% de las secretarias encuestadas responden que la autoformación permite desarrollar mejor las funciones laborales ya que superarse en diferentes campos, pueden ser excelentes profesionales en sus tareas diarias, eso les permitirá tener menos fallas en las oficina donde prestan sus servicios, porque si optan por tomar otras medidas que les ayude a ser mejores tendrán muy buenos resultados.

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

Cada vez es mayor el número de secretarias que se precisa en el ámbito empresarial, se puede decir que se solicitan en los diferentes medios de comunicación estas profesionales.

La sociedad exige que aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria y todo ser humano deba 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.

La autoformación cumple un papel importantísimo en las labores diarias, gracias a ella la secretaria realizará mejor su trabajo, ya que diariamente pone en práctica lo aprendido. El nivel mínimo exigido de

estudios es de bachiller obligatorio, cada vez es más frecuente que la secretaria tenga formación universitaria. De todas formas, las exigencias sobre el nivel académico y el grado de conocimientos en determinadas materias variarán según el tipo de empresa y la función que la secretaria ejerza.

El título de estudios es necesario, pero por si solo no basta. Se debe acompañar de nociones de otras materias de enorme importancia para la secretaria, sin cuyo conocimiento y dominio es bastante improbable que pueda desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional.

En el Municipio de Ambato, las secretarias consideran que la autoformación juega un papel importante en su vida cotidiana, mencionan que sus estudios realizados no son suficientes, deben optar por una preparación específica en determinadas materias acordes a la profesión de secretariado, que les aportara nuevos conocimientos y técnicas que les hace falta en sus funciones.

Su formación lo realizan acudiendo a seminarios, cursos, etc., conocimientos generales de programas de computación, ya que con lo aprendido obtienen un considerable ahorro de tiempo en sus labores de rutina, sistemas de archivo para que puedan almacenar adecuadamente la información y encontrar los documentos con rapidez, relaciones humanas y protocolo porque creen que es esencial saber cómo tratar a los clientes y todo el personal que están en contacto con ellas.

Consideran que la labor de la secretaria, lejos de ser rutinaria implica un proceso de formación permanente y una constante ampliación de conocimientos día a día, a través de la asistencia a cursos, charlas, conferencias y seminarios lo que contribuye a facilitarles el trabajo, y a su propia realización y satisfacción personal.

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

Junto con sus primeras experiencias, las secretarias deben relacionarse no solo con los aspectos profesionales sino también con los aspectos técnicos, tales como procesamiento de datos, distribución del espacio en la oficina, técnicas de evaluación para las tareas, y todo esto debe estar basado en un conocimiento cabal de la institución o empresa.

Estudiar por cuenta propia, a través de seminarios y cursos especiales en la institución o en la comunidad o seguir superándose en los estudios en la universidad, son medios utilizados para obtener la base intelectual necesaria. La internet, la radio, televisión y prensa, entre otros, para mantenerse informada sobre las tendencias de la ciencia y la tecnología, es una práctica valiosa.

Es sumamente difícil prescindir las pautas de una profesión en una sociedad donde el individuo tiene libertad de acción y oportunidades diversas.

Con un aprendizaje básico en las destrezas secretariales, la secretaria está preparada para trabajar en diferentes campos, a través de la experiencia adquirida en sus labores diarias, deberá planificar su tiempo para actualizar sus conocimientos por los medios señalados anteriormente para que de esa manera se preparen y logren sus nuevas metas.

En el Municipio de Ambato, las secretarias consideran de gran importancia los medios utilizados para la autoformación, ya que les aporta una variedad de conocimientos. Señalan si se combina el deseo con determinación, esfuerzo y dedicación, los logros producirán satisfacción personal y a la vez redundarán en beneficio para la institución, dicen que

---

<sup>14</sup> Díaz, C. (1989), "*Prácticas de oficina*", p. 71

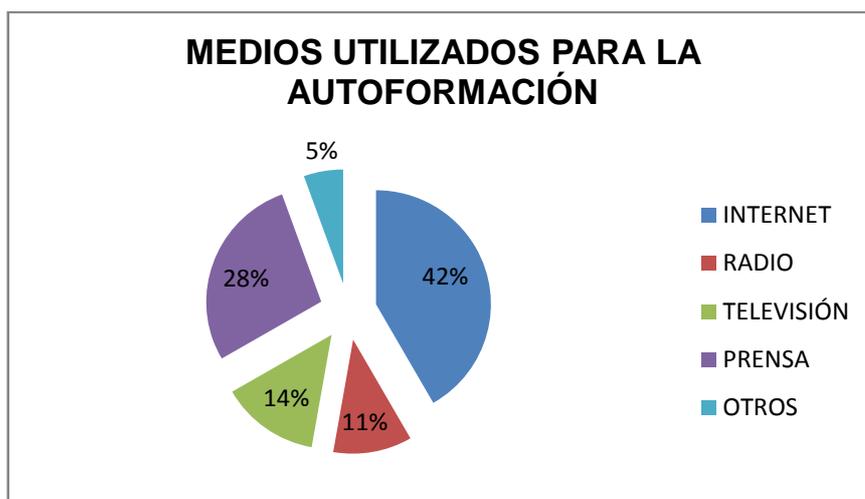
estos medios aportan múltiples aspectos a favor de sus funciones diarias, porque si son bien utilizados los mensajes recibidos, las secretarias llegarán a conocer a cabalidad sus aspiraciones, valorarlas con honradez tanto en forma creadora como realista, para saber determinar con éxito lo que se debe hacer para alcanzar sus metas.

### ¿Que medios utiliza para la autoformación?

**TABLA N°2**

DENOMINACIÓN	F	%
Internet	15	42
Radio	4	11
Televisión	5	14
Prensa	10	28
Otros	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°2**



Elaborado: La autora, Fuente: encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Ambato.

## **ANÁLISIS**

En este grupo podemos observar que el 42% de las secretarias encuestadas señalan que los medios utilizados para la autoformación es la internet ya que es la única manera de autoformarse, y estar en permanente aprendizaje, debido a que no hay el tiempo suficiente para utilizar otro medio que ayude a la autorrealización profesional.

El 28% utilizan la prensa, consideran que la lectura es una actividad que no puede dejar de hacer una secretaria, ya que le ayuda a crecer como persona, estar al día adquiriendo palabras nuevas, buscar en lo posible notas que le sirvan para autoformarse, y poder dar una respuesta al jefe cuando se les pregunte sobre una situación que atañe a la institución o que sea de gran importancia. El 11% considera que la radio es un medio importante, pero que no les aporta mucho profesionalmente, debido a que no hay programas que les ayude a superarse y auto realizarse en su capacidad intelectual, y además en su trabajo no tienen el tiempo suficiente para atender con claridad.

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

Las actividades de autoformación están basadas primordialmente en la lectura y asistencia a distintos cursos y seminarios relacionados con la profesión, cualidades que deben ser precisas y eficaces. Es indispensable conocer nuevas actividades que se incorporen a las áreas secretariales o estudiar materias como contabilidad, leyes, mercadotecnia y publicidad etc. No solo para desempeñar su labor correctamente y en forma eficaz, sino que le permitirá conocer más para aprovecharlo en su beneficio para un futuro mejor.

Por lo general todo trabajo incluye tres tipos de actividades:

- 1.- Lo que hay que hacer inmediatamente
- 2.- Lo que puede hacerse tan pronto como sea posible
- 3.- Lo que puede esperar para cuando haya tiempo.

La secretaria deberá discernir a qué tipo de actividad corresponde cada una de las fases de su trabajo diario y tratar de jerarquizar sus tareas de acuerdo con ese esquema general. También ha de tenerse en cuenta que cualquier actividad que desempeñe en orden no tendrá ese estado de confusión y angustia cuando se utiliza el desorden. Actualmente se encuentran diversas actividades que ayudan a la autoformación como son: circulares folletos por correo, cursos de computación actualizados, acudir a biblioteca o lugares públicos donde se tenga acceso a libros que se relacionen con la función de la secretaria.

La prensa suministra información de diferente índole, se puede utilizar este servicio para conocer lo que se publica sobre las actividades acerca de la profesión o labores que ejecutan diariamente.<sup>15</sup> Las secretarias tratan de autoformarse por sus propios medios, debido a que no existe una capacitación para todas las secretarias, sino para determinadas personas como de dirección, ellas asisten a cursos de relaciones humanas y etiqueta social, informática.

Manifiestan que sería bueno que se tome en cuenta su autoformación, dándose nuevas alternativas para que se superen en sus actividades secretariales, ellas consideran que deben progresar en su trabajo por lo que asisten a seminarios que les ayude a su capacidad intelectual.

---

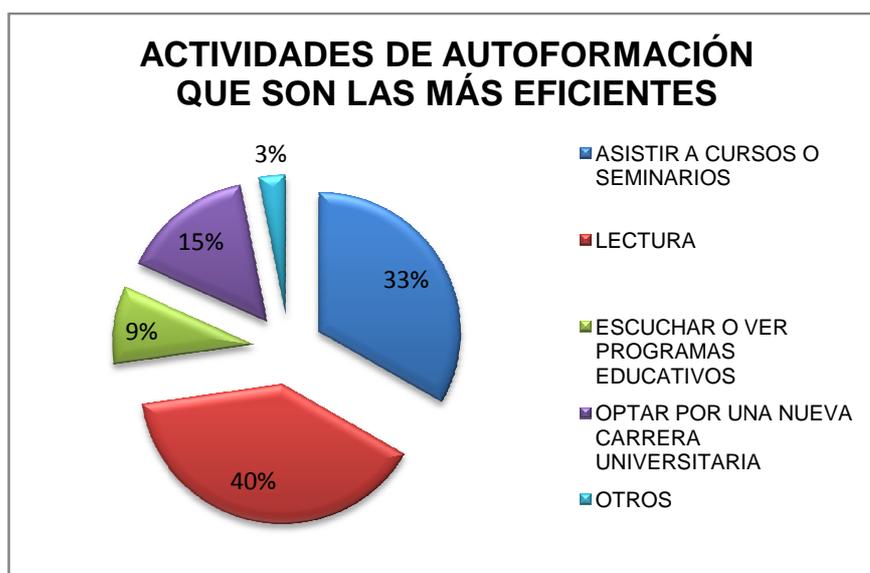
<sup>15</sup>González, M. (1987), *“La Secretaria Ejecutiva”*, p. 31

¿Entre las actividades de autoformación, cuales considera que son las más eficientes?

TABLA N°3

DENOMINACIÓN	F	%
Asistir a cursos , seminarios	11	33
Lectura	13	40
Escuchar o ver programas educativos	3	9
Optar por una nueva carrera universitaria	5	15
Otras	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

GRÁFICO N°3



Elaboración: La autora, Fuente: encuestas aplicadas a las secretarias Del Ilustre Municipio de Ambato.

## ANÁLISIS

El 40% de las encuestadas consideran que la lectura es una actividad que les ayuda a crecer intelectualmente, ya que leyendo a diario aunque sea unos quince minutos enriquecen su vocabulario, la comunicación con el jefe y compañeros será más eficaz y concisa. Están conscientes que no puede faltar en su escritorio un libro de ortografía y redacción, a pesar que el computador analiza y corrige las faltas ortográficas.

El 33% de las secretarias encuestadas señalan que asistir a cursos, seminarios permite que obtengan más conocimientos en distintas materias que tienen vacíos o dudas estemos mejor autoformadas en nuestras funciones departamentales, que nuestros conocimientos estén en un alto nivel académico, y estar relacionadas con distintas materias que concuerdan con nuestra profesión, esto equivale a mantenerse siempre activas y con ganas de trabajar en forma excelente, para aportar con buenas ideas en bienestar de la institución.

El 15% de las encuestas consideran que lo mejor será optar por una nueva carrera universitaria, que les permita ascender a un puesto jerárquico más alto e importante, con la finalidad de obtener mayores ingresos, y su autorrealización y formación profesional en otro campo laboral, piensan que ser secretarias no tienen un avance en la institución, y que no pueden ascender a un escalafón más importante.

En otro punto el 9% manifiesta que escuchar o ver programas educativos les hace crecer en su desarrollo intelectual y personal, para que ejecuten de mejor manera sus actividades dentro de la institución, dicen que las letras entran por los ojos, manteniendo su dialecto y conocimiento en un grado superior, que les proporcionará un excelente material educativo para sobresalir en su vida profesional.

### 3.2. Gestión y Liderazgo

Gestión y liderazgo es hacer diligencias para lograr un objetivo propuesto o el ejercicio de sus actividades con la condición de líder. Liderazgo no es dominación, sino el arte de persuadir a la gente para que trabaje hacia una meta común.

Por supuesto que el liderazgo con que se desempeña en el puesto de trabajo será el marco esencial para conjuntar conocimientos, experiencia y desempeño. Cada jefe desea una secretaria a su medida, así que mientras mejor preparadas estén mayor amplitud de adaptación se tendrá en gestionar tan importante función en la institución. Se debe estar preparada siempre, al ser eficientes pensamos, planeamos y al ser eficaces, se actúa, ejerce y lidera las actividades secretariales.

La presencia de una secretaria como líder es indispensable porque es en ella quien se apoyan los compañeros para el logro de sus objetivos, es la encargada de realizar los detalles de la oficina y hace que el trabajo siempre este a tiempo. La iniciativa la trae uno mismo como una consigna para mejorar o simplificar los sistemas de trabajo, poner en práctica nuevos procedimientos, incorporar otras tecnologías, lo que hace ser líder, cualquier proposición al respecto puede o no ser aceptada por los superiores, pero es deber de la secretaria proponer cambios cuando éstos se ameritan, no se debe esperar a que nos indiquen lo que debe hacerse, ni tampoco se recuerde a diario lo que se puede realizar.<sup>16</sup>

En este ámbito las secretarias de la institución manifiestan que ser líder no es nada fácil, necesitan tener la confianza del grupo de trabajo para poseer liderazgo y mantener una buena relación profesional entre todos los que conforman la institución, mantienen el dilema que dice se debe tratar de

<sup>16</sup> Disponible en: <http://www.inteligenciaemocional.org/trabajoyempresa/las-raices-del-liderazgo>  
[Consulta 12 - 10 - 2010 ]

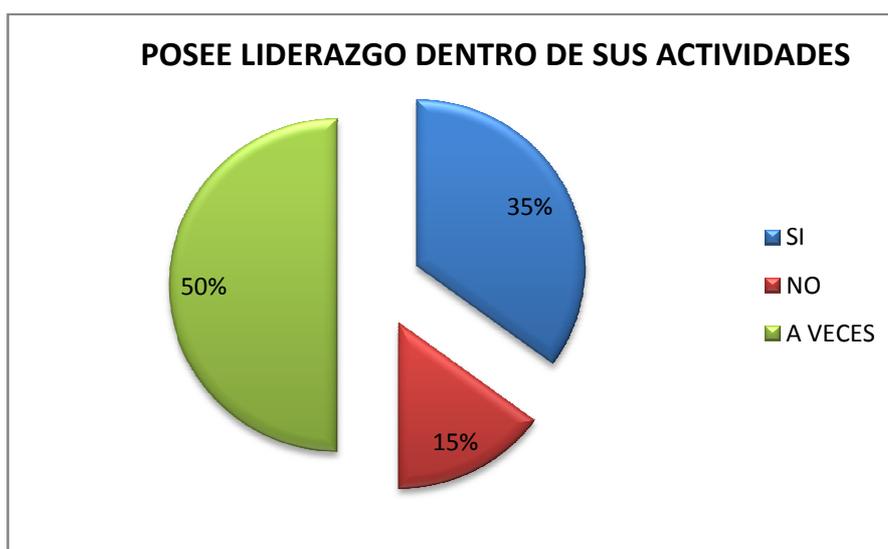
la mejor manera al cliente y personal, haciendo que su personalidad se mantenga eficiente y discreta, porque la secretaria como líder está comprometida a solucionar los problemas, ayudar de forma desinteresada al resto de compañeros, pero la mayor parte de secretarias no cumplen con la función de liderar; porque el jefe y demás empleados no les prestan la confianza necesaria para adquirir ese rol, sería ejemplar que la mayoría de profesionales llegaran a ser líderes, eso se da debido a que no poseen un conocimiento acerca del liderazgo.

### ¿Posee liderazgo dentro de sus actividades diarias?

**TABLA N°4**

DENOMINACIÓN	F	%
SI	7	35
NO	3	15
A VECES	10	50
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°4**



Elaboración: La autora, fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias del Ilustre Municipio de Ambato

## **ANALISIS**

El 50% indica que a veces poseen liderazgo dentro de sus actividades diarias, ya que cumplen esa misión con el pleno consentimiento del jefe y compañeros para dirigir al grupo, teniendo siempre la disponibilidad suficiente para realizar todo de la mejor manera, pensando positivamente sobre la confianza depositada en ellas.

El 35% considera que si posee liderazgo en su departamento respectivo, sobre ellas recaen ciertas responsabilidades como encargarse de dar el visto bueno y prestar ayuda cuando el personal lo necesita, es la persona en quien han depositado toda su confianza los compañeros, por lo que está consciente que debe poseer un alto espíritu de colaboración.

El 15% señala no poseer liderazgo en su trabajo, ya que dependen de otras personas de mayor jerarquía, que no les permite liderar a sus compañeros en las tareas que desempeñan, cumplen con ejecutar sus funciones sin preocuparse del resto del personal.

### **2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo**

Los efectos destructivos por la falta de valores, los trabajadores intimidados desprovistos de todo poder, los jefes arrogantes o cualquiera de las otras deficiencias emocionales en el lugar de trabajo, pueden pasar totalmente inadvertidas por aquellos que se encuentran fuera de la escena inmediata.

Pero los costos deben ser interpretados en señales como la disminución de fechas tope, errores, contratiempos y un éxodo de empleados a escenarios más acogedores, inevitablemente existe un precio

en la base de los bajos niveles de inteligencia emocional dentro de las labores que se llevan a cabo.

Cuando es elevada las instituciones pueden sufrir daños importantes, a corto o mediano plazo. La idea de costo-efectividad de inteligencia emocional es relativamente nueva para las empresas, porque para determinados gerentes y empleados les puede resultar difícil aceptar. Sin embargo, algunos de los motivos son muy evidentes, imaginarse 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 le rodea.

Cuando las personas están emocionalmente perturbadas, no pueden recordar bien, ni atender o realizar los conocimientos adquiridos con claridad, ni aplicar el liderazgo con responsabilidad, de ahí la importancia de estar con una mente lúcida, serena, tranquila para resolver cualquier problema o asunto con eficacia. La inteligencia emocional aplicada al liderazgo tendrá que volverse responsable y asumir el compromiso con su razón de ser, de manera que sirva como ejemplo y exija de sus empleados o personas que conforman una institución o empresa la responsabilidad de tener un control de emociones consigo mismos y con la sociedad.<sup>17</sup>

La ética es hoy uno de los mayores retos sobre los cuales la inteligencia emocional debe orientar sus esfuerzos, dada la confusión de valores que existe, en la sociedad actual. El propósito es formar conciencia en las personas sobre su liderazgo y compromiso con la sociedad, estableciendo integración entre compañeros de trabajo, el sector empresarial y el estado buscando una organización planificada de los recursos, para intentar un desarrollo sostenido para todos los seres humanos.

---

<sup>17</sup> Disponible en: <http://www.inteligenciaemocional.org/trabajoyempresa/lasraicesdelliderazgo>  
[Consulta 15 - 10 - 2010 ]

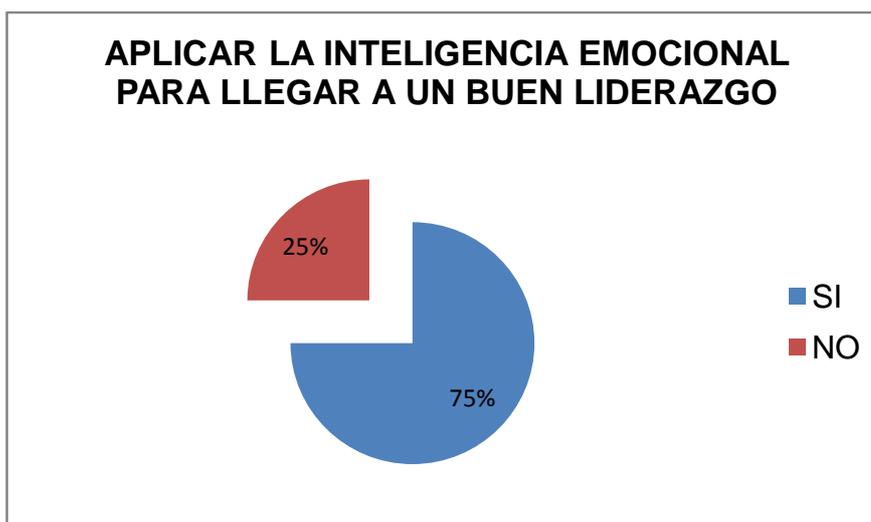
La gran parte optan que la inteligencia emocional aporta de mucho al liderazgo, debido a que si se controla las emociones, se llevará a ejecutar de forma realista y honesta el papel de líder, ya que bajo su dominio están una serie de responsabilidades, en especial en su oficina donde cumple con sus tareas diarias, aportan con ideas para resolver diversos problemas que atañen a su persona y compañeros, fomentando la serenidad interior para obtener óptimos resultados.

**¿Considera Ud. Importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo, por qué?**

**TABLA N°5**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	15	75
NO	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°5**



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Municipio de Ambato

## **ANÁLISIS**

El 75% contesta que si es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a ser buenas líderes, a veces las situaciones que se plantean no dan tiempo suficiente para reflexionar, se recurre siempre a la manera de hacer cosas con exactitud, tomando en cuenta a las personas, no incurrir a juzgar sin conocer el porqué de ese problema, confiamos en sus compañeros, para tener éxito en el trabajo, manteniendo controladas las emociones perturbadoras y no dejarse por los impulsos, más bien involucrarse con las metas del grupo para reaccionar favorablemente entre las oportunidades que pueden presentarse.

El 25% manifiesta que no aplica la inteligencia emocional, porque deben actuar con la cabeza fría, para no caer en reacciones desfavorables, no actuar por sus emociones, sino como las cosas lo amerite. Piensan que deben realizar su trabajo solas, hacer sus funciones a su propio ritmo, con calma en las situaciones que se presentan, viven el yo personal, sin meterse en conflictos dentro del equipo de trabajo. Razón por la cual es necesario que conozcan a fondo lo que es un líder en la vida de una institución, para ello es fundamental una capacitación sobre liderazgo.

### **3.3.- Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva**

- Redactar correspondencia de rutina, actas e informes de cierta complejidad.
- Coordinar convenciones, comidas, cenas o recepciones.
- Relacionarse con el público en general.
- Expresarse claramente en forma verbal y escrita.
- Hacer parecer el jefe como el mejor y vigila que él cumpla con sus compromisos.

- Encargarse de todos los detalles de la oficina.
- Organizar el trabajo de la oficina a tiempo.
- Tener tacto, no solamente tratar amablemente a las personas, hacer lo necesario en el momento adecuado.
- Tratar en forma cortés y amable al cliente, proporcionando la información que requiere.
- Valorar su presencia dentro de la empresa y crear una atmósfera de armonía, amabilidad, atención y tratar con diplomacia a los inoportunos.
- Anticipar el material necesario para proporcionar una ayuda al jefe.
- Comprender situaciones de diversa índole
- Ser leal con el jefe y la empresa, identificarse con sus objetivos y políticas.
- Saber conseguir las cosas con gusto y más allá del deber, planeando su trabajo para evitar problemas durante el día.
- Seguir actualizando los conocimientos metódicamente.
- Ser puntual y confiable en los momentos dados.
- Respetar las normas estipuladas por la empresa.
- Guardar un secreto, no tratando los problemas de trabajo fuera de su oficina o frente a personas extrañas.
- Tener presencia agradable, saber sonreír.
- Hablar con propiedad, dando a la voz la entonación adecuada a cada caso. El lenguaje oral debe ser preciso, sencillo y objetivo.
- Poseer su propio criterio respecto a los rumores, los defectos de los demás, tratando de ser justa con sus apreciaciones.

## **Destrezas**

- Utilizar todos sus conocimientos, conociendo las nuevas técnicas que se incorporen a las áreas secretariales o estudiar materias nuevas, para desempeñar las labores en forma eficaz.

- Manejo adecuado del computador, máquina de escribir, ficheros y archivos.
- Capacidad para resolver problemas diversos, evaluar, recordar, elegir y aplicar experiencias pasadas a situaciones actuales.
- Hablar y escribir con facilidad, conociendo el significado de las palabras para emplearlas adecuadamente.
- Manejar cantidades o magnitudes y resolver eficazmente operaciones aritméticas.
- Concentrarse en la ejecución de trabajos monótonos, que precisan atención y rapidez.
- Preparar las llamadas telefónicas de entrada y salida de su jefe a la hora precisa y actualizar su agenda puntualmente.
- Los trabajos de redacción, gestión de la correspondencia, memorias, informes, etc., ordenar de forma metódica a lo largo del día.
- Llevar con agilidad y exactitud la clasificación, el registro y los archivos.
- Preparar y organizar juntas, reuniones, seminarios y convenciones.
- Planificar viajes, lo cual conlleva la organización del transporte, la solicitud de boletos, las reservas hoteleras, ocuparse de los visados, etc.
- Demostrar interés por el trabajo de los demás, reconociendo el éxito ajeno.
- Tener un buen conocimiento de la técnica de las relaciones públicas.
- Atender y coordinar el trabajo de los colaboradores, ocuparse del trabajo con el personal, de la relación con los proveedores de la empresa o de su departamento, etc.
- Representar a su jefe o la empresa, ayudar a organizar y facilitar el trabajo de éste, coordinando las comunicaciones que se producen en la empresa, ya sean de orden interno o externo.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> González, M. (1987), *“La Secretaria Ejecutiva”*, p. 26 - 31

En el Municipio de Ambato, las secretarias consideran que las técnicas deben aplicarse a diario en sus actividades, sus logros serán reflejados en su trabajo, aumentando su capacidad, dándole la oportunidad de ser más útil a la oficina donde trabaja.

Las relaciones secretaria-jefe se basan en el respeto, la franqueza, la integridad moral, cuando tienen que opinar lo hacen con discreción y procuran usar la pericia y el tacto.

Manifiestan que deben cultivar el sentido del humor y el optimismo. Que en cierto modo las capacita psicológicamente para enfrentarse a las situaciones más molestas de su trabajo.

En cuanto a las destrezas señalan que utilizan más el computador y la fotocopidora en forma precisa y eficaz, los escritos son redactados de forma ordenada y concisa primero revisan cuidadosamente antes de pasarlo a firmas, un documento manchado, borrado, mal doblado, con mala presentación visual habla de la persona, se preocupan mucho del archivo de mantenerlo al día para localizar documentos o antecedentes de un asunto o persona.

De acuerdo a las necesidades de la institución conocen y manejan diferentes máquinas para facilitar el trabajo dando un óptimo cuidado y uso a cada una de ellas, así como programar el mantenimiento preventivo.

Utilizan la sumadora y calculadora para verificar cifras de informes, reportes y otros documentos, la fotocopidora usan cada día para reproducir escritos, insertar información reducida en informes, mantienen el trabajo organizado, bajo control el material, el uso adecuado de máquinas y equipos de oficina, su escritorio siempre está ordenado y limpio, ya que como secretarias deben dar una buena imagen de ellas y de la institución.

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

Los grandes cambios ocurridos en la década de los 80 fundamentalmente por la rápida evolución y convergencia de las tecnologías de la información, traen como consecuencia la necesidad de automatizar las funciones que se realizan en una oficina.

A partir de este momento prácticamente son sustituidas las funciones manuales, mecánicas y semiautomáticas, por otras basadas en la más avanzada tecnología electrónica. La automatización de oficinas abarca una amplia gama de aplicaciones donde el manejo y procesamiento de la información, así como las comunicaciones han adquirido un gran valor estratégico dentro de las organizaciones.

Para apoyar estas y otras aplicaciones se han creado múltiples tecnologías, de las cuales mencionaremos las más importantes, que sirven para incrementar la productividad, eficiencia y eficacia en todas las actividades que se realizan en una oficina y en su administración. El personal trabaja con modernos aparatos, computadores, máquinas electrónicas que procesan y ordenan la información, no se encuentra en la oficina el ruido tradicional del tecleo de la máquina de escribir, o el penetrante sonido de un teléfono en el lugar tranquilo de trabajo.

Las grandes empresas pueden estructurar sus departamentos de diversas maneras. Un sistema descentralizado significa que cada departamento tiene su propia secretaria y su propio personal administrativo, que desarrollan las tareas propias de estos departamentos. El gran desarrollo que ha obtenido lugar últimamente en las telecomunicaciones y los microprocesadores, se ha combinado para revolucionar la forma en que se llevan a cabo las funciones de la oficina, el equipamiento relativo a las tareas de: recibir, registrar, procesar, comunicar y archivar la información, las labores serán realizadas rápidamente y acertadamente.

La utilización de modernos equipos en la empresa puede significar que se necesita menos personal y que las exigencias de conocimientos y habilidades pueden ser diferentes, el trabajo se lleva a cabo de forma que se hacen borrosas las decisiones entre las tareas secretariales y directivas , gran parte del trabajo rutinario será llevado a cabo por el computador.<sup>19</sup>

Las secretarias del Municipio están de acuerdo sobre la importancia que tienen los equipos de oficina en sus funciones cotidianas, en especial la computadora es indispensable en la realización de las tareas que ejecutan a diario. Manifiestan que debido a la gran demanda que tiene el avance tecnológico, tienen que estar en contacto permanente con la actualización de conocimientos sobre la nueva tecnología.

Sino existieran en la oficina sería imposible el buen desempeño de la secretaria, porque gracias a ellos se puede realizar las actividades de una manera ágil y eficaz. Por tal razón dan un esmerado cuidado para el buen funcionamiento de los mismos, para evitar tener atrasos en el trabajo.

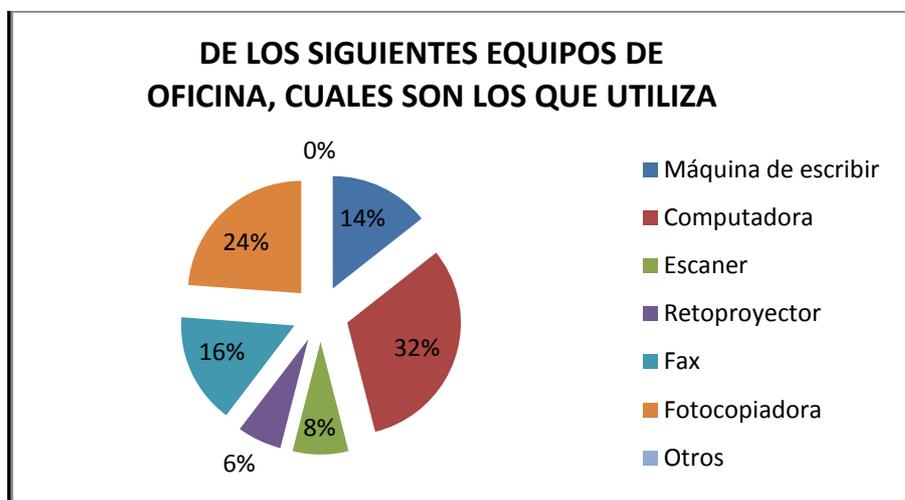
**De los siguientes equipos de oficina, cuales son los que usted utiliza:**

**TABLA N °6**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Máquina de escribir	9	14
Computadora	20	32
Escaner	5	8
Retoprojector	4	6
Fax	10	16
Fotocopiadora	15	24
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

<sup>19</sup>Holmes, B. Whitehead, J. (1992), "Curso práctico de secretariado",p. 12 - 21

## GRÁFICO N°6



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Ilustre Municipio de Ambato.

## ANÁLISIS

En el gráfico el 32% consideran que la computadora es esencial, en su trabajo, ya que con la actualización de la tecnología, es un equipo de oficina que se encuentra en todos los departamentos en cada escritorio de las personas que laboran o prestan sus servicios, ya que es indispensable estar actualizados en el conocimiento del computador, para evitar problemas futuros en la institución.

El 24% manifiesta que la fotocopiadora está en todas las áreas departamentales, todo funciona alrededor de ella, es indispensable porque todo lo escrito necesita una copia para el archivo, para tener constancia de lo enviado y lo recibido, sin ella el trabajo sería más desordenado, debido a que no se tendría una planificación y organización del trabajo. Dan a conocer que para un manejo correcto de la misma, la secretaria debe saber sobre el funcionamiento, y mantenimiento de la fotocopiadora.

El 6% utiliza el retroproyector para conferencias o reuniones de los jefes o personal administrativo, mencionan que es importante este equipo porque permite visualizar de mejor manera los escritos que se tratarán en ese momento, su información enfoca las expectativas que se van a decir o planificar, como secretarias les ayuda a efectuar con claridad lo establecido por los jefes, ya que su trabajo está en permanente contacto con el usuario.

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

#### **Organización**

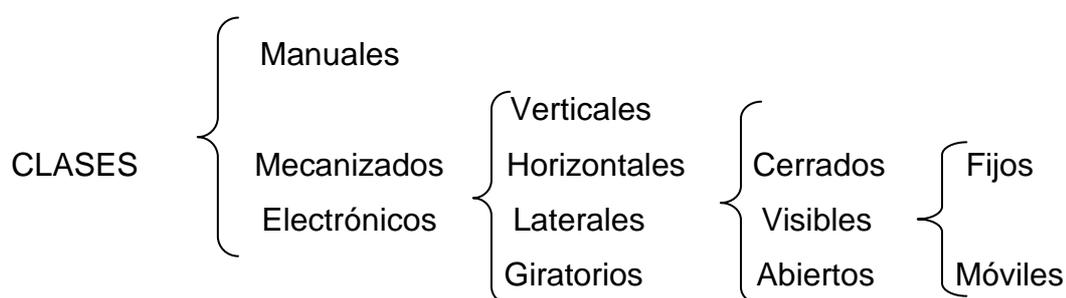
Se considera que mientras más limpio este el escritorio se podrá trabajar con eficiencia y comodidad. El amontonamiento conduce a la confusión, y ésta inevitablemente a la frustración, la que puede tener un efecto muy deteriorado tanto sobre el desempeño como la moral.

Se conoce a personas que han podido trabajar contentas en un ambiente desordenado, pero también existen secretarias cuyo trabajo y limpieza se mantiene en orden.

Debemos recalcar que no existe un sistema de archivo perfecto, la razón es que existen tantos sistemas que ninguno resulta mejor para todas las situaciones de la oficina. En realidad, cada sistema tiene que ser adaptado no solo al tipo de trabajo implicado, sino también a los métodos de función de las personas de la oficina.

Básicamente el propósito de cualquier sistema de archivo es la organización de diversos materiales escritos o impresos, de manera que cualquier persona que desee consultarlo en el futuro lo pueda encontrar con el mínimo de dificultad. Pasos para organizar el archivo.

- a. Identificar los muebles y equipos de archivo, escoger los que se adecuen a las necesidades de la empresa.
- b. Recurrir a los materiales y elementos de archivo aconsejable para la actividad que desarrolla la empresa.
- c. Realizar en forma técnica las tareas relacionadas con los elementos del archivo.



- d. Reglamentar los procedimientos que se deben seguir al planear, ejecutar y controlar la administración del archivo, para lograr la optimización de los recursos.
- e. Definir los grupos y sistemas de clasificación más adecuados, y vigilar su estricto cumplimiento.

Organizar es establecer relaciones efectivas y eficientes de comportamiento, de manera que todas las personas puedan trabajar juntas realicen las tareas asignadas y logren las metas en condiciones satisfactorias para la empresa y los empleados.

Que se diseñe mecanismos de control capaces de propiciar la existencia segura de los procesos y de los documentos, logrando que la localización de los documentos se realice en forma fácil, rápida y segura.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>Salgado, L.(1990) “*Administración de Archivos*”, p. 7 - 100

## Clasificación

La clasificación en el archivo dependerá fundamentalmente del mobiliario y de los materiales que lo formen.

El equipo debe determinarse por la complejidad y el volumen del material que se maneja, en un departamento puede considerarse óptimo y funcional en otro puede ser un sistema caduco o demasiado complicado.

Los materiales pueden ser:

- Guías de cartoncillo.- Son en tamaño carta u oficio con una pestaña sobresaliente donde aparece un número o el alfabeto.
- Carpetas.- Se fabrican en papel manila grueso y reforzado en la parte superior por dos rieles de metal que las sostienen.
- Índices.- Consisten en tres partes:
  - 1) El porta – tarjeta, provisto de uñas que lo sujetan al riel metálico de la carpeta; 2) La etiqueta de papel; 3) La cubierta de celuloide.
- Folders.- También llamados expedientes cuando se han integrado los documentos.
- Archifolders.- Este sistema de archivo es el ideal para estantería y libreros.
- Divisiones.- Son las fabricadas en papel grueso con una pestaña sobresaliente
- Mica protectora.- También llamada celudex, protege las pestañas de los expedientes
- Diapositivas.- Son las fotografías que se pueden ver a través de un proyector.
- Filminas o acetatos.- hojas de material plástico transparente que se puede fotocopiar.

En términos generales, significa ordenar ó disponer por clases. La clasificación en lo que toca al archivo, no solo busca un orden sino que contribuye a su conservación, por ello debe ser simple, lógica y completa.

La clasificación no es un sistema rígido de agrupación de documentos, para ordenar lógicamente, es un medio flexible de ordenación, permite a cada persona, empresa ó entidad, adoptar un sistema propio de agrupación, según sus necesidades: Existen los siguientes tipos de clasificación:

- **Alfabético.**- (Alfabeto), puede basarse en los nombres, las materia o los lugares, ya que cualquiera de estos datos pueden disponerse alfabéticamente, el orden alfabético se emplea en archivos pequeños en los cuales sea posible emplearlo, sin embargo, el uso limita el termino alfabético por lo sencillo de su manejo, para clasificar alfabéticamente los nombres en el archivo , el método general que se sigue es el mismo que los directorios de teléfono; excepto que no se separan los nombres comerciales y de los apellidos.
1. Los nombres comerciales se deber archivar invirtiendo los artículos determinados o indeterminados, prefijos como Cía ó Compañía, Empresa, para no aglutinar expedientes en una sola letra.
  2. Para formar la característica clasificadora de las personas físicas, primero se coloca el apellido paterno, apellido materno y nombre (S).
  3. En el caso de mujeres casadas. Primero el apellido del esposo en inversión (nombre, apellido paterno y la preposición de)
  4. Personas morales. Nombre Inversión
  5. En caso de títulos (Lic.,Prof., Dr., etc. ) se colocan al final, es conveniente siempre escribirlos.

El archivo alfabético se compone principalmente de guías y de folders. Las guías alfabéticas son secciones que pueden variar de veinte a treinta guías, un índice general constará de una letras por guía empezando con la A

y terminando con la Z. Por tanto, los archivos alfabéticos se puede contar con solo 23 letras por la omisión de la: ch, k, ll, ñ, q, w, y, x, el primer paso para preparar el material de un archivo se llama codificación y consiste en designar de alguna manera el nombre, por el cual se archiva el documento.

### **Sistema numérico**

Como indica su nombre en él se archiva los documentos por número. Es un método indirecto, ya que no puede hacerse ninguna referencia directa al archivo, sino solo indirectamente por medio de un índice. Es un sistema engorroso que exige mucho

### **Sistema numérico completo**

Consiste en asignar a cada corresponsal un número y una carpeta cualquiera que se la cantidad de correspondencia. Este método no se recomienda porque el archivo se llena pronto de carpetas que sólo contienen uno o dos documentos.

### **Sistema numérico con varios asuntos**

Consiste en asignar un número a cada corresponsal activo y archivar el material para todos los demás corresponsales por títulos de asuntos, disponiéndolos en unos cuantos grupos generales. Este método tiene el defecto del archivo por materiales.

### **Sistema numérico con otro archivo alfabético vario**

Tan pronto como se acumula suficiente correspondencia de un individuo o empresa, se pasa la carpeta alfabética pero se hace una carpeta especial numérica en lugar de alfabética.

## **Sistema Geográfico**

Un método geográfico típico es archivar primero por el estado, después por la población y finalmente por el nombre. Para ello se lleva una serie de guías por estados y por poblaciones.

### **Funcionamiento:**

Se emplea la codificación para saber cómo deben archiversse los documentos, conviene incluir el nombre de la empresa o la persona que decide el último paso en el proceso, porque unas veces el membrete o la firma son importantes. Se emplea carpetas individuales, pero el nombre del estado y de la población proceden al nombre del individuo. El material de los que tienen carpetas individuales se archivan en la de varios por población en orden alfabético de nombres. Si la población es demasiado pequeña para tener una carpeta, se archiva en la carpeta del estado por orden alfabético de acuerdo con el nombre de la oficina postal. Se hacen referencias en el índice o bien en hojas archivadas por orden regular en las carpetas.

## **Sistemas por asunto**

Este método es el más difícil, conviene mejor un archivo alfabético con carpetas adicionales a otro directo por asuntos.

Los archivos por asuntos originan dificultades:

1. Asignación de asuntos en primer lugar
2. Fijar cual es correcto para cada documento
3. Archivar los documentos que corresponden a más de uno
4. Colocar el material que lógicamente podría archiversse en diversos asuntos.
5. Encontrar el asunto apropiado cuando se desea el documento.

Un archivo por asuntos debe tener un sistema. No debe ser memoria.<sup>21</sup>

En los distintos departamentos la secretaria cumple con la función de archivar la documentación interna y externa de la institución, para ello utilizan el archivo numérico y por asuntos, pero en el caso del departamento de avalúos y catastros usan el sistema geográfico. A diario les toca archivar de una forma ordenada y puntual para evitar los amontonamientos que es de pésima imagen para una secretaria, deben tener una buena organización para encontrar con facilidad el documento que se requiere.

### ¿Utiliza sistemas de organización de archivos?

**TABLA N°7**

DENOMINACIÓN	F	%
SI	19	95
NO	1	5
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N°7**



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Ilustre Municipio de Ambato.

<sup>21</sup> González, M. (1987), "La secretaria Ejecutiva", p.150 - 170

## ANÁLISIS

El 95% de las encuestadas indican que si utilizan sistemas de organización de archivos, ya que gracias a su uso les ayuda a tener ordenados los documentos que realizan a diario su trabajo. Para llevar un sistema organizado necesitan conocer sobre la materia que deben llevar un archivo para evitar problemas, en su dependencia, manifiestan que de eso depende el funcionamiento de sus funciones, porque debido a ello, se puede manejar de forma eficaz los documentos que entran y salen de la oficina.

El 5% considera que no lleva un sistema de archivos, porque la función que ejerce no lo requiere, pero están conscientes de la importancia de su aplicación eficaz en el desempeño de sus tareas.

**Si su respuesta anterior es positiva ¿qué sistema de organización de archivos utiliza?**

**TABLA N°8**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Alfabético	8	22
Por asuntos	11	31
Numérico	12	33
Geográfico	2	6
Otros	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

## GRÁFICO N° 8



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Ilustre Municipio de Ambato.

## ANÁLISIS

El 33% determinan que es indispensable en su trabajo el sistema numérico, ya que archivan en orden de fechas, conforme se realizan los escritos, o de acuerdo a la hora que lleguen o sean recibidos en la oficina, piensa de esa forma les ahorra tiempo y energía en sus labores, para citar confusiones con los demás papeles que están en su archivo.

En otro punto el 31% consideran que utilizan el sistema por asuntos, porque les toca realizar escritos por diferentes motivos o circunstancias, que están establecidas o dirigidas para determinado fin, por esa razón tiene que clasificar en un sistema por asunto para no cometer errores en el momento que necesite determinado documento, y no incurrir en la pérdida de tiempo.

El 6% señalan que el sistema geográfico, les ayuda a localizar sus documentos por lugares o áreas determinadas donde se remitieron las correspondencias e informes, porque ciertos departamentos trabajan por

sectores, por ejemplo el departamento de avalúos y catastros, manejan todo lo relacionado a predios urbanos y rurales.

### **2.3.3. Función Asistencial**

La estructura de la empresa moderna consta de múltiples departamentos u secciones, en los cuales las secretarias pueden desempeñar sus funciones de acuerdo con su categoría profesional.

- La más alta categoría de secretariado se desempeña en los departamentos de dirección general, gerente o jefe de personal (secretarias ejecutivas y de dirección). Su trabajo en estos casos, es de gran responsabilidad
- Le sigue por orden de importancia, las secretarias de jefes de departamentos o secciones de primer nivel.
- Otra categoría es la de secretaria auxiliar del departamento, que depende generalmente de la primera secretaria del jefe de un departamento.
- Por último estarían las auxiliares administrativas de las distintas secciones de departamentos, en los que las secretarias pueden realizar sus funciones.
- La dirección general es el departamento encargado de originar la empresa y definir la política y los objetivos que se trata de conseguir.
- El departamento de producción se encarga de fabricar o transformar el producto de la empresa. Incluye el departamento de compras, cuya misión es adquirir todo lo que necesitan, desde materias primas a material de oficina, y la secretaría desempeña su labor en torno a listas de proveedores, pedidos, etc.
- La dirección comercial es el departamento que se encarga de dar salida al mercado al producto. Incluye el departamento de ventas, cuyo objetivo es hacer llegar la producción al usuario o consumidor, la

secretaria estará en relación con la espera de los clientes de la empresa.

- El departamento financiero registra evalúa, interpreta y aplica todas las operaciones contables de la empresa. La secretaria deberá tener ciertas nociones de contabilidad y finanzas.
- El departamento de personal controla las relaciones laborales, desempeñan una función muy importante, porque le corresponde la selección del equipo humano que llevará al éxito o al fracaso si se equivoca en la elección. La secretaria trabajará en torno a las nóminas, hojas de alta y baja selección y control del personal.

En el ejercicio de funciones, la secretaria puede desempeñar tareas en todos los departamentos de la empresa. Ello significa que debe tener una formación amplia y capacidad para adaptarse, aun en la misma empresa a múltiples ambientes y funciones. Por la misma razón, además de la relación con su jefe, la secretaria debe mantener también contacto con el resto del personal de la empresa, sea cualquiera el lugar que ocupe la secretaria en la empresa, debe conocer con la mayor precisión posible el tipo de organización empresarial, los objetivos de la empresa, los productos que fabrican ó los servicios que presta, las personas que tienen a su cargo los distintos departamentos y las relaciones de rango o jerarquía entre unos y otros.

Por esta razón, le es imprescindible disponer de unos conocimientos sobre la empresa en general: tipologías, fundamentos, modalidades, sistemas y niveles de dirección, técnicas de planificación y de análisis, etc. Y al mismo tiempo, debe disponer de unos conocimientos específicos sobre la empresa en que presta sus servicios y de forma muy particular, sobre su departamento o el nivel en que desarrolla su actividad.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Gispert, C. (1997), *“La secretaria y los departamentos de la empresa”* p. 150, 172 - 173

Las secretarias tienen un horario establecido de trabajo, la mayoría lo acatan de forma responsable y puntual. El personal tiene una organización coherente dentro de la institución, tratan de hacerlo en una forma planificada y ordenada, las funciones las realizan en un tiempo acorde a su desempeño, cuidando de esa forma la imagen de la oficina, están pendientes que los documentos salgan a tiempo, para evitar la pérdida de horas, para asumir con responsabilidad las tareas encomendadas por el jefe.

#### **2.3.4. Organización y control del Tiempo**

La secretaria pese al dinamismo de sus funciones y el gran número de cuestiones que debe tener, desarrolla su trabajo en un espacio reducido: tal vez un pequeño despacho o simplemente una mesa de trabajo en una zona adecuada de la oficina. Sea como quiere en cualquier caso se trata de un lugar que no ha sido pensado en función de su persona, sino de su trabajo.

Por esta razón deberá procurar adaptarse y, en medida que le sea posible, introducir pequeños cambios o solicitarlo así a su jefe, para mejorar aquellos aspectos que resultan poco adecuados para realizar su cometido o que le resulten molestos por alguna razón importante.

Adaptarse armónicamente al espacio de trabajo, sentirse bien en él, tener las cosas a su alcance, gozar de una cierta posibilidad de comodidad, no solo son necesidades de la secretaria, sino también de la empresa, porque trabajar en un ambiente grato, personalizado y adaptado a las tareas que debe ejecutarse en él y que atienda a la vez las necesidades del trabajador repercute favorablemente en la productividad.

El proceso administrativo es el que interrelaciona: Previsión, planeación, organización, integración, dirección y control para coordinar los

recursos con que cuenta una empresa o institución. Los puntos dentro de este proceso que atañen a la actividad secretarial son:

**Planeación:** Consiste en trazar de antemano el camino por seguir. La secretaria tiene actividades por realizar, éstas deben anotarse para no omitir ninguna, la agenda – memorando, ayuda a anotarlas en un solo lugar y se realizarán en el orden en que se organicen.

**Organización:** Es la forma en la que se ordena y coordina las tareas por realizar, con los recursos disponibles, de modo que se cumplan todas con la máxima eficacia. Por tanto al darles su debida importancia se sabrá qué hacer primero, es decir priorizar.

**Control:** Sirve para comprobar y valorar el trabajo. Por este medio se puede verificar que se han realizado todas las tareas propuestas durante la planeación.<sup>23</sup>

**Control de tiempo:** Comprende los fundamentos básicos que la harán trabajar con más eficacia uno y otro día, durante todo el año. El promedio de los ejecutivos que están en la cumbre, han llegado halla adaptándose a un rígido sistema de disciplina o puntualidad como el estar a tiempo, lo que amenaza la función laboral es llegar siempre tarde a la oficina. En todo caso, una vez que se encuentre en su escritorio, principie siempre el día con eficacia y responsabilidad a los añejos rituales de su profesión.

**Horarios:** En gran parte esto es automático, ya que la mayoría de las citas del día y mucho del propio trabajo

---

<sup>23</sup> González, M. (1987), *“La Secretaria Ejecutiva”*, p. 26 - 31

Habrá sido determinado con anticipaci3n. La primera tarea es ojear con rapidez su día del calendario para determinar cuáles porciones de tiempo ocupar  en cuales proyectos específicos, luego decidir c3mo ocupar  los intervalos e tiempos libres. Con las tareas que puede desahogarse en cualquier momento durante el día, como fijar las citas futuras o hacer llamadas telef3nicas pendientes, es de sentido común quitarse de en medio las minucias, de manera que no tenga en la mente el peso de ellas, cuando ataquen los asuntos principales. Se recomienda distribuir el tiempo del día de manera de dedicar más o menos una hora a las trivialidades, luego dedicarse a un proyecto importante. Sin embargo es distinta la constituci3n de cada cual y quizá se prefiera programar los trabajos pesados para la mañana, dejando los ligeros para la tarde o viceversa.<sup>24</sup>

Saber organizarse es conveniente para poder realizar con éxito todas las funciones encomendadas, además sin organizaci3n no se puede trabajar bajo presi3n. La secretaria organizada distribuye sus tareas en urgentes y de rutina.

Una buena administraci3n del tiempo es algo que generalmente no hacemos las personas. El control del tiempo no se limita a la utilizaci3n de un reloj. Es un talento o habilidad que todos podemos aprender y que es fundamental para el logro de nuestros objetivos de vida y profesionales, es decir, para el éxito. Un buen manejo del tiempo, es un factor muy importante en el crecimiento de las personas, grupos y organizaciones. El tiempo no es un problema, sino su ineficiencia, manejo, debido a los desperdiciadores de tiempo, que son el conjunto de fen3menos, obstáculos y barreras que nos impiden lograr nuestros objetivos en el tiempo y medidas adecuadas.

---

<sup>24</sup> Larrea, S. (1998), *El Desarrollo profesional de las Secretaria Ejecutiva*, p. 113 - 115

A continuación se menciona los principios básicos de un buen manejo del tiempo.

- a. Cada día tomar un poco de tiempo para planear y pensar acerca del trabajo.
- b. Elaborar metas específicas, escribirlas y asignarles tiempo de ejecución.
- c. Diariamente hacer una lista de pendientes, ordenarlos de acuerdo a la importancia y tratar de hacer lo más primordial tan pronto como sea posible.
- d. Dedicar el tiempo a efectuar tareas que somos capaces de jerarquizar realizando únicamente los asuntos importantes y productivos.
- e. Mantener agenda flexible y así tener tiempo para manejar crisis y lo inesperado.
- f. Tratar de manejar la papelería que llega, analizándola de inmediato.
- g. Hacer un esfuerzo para evitar las interrupciones (visitas, juntas no planeadas, llamadas telefónicas)
- h. Ser capaz de decir que “no” a quienes me requieren quitándome tiempo para los asuntos pendientes.

En el ámbito laboral las secretarías tienen un horario establecido de trabajo, la mayoría lo acatan en forma puntual y responsable.

El personal tiene una organización coherente dentro de la institución, tratan de hacerlo en una forma planificada y ordenada las funciones que ejecutan a diario, en el cumplimiento de su deber cuidan de la buena imagen de la oficina, están pendientes que los documentos salgan a tiempo y de esa manera no tener contrariedades con el jefe.

Laboran una sola jornada, por lo que sacan el mayor provecho posible a sus actividades diarias.

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

Poder administrar los recursos de la empresa apropiadamente es uno de los aspectos principales de la secretaría y sin duda una tarea que debería ser capaz de llevar a cabo correctamente. Aunque los recursos pueden implicar distintas áreas de conocimiento y la colaboración de todo el personal de distintas disciplinas teniendo una clara idea de forma tal de poder administrarlas como la unidad que la empresa es. Aunque los recursos pueden variar de acuerdo a cada empresa diferente, usualmente todos pueden ser agrupados y contenidos en algunas áreas. Se puede nombrar dos áreas principales: Los recursos financieros y los recursos humanos, cada uno de ellos abarcan una cantidad importante de aspectos específicos, debido al gran impacto que cada uno de los dos grupos puede tener sobre una empresa, es muy importante contar con la ayuda de profesionales especializados que tengan el conocimiento apropiado para manejarlos y ayudar a la persona encargada de administrar, él no puede hacer todo por sí mismo, sino delegar a otras personas que se ocupen de tener una visión clara de la forma en que cada área diferente se interconecta con las otras de la empresa. Los recursos humanos son sin duda, la principal fuente de fuerza de energía y está entre los principales aspectos de la empresa que la secretaría debe cuidar con el resto del personal.

Los recursos de la empresa se refieren a bienes, medios y son:

- **Dinero.-** El presupuesto del departamento deberá cubrir todos los gastos previstos dentro del año.
- **Recursos Humanos.-** Debe ser apropiado en número para manejar la magnitud del trabajo asignado, estar capacitados en todas las habilidades necesarias. Hombres y Mujeres.

- **Inversiones.-** El departamento debe mantener en buenas condiciones la maquinaria, las herramientas y equipos, así como las instalaciones físicas de trabajo, para permitir que las tareas se realicen de la forma más eficiente.
- **Gastos de operación.-** Se deberá hacer el inventario de materiales que se necesiten en el departamento.
- **Métodos de procedimientos.-** Cada miembro del departamento debe contar con una clara descripción del puesto, metas bien definidas para cada tarea y acceso a procedimiento de operación adecuado.
- **Calendarios.-** Las fechas de terminación deben ser reales y establecerse de acuerdo con la cantidad de personal.
- **Información.-** Se debe proporcionar información necesaria a cada miembro de la institución para el logro de las metas asignadas. Tal información podría incluir cambios en planes, políticas y procedimientos relativos a la dirección del departamento, así como retroalimentación administrativa en cuanto al desempeño de los integrantes.<sup>25</sup>

En la institución las secretarías le dan gran importancia a los recursos que están en contacto con ellas, en cuanto al recurso humano es el de mayor interés ya que todo gira alrededor de sus funciones, son imprescindibles en la institución, en cuanto a los equipos de oficina le dan un cuidado especial, hacen lo que este a su alcance para dar un buen mantenimiento y uso. Ya que de eso depende su trabajo diario, el recurso financiero es administrado por el departamento de presupuesto, ya que es una institución que depende del estado y la ciudadanía, sus recursos se invierten en distintas obras destinadas para el bienestar de la colectividad.

---

<sup>25</sup> Disponible en: <http://www.pablobuol.com/habilidadesgerenciales/recursos.htm> [Consulta: 28 - 10 - 2010]

Manifiestan que cada secretaria trabaja a gusto cuando los recursos son utilizados de forma eficiente y a tiempo, que los departamentos estén provistos de los mismos con responsabilidad y no se llegue al derroche o desperdicios de recursos, ya que al no contar con ellos todo sería un fracaso en sus funciones que realizan a diario en algunas ocasiones ellos se encargan de administrar los recursos, mediante la planificación y ejecución de todos los asuntos de la oficina.

**Como empleada de su empresa ¿aporta con ideas para la buena administración de los recursos empresariales?**

**TABLA N°9**

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

**GRÁFICO N°9**



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Ilustre Municipio de Ambato

## ANALISIS

El 100% de las secretarias encuestadas manifiestan que siempre aportan con ideas para la buena administración de los recursos de la institución, sobretodo del departamento donde desempeñan sus funciones, ya que dependen del uso y manejo de los distintos recursos que hay en las oficinas para tener éxito y buen desempeño en las tareas a ellas encomendadas.

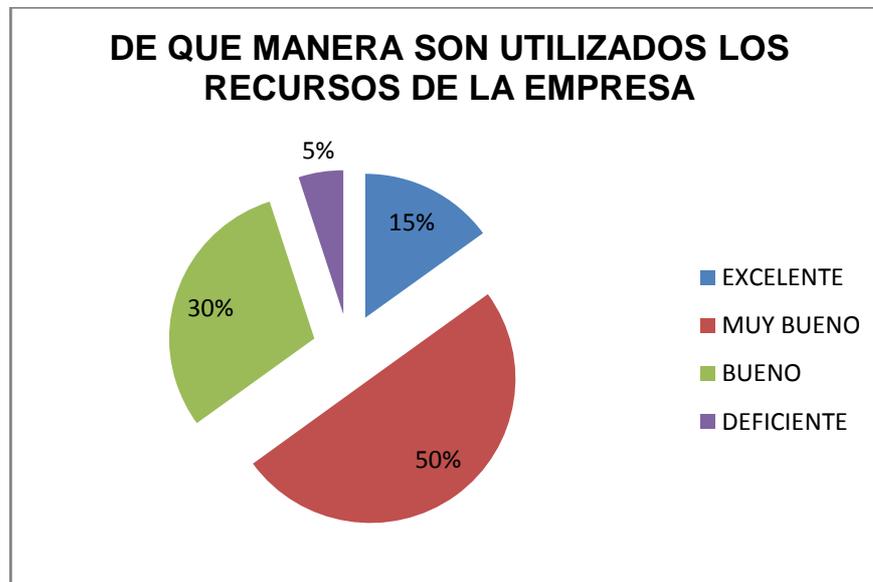
La iniciativa y buena disponibilidad que tengan depende que se logre buenos resultados en la forma correcta de administrar los recursos, dar un buen manejo y utilización de los mismos, pasando siempre en el usuario, ya que gracias a ellos se mantiene en adelante la institución.

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

**TABLA N°10**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
EXCELENTE	3	15
MUY BUENO	10	30
BUENO	6	50
DEFICIENTE	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

## GRÁFICO N° 10



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Ilustre Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 50% también consideran que es muy bueno como se administran los recursos, se sienten a gusto en sus funciones que emprenden a diario, son consideradas de forma amable y respetuosa, no existe descontento entre ellas, están de acuerdo con todo lo que tiene que ver con su trabajo, no poseen inconvenientes sobre el manejo de los recursos por parte de los superiores.

El 30% manifiesta que es bueno como se lleva la administración de los recursos, que hace falta hacer conciencia en las personas para que se dé mayor importancia, porque debido al manejo con que se ejecuta los recursos se puede dar mejor calidad de trabajo y por ende un buen servicio al usuario, a veces falta preocuparse de eso, no se da el interés suficiente,

ya que todo depende de la buena administración de los recursos, en especial el humano.

El 15% de las encuestadas dan a conocer que los recursos que dispone la institución son manejados de manera excelente, están de acuerdo en todo lo concerniente a la buena administración de los recursos, para las secretarías todo está perfecto no tienen problemas en ese aspecto.

#### **2.4. Trabajo en equipo**

La función de la secretaria está íntimamente relacionada con las tareas de organización, no sólo respecto a su labor de los resultados apetecidos, la secretaria tiene que conocer a fondo los distintos instrumentos existentes destinados a la planificación del trabajo, como son las agendas, los calendarios, conocimientos que le permiten emplearse correctamente y obtener de ellos todo el rendimiento posible.

Para lograr el máximo fruto de su trabajo con los compañeros se logra atendiendo a los comportamientos siguientes:

- Evitar la pedantería en el trabajo cotidiano
- Mostrarse paciente y amable, evitando los enfados o las expresiones malsonantes.
- Demostrar interés por el trabajo de los demás, reconociendo el éxito ajeno.
- Evitar formular juicios negativos en lo concerniente a ideas, creencias o hábitos de los compañeros de trabajo.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup>Gispert, C. (1997), *“La secretaria y la empresa”*, p. 85 -1 54

En el Municipio de Ambato el trabajo en equipo no se da con mucha frecuencia ya que existe el individualismo entre compañeros, cada quien se encarga de sus funciones en el departamento en el cual se desempeña, se asocian entre compañeros de la misma oficina, ayudándose mutuamente en lo que necesitan con respecto a sus labores, rara vez se delegan responsabilidades con otros departamentos. Manifiestan que el trabajo en equipo le llevará a conflictos posteriores, caso no tiene un buen criterio de realizar actividades en grupo, compartir entre ellos, ya que si lograrán la unión entre todos será la realización eficaz de la institución, la imagen que proyectan será en bien de la comunidad.

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

Cualquiera que sea el departamento asignado a una secretaria y su categoría, esta siempre debe mostrar un excelente espíritu de equipo, colaborar con los compañeros y actuar con eficiencia para lograr el perfecto funcionamiento de la empresa.

La secretaria es la encargada de atender algunos asuntos personales del jefe como enviar telegramas, servir café y recordar algún aniversario o acontecimiento especial del personal que labora en la institución.

Ella es quien cumple o transmite órdenes y acuerdos con oportunidad de los trabajos que se ejecutan.

El éxito y la satisfacción personal que alcances en el trabajo pueden depender casi totalmente del tipo de relación entre tú y los compañeros. El

mejor acuerdo se apoyará en una relación de respeto y entendimiento mutuo, también identificar claramente cuál es su responsabilidad en el trabajo, para determinar con seguridad que espera el jefe y compañeros de ella, una secretaria tranquila, digna de confianza, tolerante facilita las relaciones de intercambio aun cuando haya problemas.

Tiene que ser práctica y realista, aceptando que habrá cosas que desconoce, y que puede cometer errores, sentir la necesidad de pedir ayuda a sus compañeros que le ayudarán a resolver los problemas y a entender su trabajo, si es clara explicando sus dificultades. En muchas ocasiones debe aceptar críticas con buen ánimo y tratar de aprender de los errores.

La secretaria será la encargada de articular las diversas labores que realizan cada uno de los empleados, demostrando interés por sus actividades, ayudando en cualquier situación difícil, manteniendo en todo momento el sentido del humor, ya que de eso depende el buen desarrollo de una empresa, con la colaboración del trabajo en equipo que hacen todos.

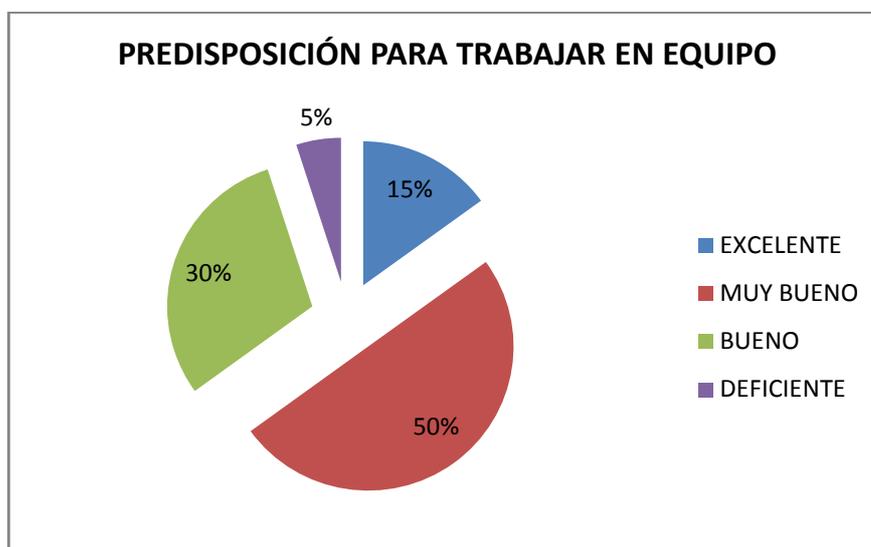
En los departamentos del Municipio, la secretaria es considerada la parte esencial en el puesto de trabajo, ya que por intermedio de ella, se llevan a cabo las actividades diarias que se ejecutan en la oficina, por intermedio de ella, se resuelve los asuntos programados, ellas son las colaboradoras con el respeto del personal. Si se pone en práctica el trabajo en equipo, las secretarias tendrán más tiempo para realizar sus diferentes funciones, ya que su labor está inserta en muchas tareas que tienen que resolver, con la colaboración entre compañeros todo será eficientemente y organizado.

## ¿Cómo es su predisposición para trabajar en equipo?

**TABLA N°11**

DENOMINACIÓN	F	%
EXCELENTE	3	15
MUY BUENO	12	60
BUENO	4	20
DEFICIENTE	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°11**



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Ilustre Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 15% consideran que para trabajar en equipo necesitan del apoyo y colaboración de todos, de manera que exista ayuda para ejecutar las labores que son compartidas, para tener buenos resultados, pero no hay una predisposición en ciertas personas, por lo que es difícil relacionarse en grupo, y mantener buena relaciones debido a la falta de cooperación, entre los que formamos parte del departamento donde laboran.

En el gráfico el 60% tienen buen desenvolvimiento para trabajar en grupo, les gusta compartir entre compañeros, darse la mano cuando necesitan apoyo en sus actividades diarias. Lo indispensable es tener la voluntad desinteresada para efectuar algo, que es en bien de todos, si se comparte responsabilidades se trabajará de mejor manera, porque si estamos unidos la institución tendrá óptimos resultados en cuanto a servicios.

El 20% dan a conocer que la relación entre compañeros no es compartida de forma íntegra, ya que algunos prefieren el individualismo y no comprometerse en actividades ajenas, porque siempre se lo toma de manera negativa, y cuando se pretende colaborar o apoyar algo que tiene falencia, no se da la importancia que tiene al estar unidos para enfrentar las dificultades que existe siempre en el trabajo.

El 5% están con una mente negativa, ya que piensan que pueden hacer todo solo, que no necesitan de los demás para realizar sus funciones diarias, tienen un egoísmo personal, manifiestan que su trabajo es independiente del resto.

#### **2.4.2. Saber Delegar Funciones**

Saber delegar funciones se denomina a una serie de fórmulas encaminadas a simplificar las funciones del personal de la empresa, evitar las disposiciones excesivamente rígidas y permitir la ejecución de los asuntos encomendados con la intervención de otras personas. De esta forma, el funcionamiento de la empresa se dinamiza y se hace más productivo.

Se delega funciones cuando existe un excesivo recargo de tareas, es necesaria una correcta división del trabajo, una delegación de responsabilidad, una reglamentación y algunos controles generalizados. Delegar se basa en la idea de que un colaborador calificado debe tener poder de intervención en el sector asignado, y no ha de actuar tan sólo en virtud de órdenes de superiores.

En delegación de funciones, el control es fundamental y responde siempre a dos características:

- Cada Jefe controla el nivel inmediato inferior.
- La función de control no puede delegarse
- Otras funciones que nunca pueden delegarse
- Fijación de objetivos y estrategias
- Definición de la estructura
- Diseño de planes estratégicos a largo plazo
- Coordinación de las diferentes áreas
- Elección de personal directivo.

La secretaria en su relación con otros integrantes de la empresa debe mostrar un talante cordial y atenerse a las normas de cortesía y compañerismo bien entendido, lejos de actitudes afectadas, de suficiencia a autoridad.

No puede aprovecharse de su posición para descargar su trabajo en terceras personas. Antes al contrario, debe colaborar espontáneamente con los compañeros de trabajo en caso de que se encuentre en alguna dificultad, debe evitar la competitividad de tipo personal, que provoca actitudes negativas, y sobre todo, no invadir áreas de trabajo ajenas si no ha

habido un requerimiento en solicitud de su intervención. Además los administradores desde supervisores de pequeños grupos de empleados de oficina tienen que ocuparse de mantener la moral alta entre el personal y motivarlo a incrementar su productividad, para de esa manera lograr un óptimo rendimiento en sus labores y saber delegar funciones con responsabilidad en beneficios de todos.<sup>27</sup>

En el Municipio de Ambato la mayoría de las secretarias tienen distintas formas de pensar de acuerdo a como saber delegar funciones, manifiestan que depende del puesto que ocupe la secretaria en un departamento para que pueda solicitar la colaboración del personal, que está en su oficina, aunque ellas sugieren que si delegan funciones, como llevar materiales de oficina, comprar fuera, archivar documentación, entregar la correspondencia, etc.

Están de acuerdo que siempre se necesita de otra persona para llevar a cabo alguna actividad ya que siempre es necesario pedir la colaboración de algún compañero, de una manera responsable y cortés, aunque de abuso innecesario puede ocasionar problemas, se debe delegar solo cuando se necesita de forma urgente o se requiera de la intervención.

---

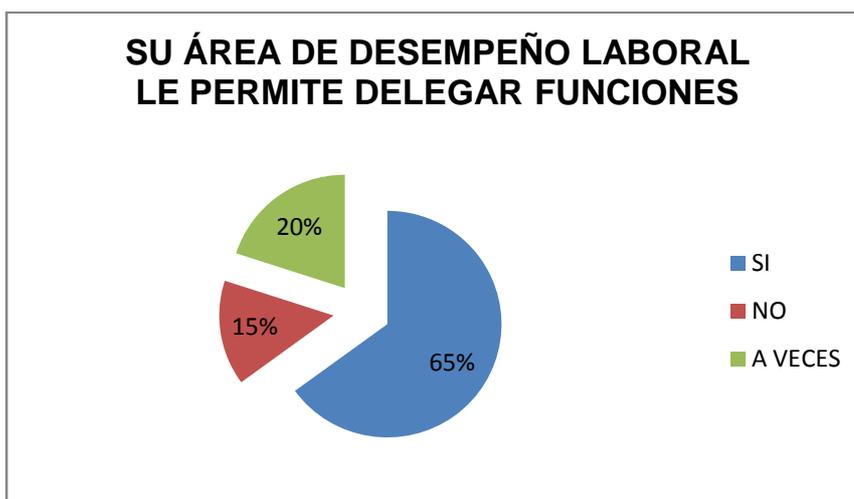
<sup>27</sup> Holmes, B. Whitehead, J. (1992), *"Curso Práctico de Secretariado"*, p. 44 - 45

**¿Su área de desempeño laboral le permite delegar funciones?**

**TABLA N°12**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	13	65
NO	3	15
A VECES	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°12**



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarías del Ilustre Municipio de Ambato

### **ANÁLISIS**

El 65% de las secretarías dan a conocer que en el trabajo si delegan funciones a los demás empleados, porque su condición de secretarías lo amerita, con responsabilidad y buenas maneras tratan de pedir ayuda a los compañeros que laboran con ella, se toman esa disposición siempre con la

autorización de todos, porque entre ellos forman un equipo de trabajo, que depende de cada uno, ya que son indispensables en sus diferentes áreas.

El 15% dicen que no delegan funciones, no tienen esa predisposición para hacerlo, su trabajo está bajo restricción del jefe y no pueden hacer otras actividades sin pleno conocimiento de la autoridad pertinente. La posición que ejerce dentro de la institución no le permite pedir colaboración de terceras personas, tiene que realizar todo la secretaria.

En otro punto el 20% poseen a veces la autoridad para solicitar la colaboración de los compañeros para ciertas gestiones, tiene el liderazgo para delegar funciones a otros subalternos, pero siempre con un ambiente de comprensión y compañerismos, ya que son ideas positivas se llega a tener buenos resultados.

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

La secretaria Ejecutiva será una psicóloga experta. Siempre sabrá cuando su jefe no está en condiciones de atender a personas molestas, o cuando las personas que solicitan verlo solamente harán perder tiempo; ella las conducirá con mucha delicadeza y tino hacia el ejecutivo que puede atender su problema por este su campo de trabajo. El jefe no tiene la obligación de atender a todo aquel que desee verlo, para eso existe la secretaria que puede solucionar problemas de los clientes sin necesidad de molestar al jefe, sobre todo si se trata de asuntos de rutina.

Una profesional eficaz es la que soluciona problemas por su cuenta, utilizando su creatividad e iniciativa, para ello la ayuda su pleno conocimiento de la empresa, con los compañeros de trabajo se muestra colaboradora, le gusta ayudarlos a solucionar sus conflictos. Esta relación será de alegre camaradería, en un clima de respeto y mutua consideración. La secretaria será un puente entre el jefe y el personal, por lo tanto le corresponde ser el lazo de unión entre los jefes y los subordinados; ayudar al uno y a los otros a resolver sus problemas de manera desinteresada con el objeto de tener una excelente relación, en beneficio del trabajo en equipo y el apoyo mutuo.

La lealtad es la parte sustancial de la solución de problemas, no debe olvidar que debe ser leal ante todo a su jefe, luego a la empresa, y finalmente a los compañeros, no deberá comunicar ninguna noticia a un compañero, aun que se sienta unida a él por una amistad, a menos que su jefe la autorice para ello, de esa manera evitará problemas futuros en la empresa. Estimulando el interés de todo el personal, por resolver problemas o satisfacer necesidades sentidas, con apoyo de todos, se procede a identificarlos con el objetivo de darles solución.<sup>28</sup>

Se comienza por definir las responsabilidades del grupo, los objetivos que se pretenden alcanzar y el procedimiento a seguir, para analizar el problema, y encontrarle solución. Estos objetivos deben estar orientados a conocer y transformar la realidad social de las personas involucradas, con la participación del grupo se dará una solución concreta del problema, la cual necesariamente debe reflejarse en una mejor condición de vida. El cambio tiene que ser percibido por todo el personal.

---

<sup>28</sup> Larrea, S. (1998), *"El desarrollo profesional"*, p. 44 – 45

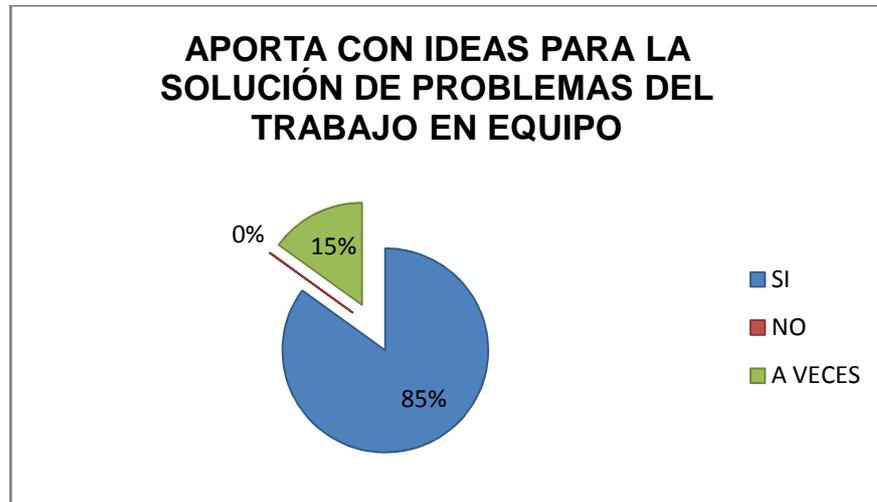
En el Municipio de Ambato todo el personal está involucrado en dar el apoyo incondicional para solucionar un problema, que causa cierta incomodidad y conflicto entre compañeros, dan a conocer que siempre hay rivalidades, pero tratan de llevarse de la mejor manera, cuando existe inestabilidad en el trabajo en equipo siempre surgen problemas, lo primero que se hace es identificar el problema, el por qué de esta situación y con esmerado interés buscamos dar la solución, para los demás; sin que ello implique dejar de preocuparnos por los problemas que tenemos en nuestra vida diaria. Manifiestan que siempre se necesitan unos de otros para salir adelante en sus funciones, y conflictos que no faltan en sus labores entre jefes y empleados.

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

**TABLA N°12**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	17	85
NO	0	0
A VECES	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

## GRÁFICO N°12



Elaboración: La autora, Fuente: Encuestas aplicadas a las Secretarias del Ilustre Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 85% manifiestan que todo problema que sucede en el trabajo, si aportan con ideas para dar solución a los mismos, siempre con la ayuda de los compañeros, porque formen un equipo de trabajo, consideran que el grupo debe mantener una personalidad bien estructurada y definida con el objeto de dar un aporte positivo en el caso que se presenten motivos que necesiten ser atendidos por todos, se dé las ideas necesarias para llegar a solventar con éxito lo suscitado, y la institución esté con excelentes recursos para prestar sus servicios.

Finalmente el 15% dan apoyo para la solución de problemas en la institución, consideran que a veces dan su ayuda incondicionalmente, y sugerencias para el arreglo y construcción nuevamente de asuntos que tuvieron los desaciertos por cualquier motivo negativo en contra de la

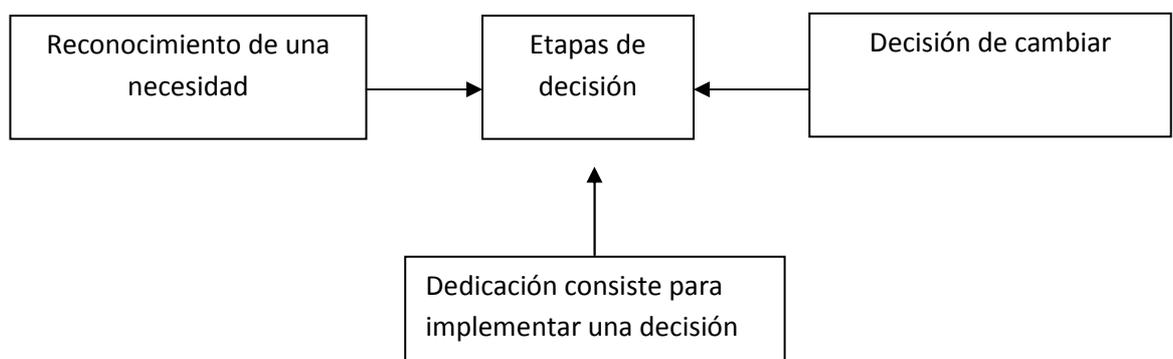
institución, pero que ellas han dado lo mejor de sí para salir adelante con ese problema, en especial con la colaboración del equipo, porque si todos no están en mutuo acuerdo no se podría llegar a una alternativa de solución en bien de la colectividad.

## 2.5. Toma de decisiones

Toda decisión debe evaluarse en función de cinco características.

1. **Efectos futuros.**- Tiene que ver con la medida en que los compromisos relacionados con la decisión con la decisión afectará el futuro.
2. **Reversibilidad.**- Se refiere a la velocidad con que una decisión puede revertirse y la dificultad que implica hacer este cambio.
3. **Impacto.**- En que medida se ven afectadas otras áreas o actividades.
4. **Calidad.**- Se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía, entre otros aspectos.
5. **Periodicidad.**- La decisión se toma en forma frecuente o cuando lo amerite la situación o excepcionalmente.

Núcleo de la toma de decisiones:



En la capacidad de tomar decisiones influye el conocimiento de uno mismo, pero también habrá que reconocer la propia realidad, manejar información, proveer las consecuencias que conllevan la decisión que se aporte y un largo etcétera.

El concepto que tiene una persona de si misma y las decisiones que aporta están estrechamente relacionados, quienes tienen un buen autoconcepto son más capaces de utilizar sus habilidades para adaptarse a todo tipo de situaciones.

Tomar decisiones es una habilidad fundamental. Una decisión es un proceso que trata de elegir entre dos o más opciones, y que surge, en muchas situaciones, para solucionar un problema o aplicar una medida.

Aprender a tomar decisiones de forma adecuada ayuda a lograr un mayor control sobre sus propios actos y en definitiva, sobre su propia vida.

La toma de decisiones conlleva los siguientes pasos:

**Identificación del problema.-** Tenemos que reconocer los problemas, para buscar posibles soluciones.

**Análisis del problema.-** Se debe determinar las causas del problema y sus consecuencias, y recoger la máxima información posible sobre el mismo.

- **Evaluación de las diversas opciones.-** Hay que centrarse en la identificación de las posibles soluciones al problema o tema, así como en las consecuencias que cada una de ellas comporta.
- **Selección de la mejor opción.-** Se debe escoger la opción que parece más conveniente, asumiendo las consecuencias.
- **Aplicación de las medidas tomadas.-** Tras tomar una decisión hay que llevarla a cabo y observar su evolución.
- **Evaluación del resultado.-** Es necesario considerar si el problema se ha resuelto conforme a lo previsto.<sup>29</sup>

La mayor parte optan que la toma de decisiones es fundamental en la Institución, ya que gracias a ella se puede dar solución a los problemas que no faltan cada día, se suele dar el óptimo sentido de responsabilidad y orden al momento de decidir algo que esté conectado con sus funciones.

Tomar una decisión acertada, conlleva consigo de mucha serenidad, pensar primeramente lo que quieren decir a los demás de una manera concreta, concisa, para no tener posibles equivocaciones y contratiempos. Opinan que la serenidad es lo primordial que conllevan al buen desarrollo y eficacia de una decisión acertada en bien propio y de los demás.

Opinan que la serenidad es lo primordial que conllevan al buen desarrollo y eficacia de una decisión que tomará para ayudar a concluir algo que estaba como un problema difícil de resolver, se necesita mucha inteligencia emocional, calma y tranquilidad para que las decisiones que tomen salgan bien claras y concisas, en bienestar del personal y el usuario que está en contacto permanente con ella.

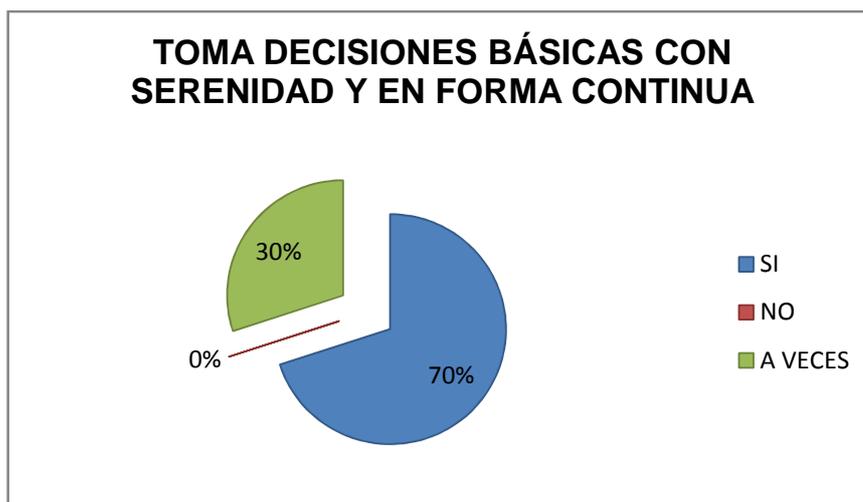
<sup>29</sup> Truman, H. "Toma de decisiones". Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones). [Consulta: 13 - 11 - 2010 ]

En sus funciones diarias ¿toma decisiones básicas con serenidad y en forma continua?

TABLA N°13

DENOMINACIÓN	F	%
SI	14	70
NO	0	0
A VECES	6	30
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

GRÁFICO N°13



Elaboración: La Autora, Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ilustre Municipio de Ambato

### ANALISIS

El 70% consideran que la serenidad es lo esencial para realizar cualquier actividad o asunto, porque de ella depende que se resuelva con prontitud y eficacia una decisión que necesita ser tomada en forma oportuna,

par que en el futuro no haya represalias sobre ellas, por la ineptitud que presenten ante una circunstancia que requiere ser decidida con urgencia.

Manifiestan que se presenten diferentes situaciones de la vida tanto en lo laboral y familiar, por lo que se trata de elegir una alternativa entre las disponibles a fin de evidenciar el problema latente, ya que se requiere estar serenas y poner en uso la razón para estar capacitadas para resolverlos, las decisiones atañen a todos ya que gracias a ellas pueden tener una opinión, que les ayuda a dar soluciones, pero siempre con una personalidad relevante y tranquilo.

El 30% dan a conocer que a veces toman decisiones con serenidad y rapidez, porque debido a sus funciones que tienen que desarrollar diariamente, no les permite siempre estar al tanto de los problemas que se suscitan y por ende ayudar a decidir en forma oportuna en bien de la institución, muchas de las veces no pueden inclinarse para tomar una decisión, ya que no cuenta con la autorización respectiva del jefe.

### **2.5.1. IMPORTANCIA DE LA TOMA DE DECISIONES EN EQUIPO**

Toma una buena decisión consiste en trazar el objetivo que se quiere conseguir, reunir toda la información importante y tener en cuenta las preferencias del que tiene que tomar la decisión.

Tomar buenas decisiones es la manera de aumentar las posibilidades de lograr buenos resultados, así como seguridad personal y éxito en la autorrealización.

La toma de decisiones es un acto voluntario que se realiza un apersona ante problema o una situación difícil, en el cual se elige la opción

que se considera más adecuada, decidir es elegir entre dos o más opciones por lo general incompatibles entre sí, o que se presentan a la vez, además es una capacidad que hay que desarrollar, como parte de la autorrealización personal.

Tiene como objetivo lograr valorarse a sí mismo, pero también ser capaz de decidir ante una situación problemática, asumiendo las consecuencias que de dicha decisión puede desprenderse.

Tomar decisiones es una habilidad fundamental. Una decisión es un proceso que trata de elegir entre dos o más opciones, y que surge, en muchas situaciones, para solucionar un problema o aplicar una medida.

La mayoría de las veces hay que tomar decisiones que son importantes para la persona, normalmente las soluciones a los problemas que se van presentando a lo largo de la vida son difíciles de encontrar y de aplicar; por ello, toma decisiones se convierte en una destreza fundamental.

Es importante la toma de decisiones porque está orientada a la solución de posibles problemas o conflictos; lograr que la decisión adoptada sea correcta, permite vivir más plenamente, y proporciona un mayor control sobre la propia existencia.

Por ella es aconsejable aprender a tomar decisiones para resolver los asuntos que resultan especialmente complejos e importantes o decisivos para nuestro futuro.

Por lo tanto, la toma de decisiones en grupo es considerada un componente esencial del trabajo administrativo ya que cuando los problemas son demasiados grandes involucra a varias de las áreas funcionales de la empresa.<sup>30</sup>

En el Municipio de Ambato, las secretarias consideran de suma importancia la toma de decisiones en grupo, ya que pueden sugerir entre todos una mayor cantidad de propuestas, aportan conocimientos y experiencias distintas, de esa manera todos los miembros de un departamento se involucran en la solución de ese problema.

En su trabajo para tomar una decisión implica una gran responsabilidad, no pueden ejecutar solas una resolución de algo, están consientes que necesitan la colaboración de los demás, ya que todos son importantes e indispensables en un problema que requiere ser solucionado.

Y el respecto manifiesta que se sienten a gusto en su trabajo, porque todos aportan con su granito de arena, ante una dificultad que se presenta en sus actividades diarias, unidos somos más fuertes.

## **ANÁLISIS**

En un 70% de las secretarias encuestadas consideran que para tomar una decisión acertada debe estar primeramente seguras del paso que van

---

<sup>30</sup>Truman, H. "*Toma de decisiones*". Disponible en:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones). [Consulta: 13 - 11 - 2010 ]

a dar, contando con los elementos necesarios, para después emprender a lo planteado, tratando en lo posible que todo tenga una respuesta favorable, saber que paso con ese trámite primero estudiarlo, para luego sacra una conclusión, de ese asunto buscando la solución para después seguir en adelante con funciones diarias, analizar bien la situación porque de ello depende la solución y el éxito en la institución.

### **2.5.2. BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES**

Una imagen pobre que proyecta la persona, se convierte en obstáculo y limitación que en ocasiones produce la dificultad de tomar una decisión, por hacerse de forma precipitada e irreflexiva.

La necesidad de decidir suele traer consigo dudas, ansiedad, confusión, etc., en la persona que debe adoptar una resolución. Y con frecuencia esta vacilación conduce a tomar una decisión inadecuada o precipitada, por hacerse de forma precipitada e irreflexiva.

Cuándo es necesario tomar decisiones, suele presentarse una barrera, que es anterior al hecho de elegir y lo que provoca.

Desde un punto de visto psicológico, los conflictos pueden ser de tres tipos:

- **Conflictos de atracción.-** Cuando todas las posibilidades son atractivas por igual pero sólo es posible elegir una.
- **Conflicto de evitación - evitación.-** Cuándo todas las opciones resultan igualmente desagradables; ninguna parece atractiva pero hay que elegir una.

- **Conflicto de atracción – evitación.-** Cuando cada una de las alternativas es atractiva y desagradable simultáneamente.

Las preocupaciones, miedos, la falta de confianza son barreras que impiden decidir de forma concreta cada situación problemática. Dejarse llevar por los aspectos emocionales, sin intentar ver los pros y los contras de cada posible opción, impidiendo a pensar en las consecuencias de las soluciones. Además la incertidumbre y el riesgo dificultan el proceso que conlleva a tomar una decisión, la inseguridad en uno mismo nos impide a resolver algo con el fin de evitar problemas futuros.<sup>31</sup>

La mayoría de las secretarias señalan que son muchas las barreras que les impiden tomar decisiones de una manera acertada y provechosa, debido a que no se sienten seguras de si mismas o por evitar problemas futuros no les gusta involucrarse en situaciones arriesgadas, que les permita ayudar a resolver o tomar una solución, piensan que también la presión del tiempo no les favorece para ocuparse de los terceros. Aunque la toma de decisiones genera buenos resultados si se las realiza en equipo, dando una opción acertada y positiva la institución siempre dará óptimos servicios a los usuarios.

---

<sup>31</sup> Disponible en:

[http://www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_enoque\\_objetivo\\_hacia\\_toma\\_desiciones.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_enoque_objetivo_hacia_toma_desiciones.html);

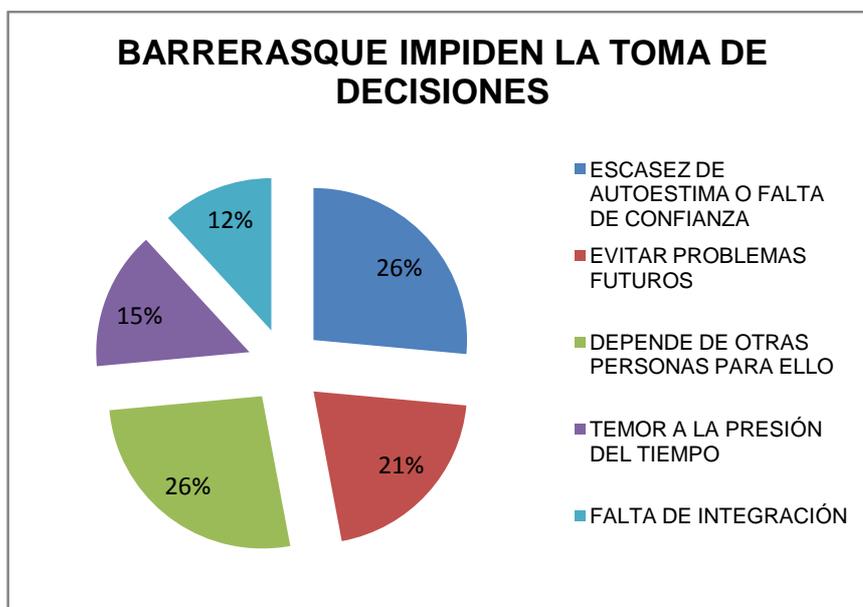
[Consulta: 18 – 11 - 2010]

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

**TABLA N° 15**

DENOMINACIÓN	F	%
Escasez de autoestima o falta de confianza	9	26
Evitar problemas futuros	7	21
Depende de otras personas para ello	9	26
Temor a la presión del tiempo	5	15
Falta de integración	4	12
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N° 15**



Elaboración: La Autora, Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ilustre Municipio de Ambato

### **ANÁLISIS**

El 26% señalan que no pueden tomar decisiones debido a que dependen de otras personas para ello, no poseen la autoridad suficiente para tomar atribuciones por cuenta propia, están al mando de sus jefes u

otros empleados de mayor jerarquía, deben pedir el respaldo de sus compañeros para intervenir en situaciones que requieran ser solucionadas.

El 21% están de acuerdo que no se puede tomar una decisión con el fin de evitar problemas futuros, no se arriesgan a decidir por que piensan que tendrán inconvenientes con las autoridades de la institución, no tienen esa motivación de estar preparadas para cualquier circunstancia de la vida, prefieren no involucrarse en asuntos ajenos y colaborar con ellos.

Finalmente el 12% manifiesta que la falta de integración no les permite tomar decisiones, ya que cada quien se ocupa de lo suyo, no se preocupan de lo que pasa con el resto de compañeros piensan que todos no concuerdan con la forma de pensar, no hay los mismos gustos e ideas.

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

Después de poner en marcha la decisión es necesario evaluar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión tuvo el resultado esperado o no.

Se debe observar que se necesita un poco más de tiempo para resolver el problema y obtener los resultados, o si definitivamente la decisión no fue la acertada, en este caso se debe iniciar el proceso de nuevo para hallar una decisión.

Cuando se inicia en caso de que la solución haya sido errónea, contará con más información y se tendrá conocimiento de los errores cometidos en el primer intento.

Además se debe tener conciencia de que la toma de decisiones esta en continuo cambio, es decir, que van a ser modificadas continuamente por la evolución que tenga el sistema o por la aparición de nuevas variables que lo afecten.

Las situaciones son evaluadas en términos de bueno o malo, ganancias o pérdidas, asociadas con cada resultado. Con objeto de prever los resultados, de ponerlos en práctica con los cambios que se producirán en la situación, es una parte de la resolución de problemas que esta muy sujeta a la incertidumbre, porque el resultado de nuestras acciones no depende solo lo que hagamos, sino que son fundamentales las reacciones de los demás que están involucrados en la situación saber predecir los resultados de un plan que se ha elaborado es difícil, puede ser una fuente inagotable de sucesos preocupantes, para ello se valora la probabilidad de que un resultado junto con los beneficios o perjuicios conllevan a las consecuencias, que a veces se realiza de forma consciente y pensada poniendo en una balanza cada aspecto del resultado.<sup>32</sup>

En la institución las secretarias consideran que los resultados obtenidos por la toma de decisiones son muy buenos, ya que todo depende de cada persona, de la actitud que posea ante los problemas que se desarrollen en el área de trabajo.

---

<sup>32</sup> Disponible en: <http://jevalda.wordpress.com/2010/01/20/el-proceso-de-toma-de-decisiones;>  
[Consulta: 14 – 11 - 2010]

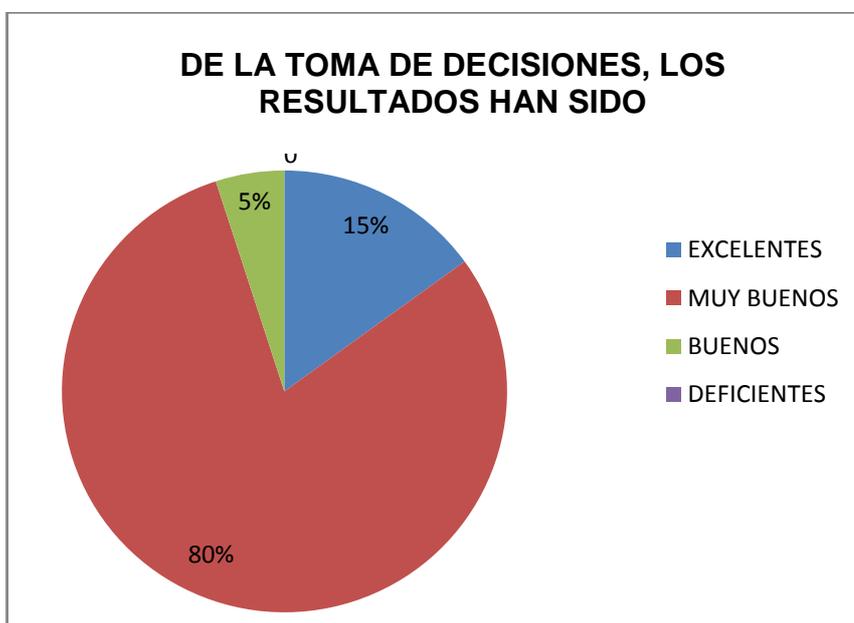
Ellas tratan de dar la mejor solución posible a los diferentes problemas que requieren ser decididos de manera urgente, la mayoría de las secretarias sienten la necesidad de involucrarse dentro de los acontecimientos que necesitan su colaboración, revisan cuidadosamente las conductas de los demás para que les ayude a mejorar la toma de decisiones y obtengan resultados muy buenos, tratan de tener la mente lúcida y preparada para aceptar sus limitaciones, creando nuevas oportunidades con la finalidad de obtener resultados apetecidos, aceptan la crítica de los otros de una manera constructiva tratando de dar solución a los problemas con la colaboración del grupo.

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

**TABLA N°16**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
EXCELENTES	3	15
MUY BUENOS	16	80
BUENOS	1	5
DEFICIENTES	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

## GRÁFICOS N°6



Elaboración: La Autora, Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ilustre Municipio de Ambato

## ANALISIS

El 80% asumen que los resultados han sido muy buenos, que todo ha dependido del interés de cada una sobre las situaciones que requieren ser analizadas, todo depende de la importancia que se dé a esa información, se debe observar desde el punto de vista personal, lo bueno y lo malo.

Para evitar posibles equivocaciones y por ende mal entendidos, para no tener repercusiones en las labores, aunque las decisiones son alternativas que se deben seguir con el respaldo de todos los compañeros.

El 15% dan a conocer que de la toma de decisiones los resultados han sido excelentes, que todo lo realizado ha sido lo más óptimo, que dan lo

mejor de ellas, participando en lo referente a cada problema que se produce en la Institución, sienten que lo han ejecutado con la máxima disposición, colaboran en forma permanente, lo decidido ha tenido consecuencias más ventajosas.

El 5% dicen que los resultados son buenos, porque no se ha dado el interés suficiente por tomar una decisión favorable, pensando en el yo personal, y no en los demás que colaboran a diario con ellas en los distintos departamentos, ya que de acuerdo al servicio que prestan al usuario del Municipio de Ambato todos deben preocuparse por dar nuevas alternativas.

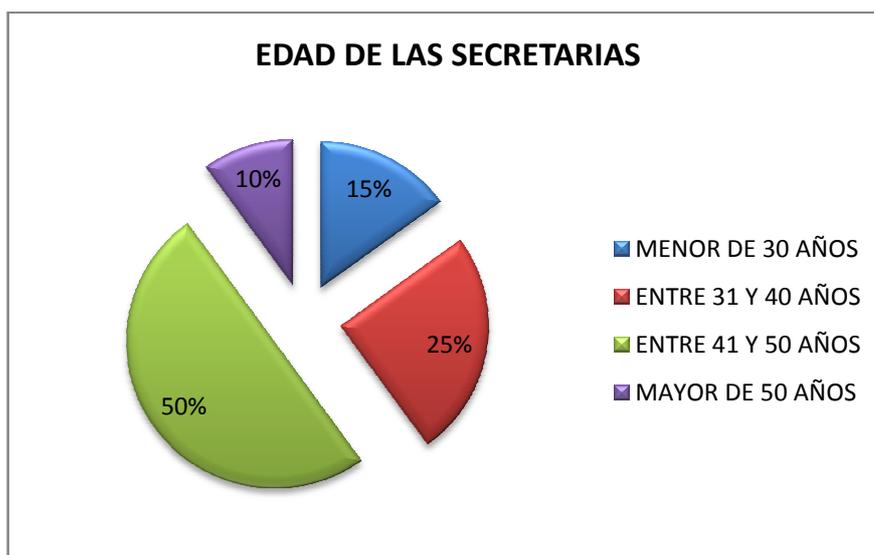
## INFORMACIÓN GENERAL DE LAS SECRETARIAS ENCUESTADAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO

### Edad

TABLA N°1

DENOMINACIÓN	F	%
MENOR DE 30 AÑOS	3	15
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	5	25
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	10	50
MAYOR DE 50 AÑOS	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO N°1



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### ANALISIS

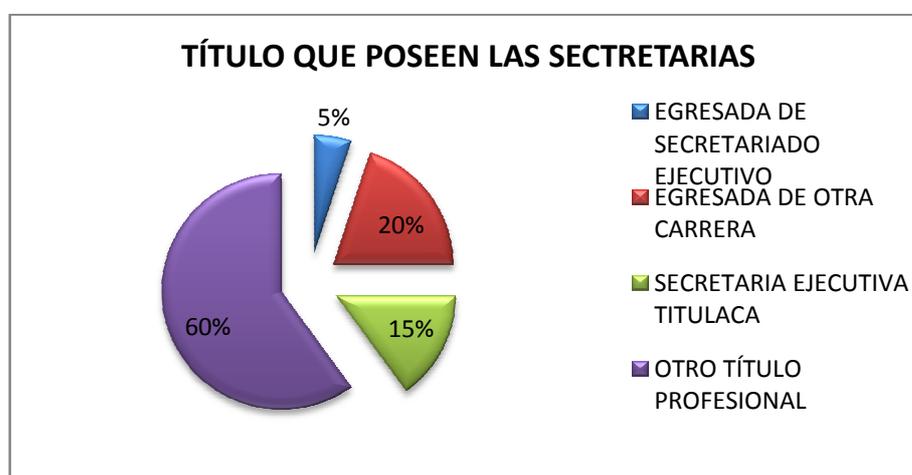
En el gráfico N° 1 el 50% de las secretarias que prestan sus funciones en el municipio de Ambato están entre 41 y 50 años, razón por la cual tienen una gran experiencia en lo que concierne a labores administrativas dentro de la institución.

## Título Que Posee

**TABLA N°2**

DENOMINACIÓN	F	%
EGRESADA DE SECRETARIADO EJECUTIVO	1	5
EGRESADA DE OTRA CARRERA	4	20
SECRETARIA EJECUTIVA TITULACA	3	15
OTRO TÍTULO PROFESIONAL	12	60
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°2**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

## ANALISIS

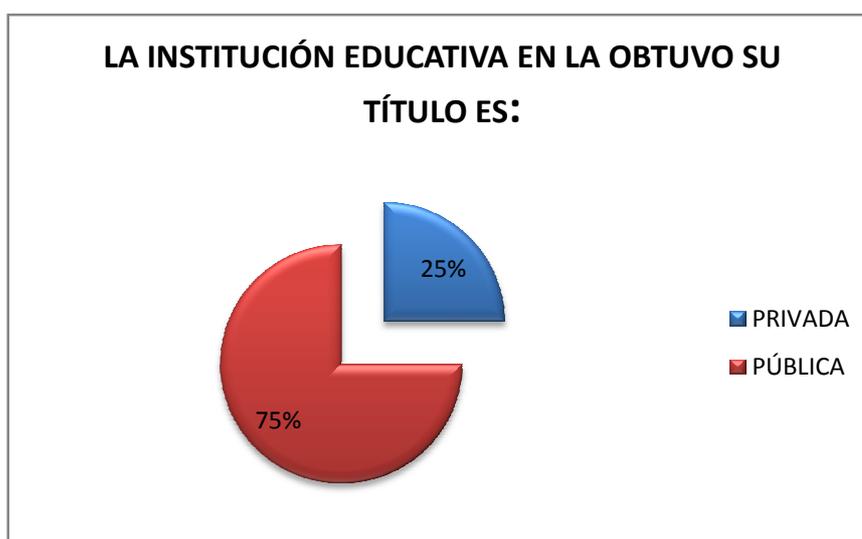
El 60% de las encuestadas indican que poseen otro título Profesional, pero cumplen con los conocimientos requeridos para ocupar dicha función. Un bajo número del personal encuestado son egresadas de secretariado ejecutivo.

**La institución educativa en la que obtuvo su título es:**

**TABLA N° 3**

DENOMINACIÓN	F	%
PRIVADA	5	25
PÚBLICA	15	75
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 3**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato

### **ANÁLISIS**

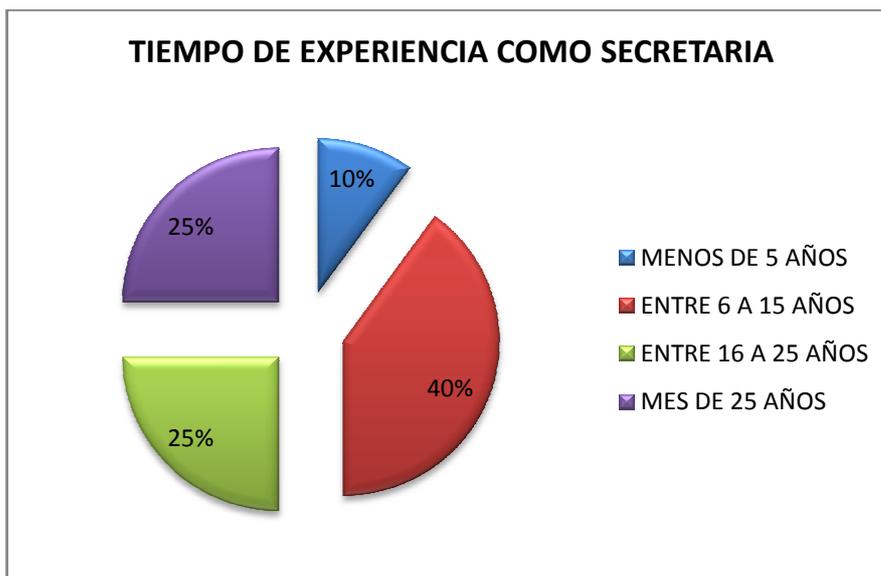
En el gráfico N.-3 indica que un gran porcentaje obtuvo su título académico en una Institución Pública, tanto por el excelente reconocimiento académico y sus bajos costos.

## Tiempo de experiencia como Secretaria Ejecutiva

TABLA N° 4

DENOMINACIÓN	F	%
MENOS DE 5 AÑOS	2	10
ENTRE 6 A 15 AÑOS	8	40
ENTRE 16 A 25 AÑOS	5	25
MES DE 25 AÑOS	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

GRÁFICO N° 4



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### ANALISIS

En el gráfico N.-4 podemos observar que el 40% de secretarias tienen la suficiente experiencia en sus funciones ya que laboran entre 6 a 15 años.

La empresa en la que usted labora es:

TABLA N°5

DENOMINACIÓN	F	%
PÚBLICA	20	100
PRIVADA	0	0
MIXTA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

GRÁFICO N°5



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### ANALISIS

El 100% de las secretarias laboran en una entidad pública ya que las encuestas se realizaron en el Municipio de Ambato.

**¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa en la que trabaja actualmente?**

**TABLA N°6**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
MENOS DE 5 AÑOS	0	0
ENTRE 6 A 15 AÑOS	0	0
ENTRE 16 A 25 AÑOS	0	0
<b>MÁS DE 25 AÑOS</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°6**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### **ANALISIS**

La Institución en la que se realizo la encuesta tiene más de 25 años de brindar servicio a la colectividad Ambateña.

# CAPÍTULO III

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

### 3.1 Imagen personal de la secretaria

Puesto que las relaciones con el público son una de las actividades más importantes en una oficina, es indispensable que los visitantes se formen la mejor impresión de ella como secretaria, empleada y de las demás personas a quienes acuden para obtener un servicio.

Un empleado bien vestido y presentado daría la impresión que su trabajo se caracteriza por las mismas cualidades. Aunque un poco de buen gusto contribuye a vestir bien, éste se puede desarrollar con la ayuda del sentido común y la observación de algunas reglas fáciles de recordar.<sup>33</sup>

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.

Las personas que aprecien el valor de la buena apariencia personal tienen en cuenta las siguientes sugerencias:

**El baño diario:** Aunque el trabajo de oficina nunca es tan arduo, la sola actividad normal, así como la tensión del trabajo, exigen sus precauciones, en especial cuando se trabaja con otras personas en un departamento cerrado, la falta de aire crea problemas, hay que tomar medidas de precaución, como la costumbre de baño diario completándola con el uso de un buen desodorante.

---

<sup>33</sup>Charneco, A. Méndez, F. Uribe, M. (1987). *“Prácticas de oficina”*, p. 12 – 14.

**El peinado:** Se debe lucir siempre bien peinado, pero sin exageraciones; lo más indicado es un peinado sencillo, elegante y discreto. La secretaria debe hacer un arreglo de cabello cada mes, lo cual es indispensable para lucir nítidamente presentadas, no se debe olvidar el cuidado regular del cabello mediante el uso del champo y el gabinete.

**Los cosméticos.** Las mejores reglas acerca del uso de cosméticos son la sencillez y naturalidad en su aplicación. Es muy agradable ver lucir a una persona atractiva y bien arreglada, pero también es desagradable el exceso de maquillaje. En la oficina se exige eficiencia ante todo, y su jefe espera que usted limite el tiempo que se pierde componiendo el peinado y revisando el maquillaje.

**El cuidado de los dientes:** debe cepillarse después de cada comida. Si no se puede hacerse cada vez que se coma, debe tener el cuidado de enjuagarse la boca.

**Cuidado de las manos:** El trabajo de oficina requiere el manejo de papeles, mantener las uñas limpias y bien cortadas, se debe evitar los esmaltes de colores vivos o demasiado llamativos, será mal visto arreglarse las uñas durante las horas de trabajo.

**El vestido apropiado.** El vestuario para la oficina debe lucir bien, que sea fácil de cuidar y cómodo de usar. Si se guía por la regla de la sencillez y elige un estilo clásico para su vestuario básico, si los materiales son de buena calidad no se arrugarán fácilmente, ni se gastarán demasiado pronto, ni perderán su forma con el uso. En la oficina se mira con recelo, y no se considera aceptable el uso de colores demasiado vivos y brillantes.<sup>34</sup> Las secretarias cuidan la imagen personal. La institución donde laboran les da uniformes a todos los empleados, para que brinden una buena apariencia a todos los usuarios que soliciten sus servicios diariamente, hay una

excelente coordinación en cuanto a su presentación, todos lucen de una forma ordenada y disciplinada.

Siempre están bien presentadas por la personalidad de ellas mismas y por ende lo que proyectan a los demás, ya que todo depende de su presentación, le dan especial atención a los pequeños detalles sobre todo a su cuidado personal, tratan en lo posible de dar lo mejor de ellas, tanto en su aspecto físico como intelectual, creen que las dos cosas van de la mano, si no se tienen ambas situaciones sería difícil desenvolverse de forma eficiente en la institución, al mismo tiempo que la presentación sobre su personalidad y buena educación con sus compañeros y la sociedad. Manifiestan que se sienten a gusto con el personal, porque no han tenido quejas sobre ellas por parte de sus jefes y personas que están en contacto directo con ellas.

---

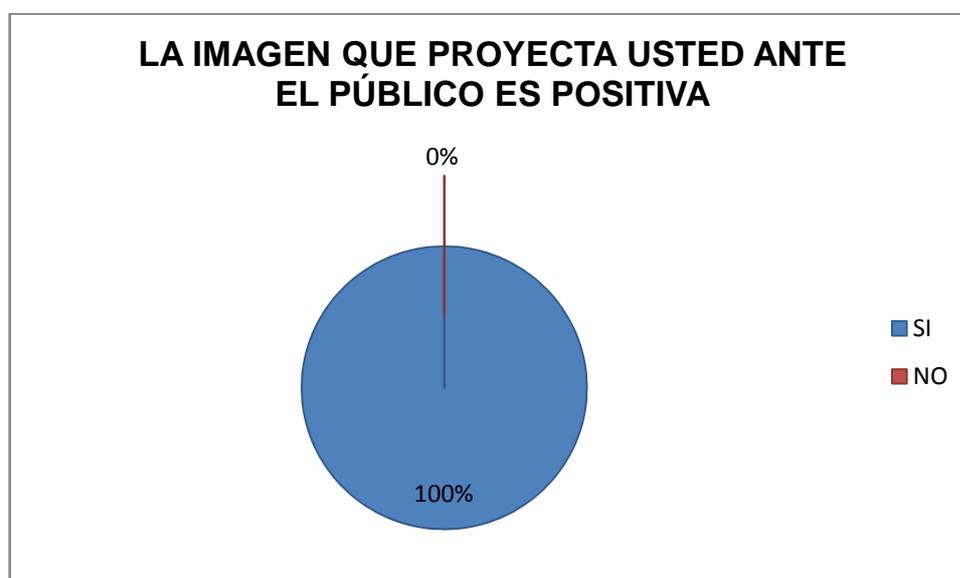
<sup>34</sup>Orejuela, E. (2001). "Guía para alcanzar el éxito profesional y personal", p. 118 – 119

¿La imagen que proyecta usted ante el público es positiva?

TABLA N°1

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

GRÁFICO N°1



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías del Municipio de Ambato.

### ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarías encuestadas consideran que la imagen que proyectan ante el público es positiva porque de ello depende el buen desenvolvimiento profesional y personal. La presentación física es la base de su trabajo, deben dar un resultado óptimo, ya que el usuario al entrar a la institución, primeramente se encuentra con la secretaria y de ahí la presentación deberá ser excelente, porque de eso depende que la impresión que se lleve el usuario sea eficaz y que brinden un servicio óptimo en el desarrollo de sus funciones, su

aparición y vestimenta hablan mucho de lo que es ella dentro de su departamento, como ser humano eficiente y buena formación académica.

### **3.1.1 La presentación diaria**

La buena imagen personal de una secretaria es un aspecto concluyente en una empresa o institución de carácter laboral.

Es conveniente mostrarse optimista y segura de sí misma, simpática y positiva, aunque sin caer en exageraciones que puedan denotar una falta de sinceridad en su persona, es mejor una sonrisa natural que una formalidad falsa o afectada.

Los buenos modales suponen una combinación de saber que hay que hacer, y hacerlo con consideración y elegancia.

Están basados en el respeto a los demás, en sus sentimientos, opiniones y bienestar de todos, el prójimo es usted por lo que tiene que dar un buen ejemplo.

Se debe mantener la vida privada separada del trabajo, evite la adulación en la oficina, dejando las conversaciones sociales y amorosas para las horas de descanso.

Sea educado con los compañeros y usuarios, trate en lo posible de no masticar chicle, bajo ningún concepto, mientras está trabajando, comer caramelos o golosinas, también está mal visto, durante las horas de oficina.

Tiene que distinguirse por su buena imagen, con unos cuidados mínimos de higiene, el maquillaje debe disimular los defectos y realzar las cualidades físicas, y sobre todo ser discretos, el peinado tiene que estar en consonancia con el vestuario y ofrecer siempre un aspecto natural, también debe tener moderación en el uso de perfumes y complementos.

Debe ser elegante y al propio tiempo discreto, aunque en cada situación tiene que adaptarse a las exigencias de la empresa. Cada razón social tiene sus propias normas al respecto, es recomendable usar prendas cómodas, lo cual no supone que no sean elegantes, el uso de medidas es necesario para conseguir una apariencia impecable <sup>35</sup>.

A continuación se mencionan algunos pasos importantes para una buena presentación:

- Aprenda a usar los accesorios recordando que, en la oficina la regla es la discreción, use solo uno o dos, bien escogidos, que armonicen con su vestuario del día.
- Uno de los puntos clave del guardarropa de la secretaria son las blusas, de preferencia usar blusas camiseras, en tela que no se arruguen de preferencia, no muy ceñidas ni transparentes.
- Un buen corte de pelo es básico, no se debe escatimar dinero en este renglón, por grandes que sean sus limitaciones económicas le permitirán estar siempre bien presentadas.

---

<sup>35</sup>Sferra, A. (1987). "*Personalidad y Relaciones Humanas*", p. 9

- Decídase a ser usted misma. No imite a nadie, busque y explote sus propios puntos buenos, créese su estilo muy personal de arreglarse.
- Esmérese en cuidar todos los detalles, tan importantes para la impresión general que usted produce en los demás. No salga nunca de su casa sin haberse sometido a un estricto examen de pies a cabeza.
- Invierta su dinero en prendas de buena calidad, prefiera tener la mejor ropa posible a llenarse de ropa corriente que siempre la hará verse mal vestida.
- Levántese con la anticipación suficiente para dedicar a su arreglo personal el tiempo que se requiere. Nunca se dé el lujo de dormir quince minutos más y de terminar el maquillarse en la oficina.
- Obtenga el máximo rendimiento de sus cosméticos aprendiendo a usarlos en forma correcta, piense en forma práctica. No busque peinados muy complicados cuya realización le tomara por las mañanas un tiempo muy precioso, su estilo no debe ser solo sencillo, sino agradable a la vista y un aliado de la indispensable nitidez de toda su presentación.
- Quítese los complejos de inferioridad dedicando a una buena apariencia y esfuerzo suficiente, recuerde: mujer que se siente bonita se ve bonita. Respire correctamente, la buena respiración contribuye a la buena apariencia y al máximo de eficiencia.
- Sonría a todas horas y ante cualquier situación, por difícil que ésta le parezca. La sonrisa sigue siendo el mejor cosmético del mundo, y no cuesta nada; además tome agua en abundancia para el buen

funcionamiento general de su organismo y, por tanto, toda su apariencia, prefiera el agua natural a cualquier otra bebida.

- El uso de calzado cómodo es indispensable para un excelente desempeño, ya que unos zapatos inadecuados se traduce en una expresión desagradable y cierto estado de malhumor que en nada contribuirá en su eficiencia.<sup>36</sup>

La presentación diaria de las secretarias que laboran en el Municipio de Ambato es impecable, cuentan con uniforme completo para proyectar una imagen positiva donde prestan sus servicios, ya que están en contacto permanente con el público, en cuanto a su aspecto físico, cumplen con todos sus requisitos establecidos para propiciar un buen desempeño de sus funciones diarias, ya que dependen de la imagen personal, para que el usuario se lleve una buena impresión de la persona que lo atendió y la institución, ya que su labor es prestar atención al usuario de las parroquias urbanas y rurales de la ciudad.

### **3.1.2 La puntualidad**

La mayoría de los jefes esperan que sus empleados lleguen puntualmente a la oficina y que desempeñen su trabajo en el tiempo que se les ha asignado. Quizás los pocos minutos de retraso no tengan mucha importancia para el empleado o su mismo jefe, pero el solo hecho de retrasarse afecta la rutina y reglamento de la empresa y da mal ejemplo al resto del personal que se esmera por llegar a tiempo.

---

<sup>36</sup>González, M. (1987). *“La secretaria ejecutiva”*, p. 194 – 195

La puntualidad en la oficina es una de las cualidades que más se toma en cuenta para evaluar la responsabilidad del oficinista, además es una manifestación de seriedad y formalidad. La secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y calendarios asignados a cada tarea.<sup>37</sup>

Ser puntual es de reyes, dice un proverbio, como el interés que se tiene en el trabajo que nos permite desarrollar con eficiencia y éxito que lleva a cada uno de nosotros a conseguir los objetivos generales propuestos. El sentido de la puntualidad para todas las tareas que se presentan en la oficina, así como su óptima resolución en cada caso, debe ser el principal objetivo de la secretaria.

La puntualidad es un valor imprescindible en el trabajo, 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, ser puntual nos evita muchos contratiempos con uno mismo y con los demás<sup>38</sup>.

Todos los empleados registran la hora de entrada y de salida, realizan una sola jornada durante el día, entran a las 8 de la mañana y salen a las 4 de la tarde, en el desarrollo de sus labores tienen un cuarto de hora para el almuerzo, es decir de doce y media hasta las doce y cuarenta y cinco, ese es el reglamento de la institución, y todos tienen que aceptarlo, porque de eso depende que todo se lleve con puntualidad y éxito obteniendo excelentes referencias de cada uno de ellos, en cuanto al desempeño de sus funciones también tienen que ser puntuales, la computadora marca una

---

<sup>37</sup> Gispert, C. (1997). *“La secretaria y la empresa”*, p. 13

<sup>38</sup> Uribe, M. Charneca, A. Méndez, F. (1987). *“La puntualidad”*, p. 11

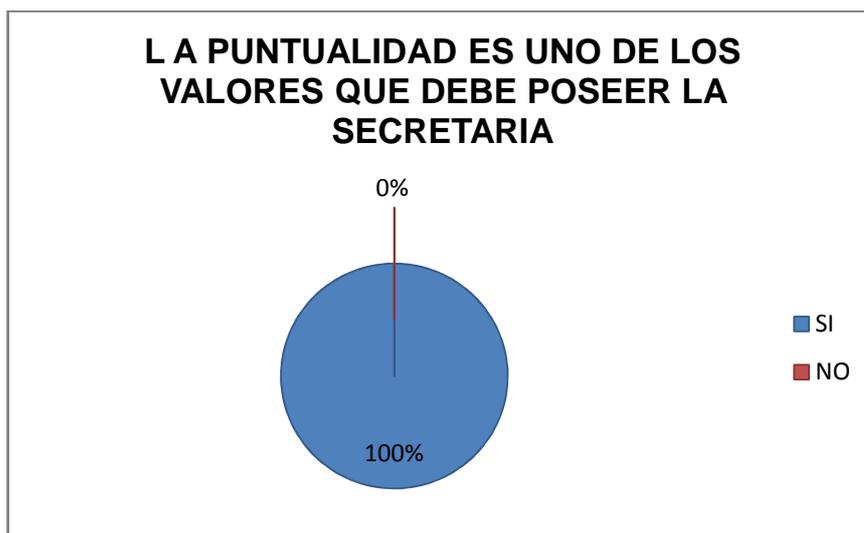
carita alegre, cuando los escritos son hechos a tiempo, en forma rápida y eficaz, en cambio cuando la correspondencia es contestada o enviada con retraso les sale una carita triste, lo que quiere decir que deben tener más cuidado en su aspecto intelectual, más que todo ser puntuales para evitar problemas futuros con su jefe o perder su puesto de trabajo.

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

**TABLA N°2**

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

**GRAFICO N°2**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Municipio de Ambato.

## ANÁLISIS

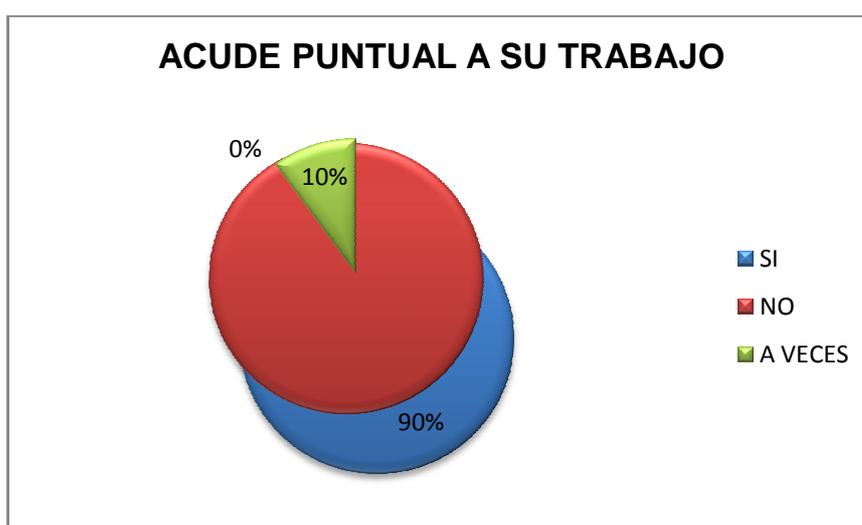
El 100% manifiesta que la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria ya que si es uno de los factores más importantes en la vida de una profesional, todo gira alrededor de ser puntual, estar a tiempo, en las diferentes actividades que se desarrollan en los distintos departamentos, ser cumplida en sus escritos, hacerlo con anterioridad y no a la víspera para tener éxito en el campo institucional, de esa manera nos sabremos ganar la confianza del jefe y del personal que siempre está a tiempo, lo mejor será ser puntuales para no ser llamados la atención.

**¿Acude usted puntual a su trabajo?**

**TABLA N° 3**

DENOMINACIÓN	F	%
SI	18	90
NO	0	0
A VECES	2	10
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 3**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato.

## **ANÁLISIS**

El 90% de las encuestadas manifiestan que acuden a la hora establecida a su trabajo ya que su aporte personal y profesional es indispensable en la institución, ser puntuales es el reflejo de que demuestran interés y capacidad profesional a las labores que están desempeñando diariamente, consideran que si están a tiempo, se evitan amonestaciones por parte de sus superiores y de ello depende que se ganen la voluntad de todos los que se integran los distintos departamentos, es la base para el buen desenvolvimiento de sus actividades cotidianas.

El 10% dan a conocer que por falta de organización y coordinación, se les presenta algún inconveniente que no les permite acudir a tiempo al trabajo, por lo que son llamadas la atención ya que tienen que registrar la hora de llegada por lo que les perjudica en el aspecto laboral y personal.

### **3.1.3 Espíritu creativo**

La fuerza creativa de la fuerza humana se ha puesto de manifiesto en las grandes invenciones: la energía nuclear, la informática, los adelantos tecnológicos.

Esta capacidad de crear, de idear, es lo que ha evolucionado la humanidad. El espíritu creativo es de gran importancia porque tiene la capacidad de innovar técnicas y descubrimientos en las próximas décadas, nadie puede proveer, con exactitud los conocimientos que se necesitaran

para hacer frente a los problemas futuros, lo que ahora se aprende caducará.

Está claro que se puede y se debe seguir aprendiendo durante toda la vida, pero el conocimiento sólo no basta para garantizar que se podrá resolver con eficacia los problemas solamente el cultivo de las facultades creadoras proporciona la habilidad necesaria para resolver los acontecimientos cada vez más grandes del futuro.<sup>39</sup>

Erick Fromm equipara claramente la capacidad creadora con la vida autentica: "Ser creador es considerar todo el proceso vital como un nacimiento, y no tomar ningún periodo de la vida como definitivo.

Muchas personas mueren antes de haber nacido del todo. La capacidad de crear significa vivir antes de morir. Educar para ser creador es nada menos que educar para vivir"<sup>40</sup>

No solo la supervivencia de la especie humana en su conjunto, sino hasta el carácter de la vida humana en el futuro dependen de nuestra capacidad de poner en movimiento y fomentar la facultad que tienen los seres humanos de pensar con originalidad, de buscar conceptos y significados nuevos, de dar audaces saltos en dirección de lo desconocido y de hallar soluciones ingeniosas a los miles de problemas que atosigan a la humanidad.

---

<sup>39</sup> Uribe, M. Charneco, A. Méndez, F. (1987). "*La puntualidad*", p. 11

<sup>40</sup> Fromm, E. (2001). "*La actitud creativa*", p. 118

Todos los días tenemos ocasión de ejecutar en el trabajo nuestras facultades creadoras, la mayoría que cumplen funciones ejecutivas lo hacen, algunos con más potencia creadora y más imaginación que otras, y entonces valen más para sus empresas, porque han desarrollado su habilidad creadora en diferentes asuntos o motivos, mediante capacidad profesional, constancia y persistencia.

Si examinamos el sistema seguramente vamos a encontrar un proceso que tiene seis pasos importantes:

1. **Ensanchando su horizonte.** Uno de los motores principales del talento creador es la gran acumulación de conocimientos en la formación y en los estudios de la persona. El ejecutivo o ejecutiva que tiene amplio conocimiento de muchos campos puede descubrir las analogías de algunas situaciones y dar con ideas importantes e ingeniosas.
2. **Cultivando su campo de actividad.** El ejecutivo o ejecutiva creador necesita ciertamente muchos conocimientos generales, mas no debe descuidar su propio campo. Debe tener una información profunda de los principios básicos y los conceptos fundamentales de su especialidad.
3. **Delimitando el problema.** Debido al enorme número de problemas que se acumulan sobre los ejecutivos en cualquier campo de la actividad, la verdadera actividad suele identificar cual es el problema verdadero o importante, por esta razón es aconsejable ordenar por su importancia, su dificultad y lo realizable de su posible solución. importante, por esta razón es aconsejable ordenar por su importancia, su dificultad y lo realizable de su posible solución

4. **Buscando ideas.** Ante un problema determinado, hay que desplazarse en todas las direcciones con diversos enfoques, para recoger la mayor cantidad de ideas, por insignificantes que parezcan, ninguna debe ser rechazada con el pretexto de que no tiene importancia.
5. **Reanimación del entusiasmo** decadente, en la búsqueda de ideas suele decaer la capacidad creadora. He aquí algunos modos de reanimar el entusiasmo.<sup>41</sup>
- a.) **Suspensión temporal de esfuerzo creador:** hay que aprender a conectar y desconectar a voluntad el esfuerzo en el trabajo creador. Si no hay progreso en la solución de un problema es necesario abandonarlo por completo y hacer otra cosa.
- b.) **Organice su tiempo:** De modo que tenga largos periodos en el que pueda dedicar aficiones o estar completamente sólo en silencio. Las ocurrencias afortunadas suelen darse cuando uno está descansando o con la atención dispersa.
- c.) **Determine la posición física en la que piensa mejor:**  
Debemos hacer un esfuerzo para averiguar con seguridad que posición corporal es más beneficiosa para nuestros compañeros de resolver algún problema.
- d.) **Libérese de las distracciones e instrucciones:** La verdadera solución de problemas con espíritu creador no puede realizarse en un ambiente que distraiga la atención, es necesario librarse de las distracciones, como también que nadie venga a interrumpirle.

---

<sup>41</sup>Orejuela, E. (2001). "Guía para alcanzar el éxito profesional", p. 120 - 121

La concentración en la tarea es esencial el logro de los objetivos y de nada sirve el nerviosismo.

6. Preparándose para la presentación de sus ideas creadoras. Antes de cristalizar la idea debemos pulirla incesantemente; y luego nos disponemos para convencer a alguien acerca de las bondades de la mencionada idea.<sup>42</sup>

En las diferentes oficinas del Municipio de Ambato las secretarias cuentan con todas las herramientas indispensables para hacer de su trabajo un espacio creativo de acuerdo a las funciones que desempeña diariamente, de tal manera que al finalizar la jornada se sienten satisfechas del deber cumplido y con resultados positivos para la institución.

Sienten la necesidad de crear siempre algo, eso es lo que las mantiene la mente ocupada y de esa manera aportan con sus ideas, para bien de la institución; como secretarias nunca deben quedar absueltas de adquirir una creatividad porque sus funciones necesitan de ellas para ser eficientes y obtener resultados excelentes en su desempeño en los distintos departamentos, ya que todo depende de la creatividad que pongan en su vida personal e institucional.

---

<sup>42</sup>Almeida de, M. (2003), *“La secretaria en un mundo globalizado”*; p. 165

## ¿Tiene usted espíritu creativo en las actividades diarias?

**TABLA N° 4**

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

**GRÁFICO N° 4**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato.

## **ANÁLISIS**

En el presente gráfico se puede evidenciar que el 95% de las encuestadas tienen un espíritu creativo en las actividades diarias, porque la creatividad es un valor que debe prevalecer en todas las secretarias de la institución. Se necesita tener muchas ganas de crear algo siempre innovador en beneficio de la propia persona como del resto de compañeros, ya que todos forman un solo equipo de trabajo que necesitan unos de otros, como empleados del Municipio deben adquirir conocimientos nuevos que ayuden a dar una imagen de nuevos avances tecnológicos y creativos, con la finalidad

de obtener resultados positivos en bien del público interno y externo. Por ejemplo crear nuevas maneras de ubicación de equipos de oficina, muebles enseres e iluminaciones es un aporte que merece mucha atención.

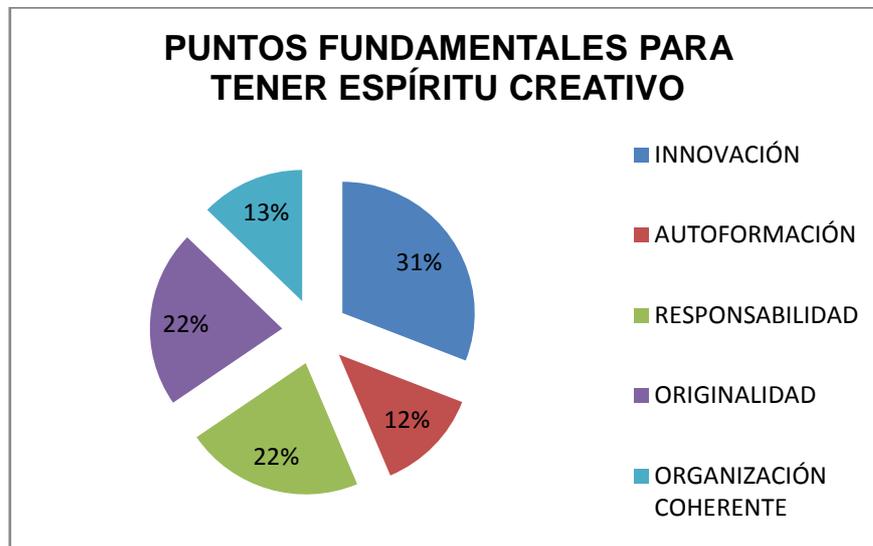
El 5% dan a conocer que a veces tienen espíritu creativo, manifiestan que el trabajo es arduo, que no están en capacidad de crear algo nuevo porque no cuentan con el tiempo suficiente, dicen que no hay colaboración entre compañeros para poder imaginar alguna actividad en bien de la institución.

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

**TABLA N°5**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
INNOVACIÓN	17	30,91
AUTOFORMACIÓN	7	12,73
RESPONSABILIDAD	12	21,82
ORIGINALIDAD	12	21,82
ORGANIZACIÓN COHERENTE	7	12,73
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

## GRÁFICO N°5



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato.

## ANÁLISIS

El 31% del personal encuestado dice que la innovación es un punto fundamental para tener espíritu creativo, ya que innovar es indispensable ante cualquier situación que necesita ser solucionada o resuelto algún problema de manera positiva.

El 22% de las secretarias encuestadas indican que la responsabilidad es necesario para mantener un espíritu creativo y hay que cumplir a cabalidad con todo lo pertinente siempre les invita a crear algo nuevo y a tener la colaboración del resto del personal.

El 22% de las encuestadas están de acuerdo que la originalidad es un punto importante, ya que se debe ser original para hacer algo, las ideas

deberán ser propias de la persona, no copiadas de otras personas, de ahí lo primordial de crear, pero con transparencia.

El 13% de las secretarias manifiestan que para ser creativo deben asumir una organización coherente en todo sentido en sus labores diarias, ya que el espíritu creativo necesita de innovar, ser ordenadas u organizadas para llevar a cabo cualquier situación que necesite de su ayuda, con el objeto de obtener excelentes resultados con una buena predisposición para cumplir determinada actividad en diferentes áreas.

### **3.2 Ética y Valores**

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. Ética es la conducta razonable y honesta que trasciende a las leyes y reglamentos con el propósito de lograr una sociedad más justa y humana.

La aplicación de estos principios en el trato humano, acompañadas de ciertas cosas pequeñas como una sonrisa una palmada en el hombro, un abrazo fraterno, una palabra de aliento, etc., hace sentir muy bien a los demás y aunque no lo notemos son de gran estímulo para quien lo recepta y mejora el ánimo de todo el que se puede sentir decepcionado, triste o decaído y además ilumina nuestra imagen. La secretaria como una profesional eficiente debe mantener una conducta ética, en su nuevo rol, asistente del gerente y la práctica normal de los valores. <sup>43</sup>

---

<sup>43</sup>Almeida de, M. (2003) . *“La secretaria en un mundo globalizado”*, p. 165

Se puede observar claramente el enfrentamiento de dos sistemas éticos diferentes. La ética del deber y la ética del sentimiento. Pero pueden producirse, asimismo, conflicto entre dos deberes opuestos, en cuyo caso el imperativo categórico no es suficiente para decidir la acción, la conservación de la propia vida es un deber, pero también existe el deber de ayudar a los demás.

En las relaciones laborales es frecuente el caso del empleado que se halla entre dos deberes en conflicto: ponerse del lado del jefe o del compañero, la mayor parte de los dramas y de las tragedias explotan estos enfrentamientos de deberes. La mayor objeción que se ha puesto a la ética del deber es el intento de hacer de ella una ciencia formal que decide normas, similar a la lógica que se rige por rigurosos principios del pensamiento.

Por lo expuesto se ve que el problema moral es sumamente complejo, ya que envuelve muchas cuestiones a la vez. Si el objeto de la ética consiste en formular juicios de aprobación de la conducta humana, en el fondo los principales aspectos que ofrece el problema moral, que ha sido objeto de estudio como el concepto de ley moral que es el cumplimiento del deber, es la necesidad de obedecer a la ley con respecto a la ley misma.

En todas las organizaciones humanas sus bases están estructuradas sobre deberes recíprocos entre los miembros que las componen, que lleva apareado un juego de derechos mutuos, que da vida a las instituciones en sus relaciones humanas. Dar y recibir son dos conceptos correlativos y tienen sus equivalentes de carácter ético: deberes y derechos se basa toda justicia social. En el ámbito laboral, los problemas humanos que tienen que ser inspirados siempre en un elevado sentido ético de la vida<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup>Fingerman, G. (1989). "*Relaciones Humanas*", p. 117 – 118

## Valores

“El hombre se mueve en virtud de ciertos valores que pueden ser individuales y sociales”. Los valores sólo tienen sentido para el individuo considerado aisladamente, a esta categoría pertenece la templanza, el dominio de sí mismo, la resignación, el sufrimiento, la veracidad, la modestia, el valor, la felicidad, la justicia y la humanidad. La justicia es la virtud ideal, que se basa en la fe relativa a una nueva organización del mundo, pero la justicia se encuentra su superación en la humanidad, que resulta ser la virtud suprema en considerar que todos los hombres, tienen el mismo valor, por su condición de seres humanos. Los valores sociales, que son la mayoría, tienen sentido para el individuo en tanto forma parte de un grupo de una comunidad. La justicia, la lealtad, la abnegación, la consideración, la sinceridad, la honradez, sólo se entiende en la vida de comunidad. La verdadera conducta moral consiste en el cumplimiento de estos valores y es este que da a la personalidad humana el derecho de ocupar su rango, como ser eminente social.<sup>45</sup>

En este mundo de economía globalizada, la secretaria debe asumir nuevos retos, otras estrategias y actitudes creativas que le impone nueva sociedad, para la cual se requiere preparación, conocimiento y discernimiento de nuevas teorías, pero también se requiere la práctica de valores.

Los valores humanos son sentimientos, fuerzas interiores, algo intangible, vivencias que afloran en circunstancias específicas, que parecen jugar el papel de reactivos. No son conceptos, teorías o destrezas, son parte constitutiva de la vida, del espíritu y de la entidad personal.

---

<sup>45</sup>Fingerman, G. (1989). *Relaciones Humanas*, p. 11

Los valores pueden encenderse en la interioridad del hombre cuando se crean escenarios propicios, es indispensable encarnar los valores humanos y demostrar de manera permanente las mejores actitudes.<sup>46</sup>

El personal manifiesta que la ética y los valores van de la mano, ya que todos necesitan mantener una conducta profesional bien estructurada para llevar a cabo con éxito sus funciones. Todos necesitan de una moral intachable para seguir adelante, pensando siempre en dar lo mejor de sí, sin llegar a herir susceptibilidades de los demás. Siempre deben estar conscientes de poner en práctica todos los valores, porque ello es realmente lo que alimenta su espíritu, haciendo estímulos positivos como la responsabilidad y la discreción, están de acuerdo que eso les ayuda a desenvolverse como personas humanas, más que profesionales. Lo más importante es estar motivados por un bien equitativo que les llevará al éxito.

---

<sup>46</sup>Almeida de, M. (2003). *“la secretaria en un mundo Globalizado”*, p. 164 – 165

De la siguiente lista de valores, ¿cuáles considera que la secretaria ejecutiva debería poner en práctica en la empresa en donde labora?

**TABLA N°6**

DENOMINACIÓN	F	%
RESPONSABILIDAD	20	12,12
HONESTIDAD	18	10,91
SOLIDARIDAD	12	7,27
VERDAD	13	7,88
LIBERTAD	5	3,03
EQUIDAD	10	6,06
PERSEVERANCIA	14	8,48
TOLERANCIA	17	10,3
DIGNIDAD	16	9,7
SECRETO PROFESIONAL	14	8,48
COMPORTAMIENTO PROFESIONAL	13	7,88
HONRADEZ	13	7,88
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

**GRAFICO N°6**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato.

## ANÁLISIS

El 12% de las encuestadas manifiestan que la responsabilidad es el valor más importante en el cumplimiento de las labores dentro de una empresa o institución, ya que el movimiento que se realiza diariamente en cada departamento necesita de gente responsable, para que los resultados sean positivos en bien del personal y los usuarios que visitan el municipio. Todos están de acuerdo que es el valor que no puede faltar en cada una de ellas, para tener un óptimo desempeño en sus labores como secretarias.

El 11% consideran a la honestidad como principio primordial en la ejecución de sus labores ya que los resultados de este valor se ven reflejados en ellas y su institución.

El 7% manifiesta que la solidaridad tiene un papel predominante en sus labores como secretarias, señalan que es un valor que tienen también que fomentarlo en la relación con sus compañeros y superiores, deben poseer un carisma de ayuda y colaboración entre todos los que conforman la institución.

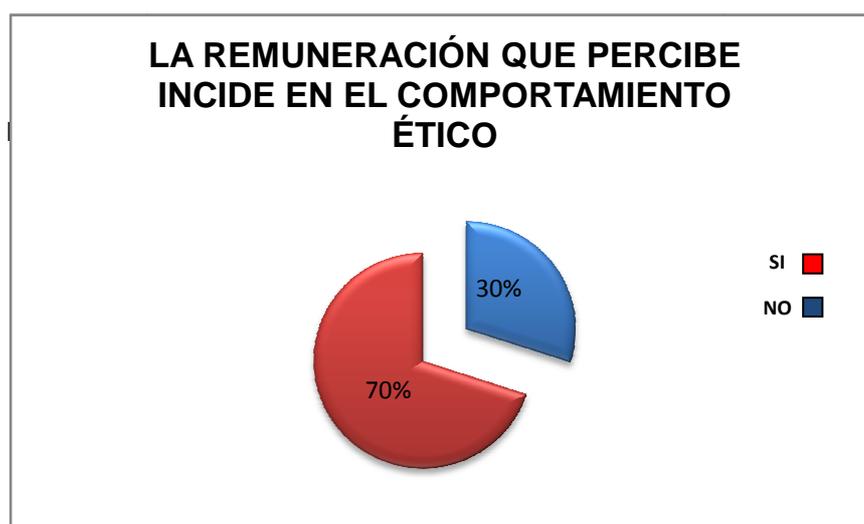
El 3% están de acuerdo que la libertad, es bueno, pero para determinadas ocasiones, en el trabajo no debe existir libre disposición para cualquier asunto, ya que todos laboran bajo la tutela de un superior. No pueden hacer las cosas con libertad, porque todos tienen un horario establecido que acatar. Esto no quiere decir que estará sometido a una privacidad permanente, porque somos conscientes de lo que es bueno y malo para nuestro desenvolvimiento.

**¿Cree Usted Que La Remuneración Que Recibe, Incide En El Comportamiento Ético Dentro De La Empresa?**

**TABLA N°7**

DENOMINACIÓN	F	%
SI	6	30
NO	14	70
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°7**



El 70% de las encuestadas consideran que la remuneración no incide con el comportamiento ético, ya que el trabajo debe ser realizado con profesionalismo y responsabilidad, porque en el puesto que se encuentra fueron designadas por el jefe con su consentimiento, y fueron desde el principio informadas con respecto a su salario, horarios y funciones, de ahí que ellas son encargadas de hacerlo con eficiencia y eficacia, para ganarse la confianza del jefe y los compañeros de trabajo.

En este gráfico podemos observar que el 30% de las encuestadas manifiestan que la remuneración que reciben incide en el comportamiento ético dentro de la institución, ya que necesitan un incentivo, porque su responsabilidad en diferentes áreas de trabajo es sacrificado, pues les gustaría tener un mejor sueldo para desenvolverse de la mejor forma.

### **3.2.1 Responsabilidad**

Las personas debemos practicar y promover el sentido de la responsabilidad, volvernos responsables y asumir el compromiso con nuestra razón de ser, de manera que sirva como ejemplo y exija de los demás la responsabilidad consigo mismos, y con la sociedad.

La ética es hoy uno de los mayores retos sobre los cuales la persona debe orientar sus esfuerzos, dada la confusión de valores que existe en la sociedad actual.

El propósito es formar conciencia en las personas sobre su responsabilidad y compromiso con la sinceridad, buscando una optimización de los recursos disponibles y potenciales para intentar un desarrollo sostenible y sostenible para todos los seres humanos.

Otro de los muchos retos a los que debe responder la responsabilidad en la sociedad actual consiste en desarrollar en la persona la conciencia de ejecutar las cosas con prontitud y eficiencia.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup>Sferra, A. (1990). *"Personalidad y Relaciones Humanas"*, p. 95

Un empleado manifiesta su sentido de la responsabilidad hacia el jefe, presentándole del mejor modo posible, y naturalmente, en todas las ocasiones que sean oportunas.

La secretaria tiene que ser capaz de tomar decisiones, asumir responsabilidades y comprometerse a cumplir los compromisos adquiridos, todo ella en el marco de las atribuciones que le corresponde. Las personas que se relacionan con la secretaria han de tener confianza en el sentido de la responsabilidad de ésta y que, en consecuencia, dispondrán del informe en la fecha y a la hora acordada, se cumplirán las instrucciones que dejaron.

El mismo sentido de la responsabilidad implica dos vertientes: Por una parte, la secretaria tiene que proseguir con ahínco y por todos los medios la consecución de los objetivos a los que se ha comprometido; por otra parte, no puede adquirir compromisos que sabe que no va a poder, cumplir.

Algunas secretarias tienden a decir a su jefe lo que éste desea oír, y así prometen tener un informe listo en dos horas, cuando saben que se requiere tres días para prepararse.

La realidad es que después no pueden cumplir aquel imposible y la confianza en ellas se ve mermada.

La responsabilidad se asume, pues, en el mismo acto de tomar el compromiso y se desarrolla hasta cumplimiento final de los objetivos acordados.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup>Gispert, C. (1997). *“La secretaria y la Empresa”*, p. 14

Las secretarias consideran que la responsabilidad es de gran importancia para no tener problemas futuros con el jefe, mantener en orden su oficina, ser comprometidos en todo, la hora de salida y de entrada, en la elaboración de la correspondencia interna y externa, ser secretarias eficientes, no mediocres, porque si son responsables, todas sus actividades les saldrá bien, todo gira alrededor del compromiso, porque si aplican ese valor, prácticamente no les falta nada, una secretaria que cumple con su deber es una joya.

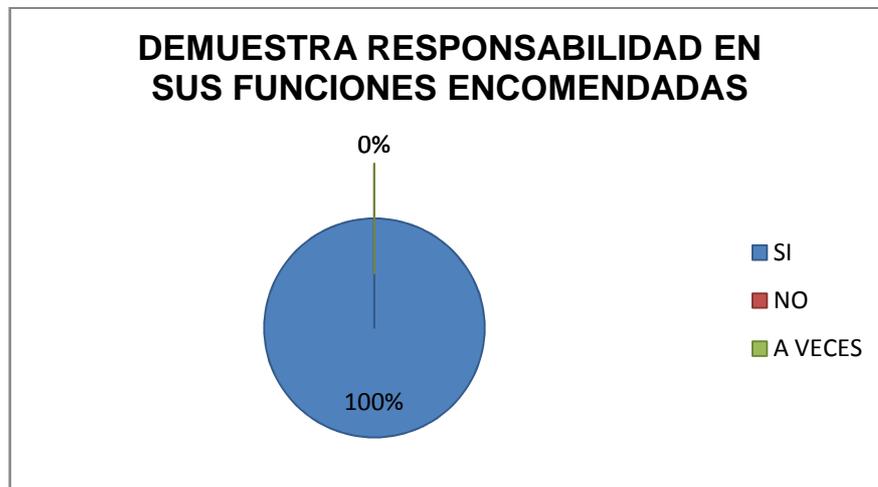
Manifiestan que hacen lo posible por realizar todas las actividades con gran interés, para evitar problemas en su trabajo, se preocupan porque todo salga bien es su mayor privilegio, para ellas la responsabilidad tiene un énfasis especial en su vida, con la finalidad de estar a gusto con su propia persona, los compañeros y los usuarios que están en contacto permanente con ellas.

**¿Demuestra responsabilidad en sus funciones encomendadas?**

**TABLA N° 8**

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

## GRÁFICO N°8



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato

## ANALISIS

En este gráfico el 100% de las secretarías encuestadas manifiestan que la responsabilidad es esencial en las funciones que ellas realizan, es un valor que no puede faltar en el trabajo, ya que se comprometen a cumplir a cabalidad las tareas a ellas encomendadas en la Institución.

### 3.2.2 Respeto

Es indispensable demostrarlo en el trabajo con los semejantes; el respeto debe prevalecer sobre cualquier consideración, tanto con los jefes, los compañeros de trabajo y el resto del personal, como con los clientes y las visitas.

En suma: si la secretaria conoce sus defectos, puede llegar a corregirlos, si es nerviosa, debe formar sus impulsos y no dejarse llevar por ello; si es tímida, ha de procurar enfrentar con serenidad cualquier situación imprevista, sin avergonzarse a cada instante. Debe intentar mejorar siempre sus aptitudes, y si tiene habilidad para una determinada faceta, ha de aplicarse a ella con dedicación.

No se puede lograr imposibles, pero sí mejorar el trabajo, que resultará menos penoso, conseguir dominar su carácter y personalidad no sólo ayudará a que se encuentre más feliz y que su trabajo sea más eficaz, sino que también todas las personas que le rodean.<sup>49</sup>

La secretaria tiene que ser tolerante, es decir, ha de respetar y considerar las opiniones a las actuaciones ajenas, por más que no sean coincidentes con las suyas propias. Sin este talante comprensivo no es posible mantener un espíritu de equipo y un buen ambiente de trabajo. El respeto se refleja en ser educado con los compañeros y visitantes, no se usará el teléfono de la oficina para llamadas personales, no citar a los amigos en su lugar de trabajo, si alguien pregunta por usted, ruéguele que vuelva a la hora de salida, o que se siente a esperar hasta que haya terminado usted su trabajo.

Los buenos modales suponen una combinación de saber que hay que hacer, y hacerlo con consideración y elegancia.

Están basadas en el respeto a los demás, a sus sentimientos, opiniones y bienestar. Para los demás el prójimo, es usted, es cierto que el

respeto debe ser correspondido, pero si no lo es, alguien tiene que dar el buen ejemplo.

El buen gusto y la consideración a los demás, aconsejan una conducta diferente, mientras que al cumplir una regla de cortesía puede indicar tan solo una falta de experiencia, la conducta ruda la define como un irrespetuoso. La sociedad educada presume que una persona cortés y de buenos modales tendrá éxito en la vida y en especial en su trabajo ya que las empresas lo exigen.<sup>50</sup>

Cabe señalar que el respeto es un valor que lo fomenta a cada instante, ya que sin educación, será imposible desarrollar sus funciones. Consideran que los buenos modales no pueden faltar jamás en su trabajo, es necesario que se trate de controlar el carácter agresivo, y sus impulsos apresurados, para dejar de ofender a los demás o de hacerlos sentir mal por cualquier situación, en lo posible deberíamos ponernos en el zapato de la otra persona para no herir susceptibilidades, empezariamos por respetarnos nosotras mismas, para de ahí partir para poner en práctica con los compañeros, jefes y usuarios, están de acuerdo que el respeto es el reflejo del alma, porque en ese aspecto se conoce realmente que ventajas y desventajas posee para ocupar determinado puesto en la institución, aunque no todas piensan lo mismo, como en todo lugar, hay distintas formas de comportamiento humano.

---

<sup>49</sup>Gispert, C. (1997). *“La secretaria y la empresa”*, p. 16

<sup>50</sup>Sferra, A. (1990). *“Responsabilidad y Relaciones Humana”*. P. 95

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

TABLA N°9

DENOMINACIÓN	F	%
EXCELENTE	9	45
MUY BUENO	11	55
BUENO	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO N°9



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### ANÁLISIS

El 55% consideran que el respeto es un punto fundamental que debe resaltar en las secretarias, ya que de eso depende la buena relación y compañerismo, desde un principio se construirá un muy buen comportamiento, en donde prevalezca el trato cordial y sincero, manifiestan que su relaciones labores son llevadas a cabo de forma amable, y siempre entre todos fomentan los buenos modales, una distancia, pero, constructiva,

para dejar a lado los malos entendidos, interviniendo con moderación y cultivando la calma.

El 45% contestan que el respeto con que se dirigen a sus compañeros y superiores es excelente, notifican que su comportamiento personal y profesional tiene una calidad y eficiencia en las distintas áreas que constituyen el Municipio.

### **3.2.3 Entusiasmo y Optimismo**

En la actualidad nadie duda de que el secreto de la productividad de los recursos humanos radique fundamentalmente en el entusiasmo, debido a que por esta vía se consiguen mejores resultados. Solo el entusiasmo puede llevar al individuo a producir, incluso por encima de lo esperado. La persona entusiasta desempeña sus labores con tiempo, esfuerzo y dedicación, ir desarrollando los rasgos personales que le conducirán simultáneamente a un mejor desempeño de sus funciones profesionales y a un mayor bienestar interior.

El desarrollo del entusiasmo requiere confianza, interés y práctica. La persona debe tener fe en que es capaz de introducir cambios que mejoren sus propios hábitos.

Tendrá también el optimismo de mejorar su personalidad, el modo de operar estos cambios es atreviéndose a modificar su comportamiento como si ya tuviera los hábitos deseados y practicando las habilidades que desea desarrollar con un gran entusiasmo.

Si en algún momento los resultados no son positivos, no se perderá el optimismo y la fe en que los cambios no son factibles ayudará a aprender de los errores en que se ha incurrido y a intentarlo de nuevo. Todo ello generará unos resultados palpables, que a su vez reforzarán la confianza de la persona en sí misma y la animarán a proseguir con el esfuerzo entusiasta y sentido común para decidir con optimismo los pasos que debe seguir para realizar los trabajos que se le encarguen.

Se entiende por entusiasmo la capacidad de la persona para emprender una acción sin necesidad de que otros se lo indiquen.

Señala que la persona tiene la visión de lo que conviene hacer y la energía para ejecutarlo.

La secretaria con entusiasmo se anticipa a las necesidades del jefe y actúa en consecuencia, si bien la secretaria debe utilizar en todo momento de manera juiciosa para no dar la impresión de que está asumiendo las funciones que están reservadas al jefe.

La secretaria no sólo se enfrenta a retos que captan su interés y ofrecen estimulantes resultados a corto plazo, también afronta tareas que exigen una labor en muchos casos monótona, con resultados que solamente son apreciables a largo plazo.

En estos casos debe aparecer el entusiasmo de la persona que realiza su trabajo con optimismo, que se deja vencer por el desánimo y a veces el aburrimiento, que lucha contra dificultades aparentemente

insalvables y obtiene al fin un resultado, aunque para algunos pase inadvertido.<sup>51</sup>

Las secretarias demuestran siempre entusiasmo y optimismo ante las adversidades, su preocupación radica en cómo resolver una situación que quiere ser solucionada, manifiestan que con la fuerza interior si pueden ayudar a solventar una infinidad de problemas, simplemente se necesita tener fe y optimismo que puede cambiar algo, si se lo proponen con entusiasmo podrán lograrlo.

En su trabajo les ha aportado mucho porque a pesar de las adversidades han logrado seguir adelante con esmero y dedicación, les ha aportado notablemente ya que sienten la necesidad de comprender y ayudar a los demás, no se dejan abatir por los problemas, buscan la solución de forma positiva, para que la empresa no caiga en la desmotivación, y salga victorioso ante cualquier eventualidad, para brindar un mejor servicio.

---

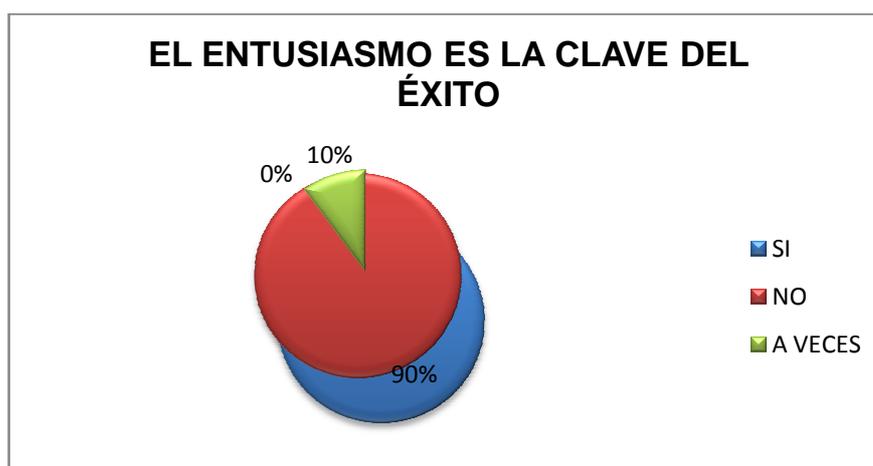
<sup>51</sup> Gispert, C. (1997). "*Entusiasmo y Optimismo*", p. 13 – 14

**El entusiasmo es la clave del éxito, ¿lo demuestra al momento de ejecutar su trabajo?**

**TABLA N°10**

DENOMINACIÓN	F	%
SI	18	90
NO	0	0
A VECES	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°10**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### **ANÁLISIS**

El 90% de las secretarias encuestadas consideran que el entusiasmo es la clave del éxito al momento de ejecutar su trabajo, ya que si las funciones encomendadas a ellas las realizan con dinamismo su desempeño será exitoso.

El 10% manifiestan que a veces son entusiastas, en determinadas ocasiones, no lo demuestran al momento de ejecutar su trabajo. Consideran que sus funciones lo realizan con eficiencia, pero al entusiasmo lo proyectan de una manera relativa, ejecutan sus actividades porque es su deber u obligación y no lo hacen con un gran esmero y dedicación.

### **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. Esto quiere decir que no debe comunicar ninguna noticia a ningún compañero, aunque se sienta unida a él por una estrecha amistad, a menos que su jefe la autorice para ello. El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior le deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar prejuicios o beneficios.

Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.<sup>52</sup>

La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros, debe transmitir todos los mensajes sin mezclar ningún tipo de simpatía o antipatía personal, y guardar para sí cualquier confidencia que le haga que le haya hecho su jefe sobre los colaboradores, aunque sea positiva.

---

<sup>52</sup>Larrea,S. (1998). *“El desarrollo profesional de la secretaria ejecutiva, p.45.*

El guardar la lealtad estrictamente es importante para una actitud seria. Dirigirse, tanto a sus colaboradores como a sus superiores, con cortesía, evitar llamarlos por sus nombres propios delante de terceros, saludar siempre, cuando llegue y se marche.

Acepta los vínculos implícitos en su adhesión a otros amigos, jefes, familiares, patria, instituciones; de tal modo que refuerza y protege a lo largo del tiempo, el conjunto de valores que representan, la lealtad lucha contra la traición, la injusticia y la infidelidad en su medio ambiente, no divulgar los secretos que les han sido confiados, ni los negocios de la empresa, en vez de criticar se debe lanzar ideas constructivas.

Las secretarias se interesan y se preocupan por el trabajo de sus jefes, ser leal implica interés y preocupación genuinos, factor determinante para tener éxito en sus actividades.<sup>53</sup>

Cabe puntualizar que las secretarias consideran que la lealtad a la institución es la base para obtener resultados positivos, depende de ellas para llevar una relación de compañerismo y confianza entre el jefe y los compañeros, indican que por ningún motivo deben divulgar lo que sucede en el trabajo fuera de él.

Ser leal para los empleados es no meterse en problemas de los demás, a saber guardar para sí alguna noticia que no tiene que ser divulgada, al menos que su superior lo decida que puede hacerlo, están de acuerdo que ganarse la confianza, es lo que realmente les llevará al éxito.

---

<sup>53</sup>Gispert, C. (1997). *“La Secretaria y la empresa”*, p. 26

¿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°11**

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

**GRAFICO N°11**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### **ANÁLISIS**

El 100% están de acuerdo que la lealtad a la institución es un valor que las secretarias deben evidenciar tanto en los actos de su vida personal, como profesional, para que de esa manera salga adelante la empresa. Todas las encuestadas están conscientes que si actúan con lealtad tienen

los demás valores en sí mismas, porque les ayuda a desenvolverse mejor en los diferentes aspectos de su vida, ya que es su deber ofrecer algo de ellas, a quien les abrió sus puertas para desempeñarse como profesionales, y no sería justo pagar con actitudes negativas, las personas que hablan mal de su institución, tienen una mala reputación y confianza de sí mismos.

Por lo tanto debemos ser gratas con quienes nos dan la mano y la oportunidad de desarrollarse como profesionales, ofreciendo nuestras capacidades y bienestar de todos los que conforman el Municipio de Ambato.

### **3.2.5 Honestidad**

La secretaria debe valorar por encima de todo la honestidad, ya que por su trabajo, tienen acceso a la mayoría de los documentos, algunos de ellos de carácter reservado, que tienen que ver en el desarrollo de la empresa. Por lo tanto, no puede divulgar ningún tipo de información, siempre ha de prevalecer la honestidad en sus actos; debe ser veraz ante cualquier situación y no intentar desfigurar la realidad, sin preocuparse de los daños o perjuicios que puedan causar a terceros.

Debe actuar siempre con objetividad, es decir ser capaz de enjuiciar las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para registrarse en toda circunstancia según las normas de la imparcialidad más estricta. En todo momento o ante cualquier circunstancia, la secretaria tiene que comportarse con modestia, debe evitar la vanidad y el engreimiento y ofrecer una imagen personal agradable y

accesible, para facilitar la colaboración con el resto de los empleados de la empresa.<sup>54</sup>

La mayoría están de acuerdo que la honestidad tiene una gran importancia en su trabajo, ya que las funciones que realizan a diario necesitan de un comportamiento ético, extraordinario, porque bajo su responsabilidad están diversas actividades o documentos, que requieren una preocupación permanente, ya que en ellos están incluidos asuntos que no pueden ser ventilados fuera de la institución, ser honestas les aporta resultados positivos con sus superiores, compañeros y usuarios, mantienen mejores relaciones personales y profesionales. En el departamento respectivo, tratan de actuar con respeto, de acuerdo a sus valores adquiridos, con el fin de no cometer errores que dañen a terceros.

---

<sup>54</sup>Gispert, C. (1997). *“La secretaria y la empresa”*, p. 16

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

## **ANÁLISIS**

Las secretarias consideran que la honestidad es una virtud, que las personas que la poseen saben respetar y cumplir a cabalidad lo asignado, piensan que si la ponen en práctica es la única manera de ganarse la confianza del jefe y compañeros.

Siendo honesta practican la verdad pudiendo construir un mejor porvenir, ser honradas, justas, y decentes en las diversas formas de llevar a cabo sus actividades, la gente que está en contacto permanente lo percibe todo y si damos una imagen positiva, la institución crece en productividad y servicio.

### **3.2.6 Discreción**

“La secretaria está en el deber de no hacer nunca que otros se sientan pequeños o desconcertados, alabará siempre lo bueno que hacen los demás, si tiene que corregir lo hará en privado, nunca en público, porque eso humilla.

Y después de aconsejar, vuelva alabar por los aspectos buenos, y anime a ser mejor, se lo agradecerán para siempre”.<sup>55</sup>

En algunas ocasiones, para llevar a cabo sus tareas, el personal de secretaría tendrá la necesidad de acceder a un determinado tipo de documentación que, si bien no es confidencial, las empresas no tienen ningún interés, en que salga de ese departamento; puede tratarse incluso de una información que el propio jefe no quiere que salga de su despacho.

Una característica importante de la secretaria será entonces la de ser discreta, la de no hablar nunca de los asuntos de la empresa o fuera de ella, en definitiva, saber permanecer callada incluso ante preguntas directas sobre asuntos determinados.

La discreción es realmente muy importante en la vida de la empresa, ya que el secreto profesional llevara al buen desempeño de las labores en cualquier actividad que se ejecute en una oficina determinada.<sup>56</sup>

Ser discretos es controlarse con tacto, para persuadir a un cliente que le hable, en lugar de insistir en hablar con el jefe; puede indicarle que él no puede atenderle en ese momento porque está ocupado. Cuando existe un buen ambiente laboral, el jefe confiara en el juicio de la secretaria.

Nunca entre en discusión frente a otras personas, incluso si se siente provocado, si una situación se le va de las manos, trátele directamente con la empresa implicada, dentro de la oficina, y asegúrese de que mientras está hablando con él o ella nadie le vaya a interrumpir.

---

<sup>55</sup>Salesman, E. (1995). *“Relaciones humanas”*, p. 32

<sup>56</sup>Holmes, B. Whitehead, J. (1992). *“Curso Práctico de Secretariado”*, p. 22 – 191

Las encuestadas manifiestan que la discreción no puede faltar jamás ellas, tratarán en lo posible de ser delicadas y discretas, si algo se ve o escucha, deberá callar, porque es algo que no le compete, por lo que utilizará una magia que les ayude a desenrollar un excelente trabajo, están de acuerdo que es un valor que les ayuda mucho a afrontar una serie de problemas y situaciones adversas a sus funciones, están conscientes que al estar calladas en su oficina, preocuparse solo en ejecutar sus actividades del día, les fomenta ahorro de tiempo y problemas futuros.

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

## **ANÁLISIS**

Las secretarias señalan, que hay asuntos que les son confiados por parte del jefe y compañeros que necesitan ser guardados con discreción y no divulgados, porque existe asuntos legales y documentos delicados que requieren ser guardados con cautela y mucho cuidado, además es necesario que los trámites fluyan sin ningún contratiempo evitando en lo posible que los demás se enteren lo que sucede. Se tendrá cautela y reserva para muchos casos que se realiza, tratando de no darlos a conocer a los usuarios, en el caso que sean privados, de lo contrario no habría ningún problema, siendo discretas somos prudentes, ya que se evita herir a los demás, y sabiendo guardar lo más preciado de las acciones diarias, por tal motivo las versiones pueden ser interpretadas de forma diferente, por ello es necesario no decir nada.

### **3.3. Relaciones Humanas**

Actualmente las relaciones humanas han adquirido gran relevancia en el mundo, es notorio el cambio que sufren y las ventajas que obtienen las organizaciones o empresas que integran dentro de los ámbitos una concepción moderna. Nuestra vida diaria se compone de continuas relaciones interpersonales, la vida es sociedad, es dependencia recíproca entre las personas, y en las empresas modernas se encuentran grupos grandes y pequeños, siendo en el trabajo de gran importancia.

El momento en el que se establece contacto con otro ser humano se inician las relaciones humanas.

Esto no ocurre sólo individuos y grupo, existen contactos personales poco trascendentes y se vuelven trascendentes cuando existe alguna influencia entre las personas en contacto, esto es, cuando un individuo provoca en los demás un sentimiento, una reacción, una actitud, un pensamiento que pueda o no producir un efecto en su comportamiento.

Desde que nacemos nos estamos relacionando constantemente, no siempre nuestras relaciones resultan satisfactorias. Esto se debe a diversos factores de tipo psicológico, social y cultural.

Muchas veces, sin darnos cuenta, obstaculizamos nuestras relaciones, mediante barreras que pueden ser de actitudes defensivas, fallas de comunicación, resistencia al cambio, etc.

Toda conducta humana se efectúa en función de necesidades y satisfacciones, en la medida en que logre sus metas el empleado, estará satisfecho, en la medida que logre sus metas el empleado, estará satisfecho o insatisfecho y de esto dependerá en gran parte su integración a la empresa, su eficiencia, colaboración y desarrollo personal.

El individuo que colabora en una empresa busca satisfacer sus necesidades a través de diferentes medios, tales como el salario y las prestaciones, el prestigio de ser miembro de los grupos de trabajo, busca ser apreciado y reconocido por sus superiores y sus compañeros.<sup>57</sup>

Están conscientes que las relaciones humanas es lo fundamental en sus labores diarias, ya que a través de ellas satisfacen sus necesidades de autorrealización al desempeñar su trabajo, consideran que les ha aportado grandes beneficios en sus funciones que ejecutan, a menudo se encuentran con problemas, pero gracias a sus valores que poseen pueden solventarlos con serenidad y buenos modales.

La eficiencia en el buen desempeño, está en la buena disposición que se tenga por las cosas, tratar de dar lo mejor de su persona, con la finalidad de proyectar una imagen positiva de sí misma y de la institución.

Manifiestan que gracias al buen conocimiento de las relaciones humanas colaboran con mayor entusiasmo e interés, logrando un constante desarrollo individual y profesional, obteniendo mayor concentración en sus actividades, ahorro de tiempo, una mejor integración y ambiente de trabajo, reducción de problemas humanos.

---

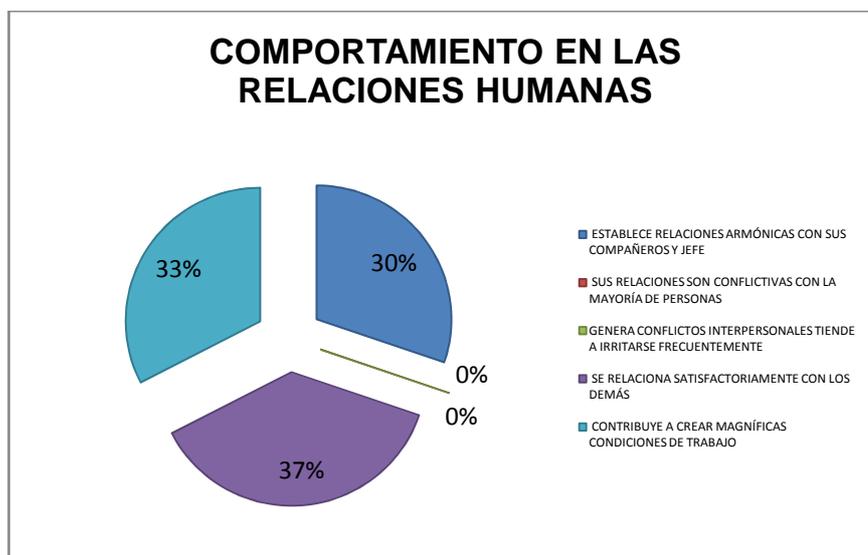
<sup>57</sup>González, M. (1990). *“La secretaria Ejecutiva”*, p. 187 – 188

**Seleccione la opción más acertada de acuerdo a su comportamiento en las relaciones humanas**

**TABLA N°12**

DENOMINACIÓN	F	%
ESTABLECE RELACIONES ARMÓNICAS CON SUS COMPAÑEROS Y JEFE	13	30,23
SUS RELACIONES SON CONFLICTIVAS CON LA MAYORÍA DE PERSONAS	0	0,00
GENERA CONFLICTOS INTERPERSONALES TIENDE A IRRITARSE FRECUENTEMENTE	0	0,00
SE RELACIONA SATISFACTORIAMENTE CON LOS DEMÁS	16	37,21
CONTRIBUYE A CREAR MAGNÍFICAS CONDICIONES DE TRABAJO	14	32,56
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°12**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato.

## ANÁLISIS

El 37% pone en manifiesto que la opción más acertada de acuerdo a su comportamiento en las relaciones humanas es contribuir a crear magníficas condiciones de trabajo para que todos laboren en un excelente campo laboral, tomando en cuenta la importancia que tiene fomentar un buen comportamiento ético entre compañeros y jefe. El funcionamiento de unas relaciones positivas les ha ayudado a rendir de la mejor manera, en un ambiente acogedor y laborioso.

El 33% establecen relaciones armónicas con sus compañeros y jefes, pueden señalar que están a gusto con su trabajo, no existe problemas o conflictos personales, mantienen un alto nivel de optimismo y entusiasmo en sus funciones, tratan de comportarse lo máximo, para evitar contrariedades, su conducta moral es la base en sus relaciones jefe – compañeros.

En el gráfico 12 podemos notar que el 30 % de las secretarias dan a conocer que se relacionan satisfactoriamente con los demás, porque estar en armonía con los compañeros es la base en el trabajo, para proyectar un buen desempeño y desarrollo de las actividades que se realizan a diario, es necesario cumplir con los reglamentos de la institución que exista compañerismo y buen trato en todo el personal.

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

Mucho de lo que usted dice a las personas, les oyen, pero rara vez lo escuchan. El éxito de la atención personal está en razón directa con su habilidad para entender a la gente y sus problemas, recuerde que todo aquel

con quien entra en contacto es una persona importante. La conversación se puede usar como tal, para comprenderles, captar su interés y persuadirlos para que sigan los caminos que usted desea. La voz deja huella inolvidable en la gente, es como una huella digital, deja su impresión y su forma una opción acerca de usted.

Inmediatamente después de las palabras, hay gente impresionada, calmada, enojada, benévola o violenta, mediante la voz, se les mueve a reaccionar y actuar con el entusiasmo que usted provoca, de la atención a lo que está diciendo y de la sintonización en el mismo nivel. La lealtad vive o muere de acuerdo con lo bien que acierte a decir lo que las personas quieren oír.<sup>58</sup>

Una de las funciones de la secretaria es la recepción y selección de los clientes, con los cuales debe hacer gala de sus mejores cualidades. Se consideran visitas todas las personas ajenas a la empresa que, en un momento determinado, se presentan en la misma con la pretensión de ser recibidas. En principio, por mera educación, el cliente merece todos los recibidos y la mejor atención por parte de quienes traten con él. La actitud de la secretaria debe ser de respeto, amabilidad y cortesía; en definitiva, no debe olvidarse de los buenos modales.<sup>59</sup>

La atención telefónica a los clientes debe realizarse de una forma rápida, puesto que nos permite una interrelación inmediata para la solución de problemas, ahorrando tiempo y dinero.

---

<sup>58</sup> González, M. (1990). *“La secretaria ejecutiva”*, p. 179

<sup>59</sup> Gispert, C (1997), *“La secretaria y la empresa”*, p. 108.

La brusquedad al contestar el teléfono, es tan inexcusables por ese medio como frente a frente, las buenas maneras, no solo indican a usted sabe comportarse, actúa como le gustaría que le contesten a usted, que todos los clientes recuerden su empresa con respeto y satisfacción, debido al buen servicio y a los buenos modales que les brindó al tener el teléfono. Frente a los demás con cortesía y educación, deje en claro lo que espera del personal, que se ajusta a las mismas reglas normas y políticas que rigen en la institución. No deje timbrar el teléfono más de tres veces actúe inmediatamente, cuando tenga que separarse de su escritorio encargue a alguna persona que tome las llamadas, deje instrucciones respecto donde la puedan localizar por teléfono y cuándo volverá. Tenga listo papel, lápiz, al pedir a la persona que llama que espere, diga ¿por favor quiere esperar en la línea?, y espere la contestación, cuando regrese al teléfono de las gracias, no interrumpa ni se muestre impaciente, escuche con atención, no haga que la otra persona tenga que repetir lo que dice. Cuándo haya terminado de hablar de las gracias en forma agradable y cuelgue primero.<sup>60</sup>

Manifiestan las secretarias que atender al cliente en forma personal y telefónica, es parte de su labor, ante todo por ética, están conscientes que ellas dependen del cliente para que la institución se mantenga firme y conservar su trabajo fuente de ingresos, de eso depende su posición, por lo que deben dar un trato cordial y amable a los visitantes que acuden diariamente a sus departamentos.

Mencionan que demuestran sus buenos modales y prestan una atención esmerada y cordial, al redor de su escritorio llegan un sin número de usuarios a solicitar sus servicios, por la misma razón deben estar preparadas en conocimientos y relaciones humanas.

---

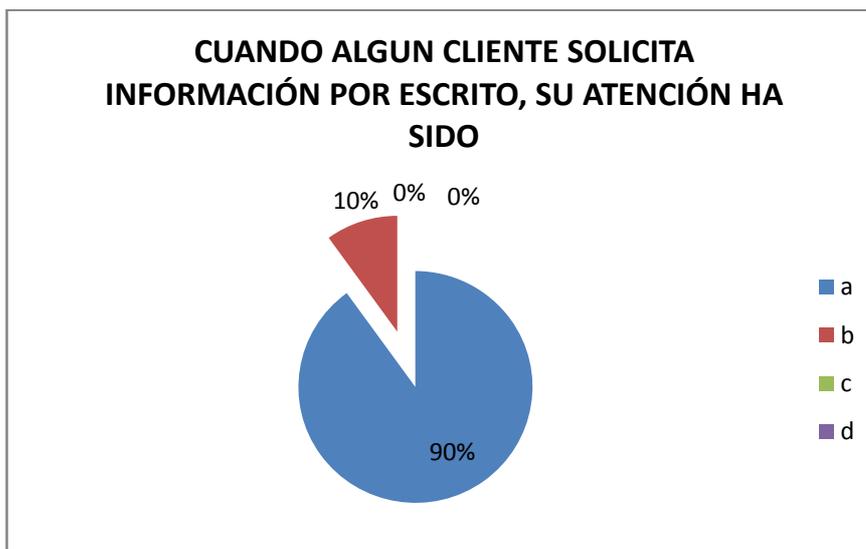
<sup>60</sup> Almeida de, M. (2003). *“La secretaria en un mundo Globalizado”*, p. 180 – 186

**Cuando algún cliente solicita información por escrito, su atención ha sido:**

**TABLA N°13**

DENOMINACIÓN	F	%
A TIEMPO	18	90
CON RETRASO DE HASTA 5 DÍAS	2	10
CON RETRASO DE MAS DE 5 DÍAS	0	0
CON RETRASO DE MÁS DE 30 DÍAS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°13**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

## **ANÁLISIS**

El 90% de las encuestadas indican que su atención al cliente por alguna información por escrito ha sido a tiempo, por la razón que todo trámite que llegue a sus manos debe ser despachado con rapidez y eficiencia, señalan que los clientes no se merecen una respuesta negativa, porque todo recaerá en contra de las secretarias, para eso están preparadas con la finalidad de evitar problemas con el jefe, consideran que en lo posible dan la mejor atención al público.

El 10% de las encuestadas responde que existe una demora de hasta cinco días en virtud que son casos que deben ser revisados por el superior para poder emitir una respuesta.

### **3.3.2 Recepción de visitantes**

La secretaria es, a menudo, la primera persona que un visitante encuentra en una oficina, ya sea por teléfono o personalmente. Esta debe procurar siempre causar la mejor impresión en favor de las buenas relaciones públicas. Es muy importante conocer los factores pertinentes a las personas que vienen a ver al jefe. Debe saber distinguir entre quienes están simplemente haciéndole perder su tiempo y quienes pueden ser realmente importantes para él.

En muchas ocasiones, la secretaria es quien ofrece al visitante la primera impresión de la empresa, debe procurar que está sea favorable. Si le agrada tratar con la gente, probablemente encuentre esta frase del trabajo

extremadamente interesante, recibir instantes y arreglar entrevistas con habilidad es una de las actividades en que usted puede contribuir a que el jefe quede bien.

El jefe concede gran importancia a ganar y conservar la actitud favorable del público. En negocios o servicios, gozar de prestigio es la actitud favorable de la gente hacia la empresa; es en realidad un factor invisible que aumenta el valor de un negocio, ya que el éxito de una empresa depende en gran parte de clientes satisfechos que habiendo sido atraídos a hacer compras iniciales, son estimulados a convertirse en clientes permanentes. Cada empleado es un representante personal de su empresa y del jefe, antes los clientes y el público, por lo tanto la secretaria tiene que depender más de los compañeros para que le ayuden a atender al público, es ella la representante más importante en una oficina, puesto que es responsable de los visitantes desde que entran hasta que salen, la forma en que se lo trate influye en la actitud hacia el jefe o la empresa. La acogida que le brinde cuando el jefe no se encuentra disponible para recibirlo, puede determinar que el visitante espere pacientemente, o regrese en otra ocasión.<sup>61</sup>

La mayoría está de acuerdo que deben brindar una excelente recepción a los clientes que visitan a diario la institución, para solicitar un servicio, a pesar de tener el tiempo completo de actividades, lo primero para ellas es dar una buena imagen de su personalidad y de la Empresa. Están conscientes que de ellas, depende su óptimo desenvolvimiento como profesionales, ya que el usuario es lo más importante, ya que gracias a ellos mantienen su trabajo.

---

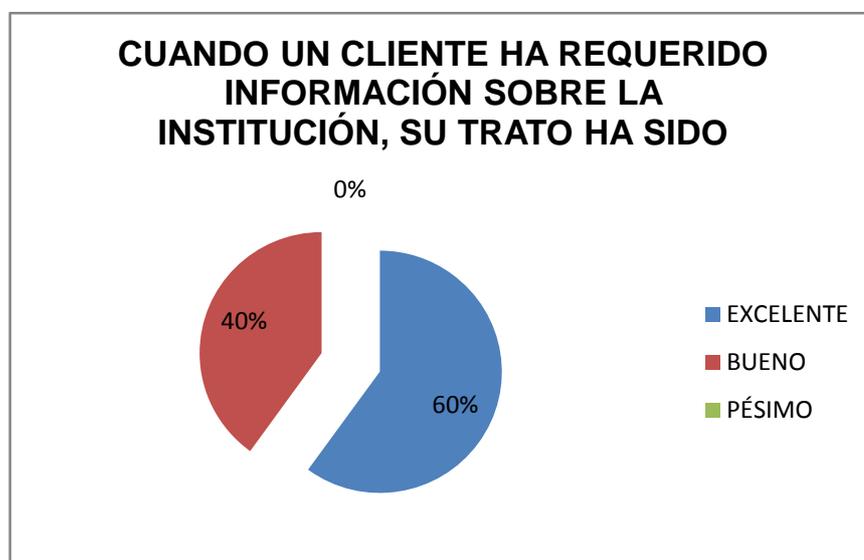
<sup>61</sup> Charneco, A. Méndez, F. Uribe, M. (1987), "*Prácticas de oficina*", p. 33 -34

**Cuando un cliente ha requerido información sobre la empresa o institución, su trato ha sido:**

**TABLA N°14**

DENOMINACIÓN	F	%
EXCELENTE	12	60
BUENO	8	40
PÉSIMO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°14**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 60% de las secretarias consideran que su trato hacia un cliente que cuando un cliente ha requerido información sobre la institución su trato ha sido excelente, ya que su misión es prestar un servicio y son a los usuarios a quienes deben prestar una atención eficaz.

El 40% indican que cuando un cliente ha solicitado alguna referencia, su atención ha sido buena, porque ha tratado de atender al público, de la manera que esté a su alcance, ya que su trabajo en algunas ocasiones no les permite que se descuiden, pero a pesar de eso su buena educación está antes que nada, sus principios éticos, están por encima de todo.

### 3.3.3. Comunicación Interpersonal

Se entiende que cada ser, de por sí es complejo, más aún cuando se está en interrelación con los demás. Por lo tanto, el acto de dirigirse a los demás y la manera como deberíamos conducirnos ante ellos, no sólo dependerá de uno, sino también de las actitudes que adopten las otras personas, a los cuales nos dirigimos. Sin embargo, haciendo una abstracción y tomando como cierto, que las personas a quienes nos dirigimos tienen buenas maneras y costumbres de comportarse, se intentará orientarse de una manera positiva ante los demás, siendo prudente al hablar, siempre diciendo menos de lo que piensa, se cultivará una voz baja y convincente.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Yagual, R. (2003). *“Comportamiento Humano”*, p. 144

El público juzgará la empresa de acuerdo con la forma en que la secretaria trate, aunque ella no se dé cuenta. Un cliente o un visitante que llegue a una oficina donde los escritorios lucen bien ordenados, y donde existe una atmósfera de orden y organización.

En la comunicación con nuestros semejantes, en la vida cotidiana, solemos tomar en cuenta determinadas actitudes y rasgos para caracterizar a las personas con las cuales entramos en contacto. Esto se entiende fácilmente porque cada ser humano se manifiesta exteriormente por una serie de formas expresivas, a las cuales ya hemos aludido.

La gente no puede ser manejada con el rigor, se la conduce mediante el lenguaje. Pero es sabido que muchas palabras tienen diferente significado, lo que trae como consecuencia interpretaciones equivocadas. La mayor dificultad que se presenta en una empresa consiste, pues, en el problema de la comunicación entre los individuos.

Por consiguiente, la coordinación perfecta entre las diferentes líneas y secciones, tan necesario en una empresa, cabe reducirla al problema de la comunicación, que puede definirse como la capacidad de un individuo o de un grupo de transmitir sus ideas o sentimientos a otras personas.<sup>63</sup>

La mayoría de las secretarias consideran que la comunicación interpersonal es la más complicada, ya que depende de la importancia que se de al cliente por medio del teléfono, para satisfacer los requerimientos que desea, como personas que prestan un servicio, se debe conceder una

---

<sup>63</sup>Fingerman, G. (1989), "*Relaciones Humanas*", p. 68 -162

atención esmerada y eficiente al usuario, utilizando palabras que realmente le sirvan a la otra persona que pueda llenar las expectativas que tiene, el papel de la secretaria en una institución es sumamente preponderante, porque no todos los receptores tienen una educación acorde a la nuestra, se debe tener una actitud esmerada y paciente, porque esa es la habilidad que no se puede perder jamás.

**Cuando un cliente realiza llamadas telefónicas a la empresa o institución. ¿Qué se debe tomar en cuenta?**

**TABLA N°15**

DENOMINACIÓN	F	%
CONTESTAR ANTES DEL TERCER REPIQUE	8	11,94
SONREIR	5	7,46
ECITAR HABLAR CON LA BOCA LLENA	7	10,45
HABLAR LENTAMENTE	2	2,99
ESCUCHAR	18	26,87
TOMAR NOTA	8	11,94
UTILIZAR PALABRAS DE CORTESÍA	19	28,36
TOTAL	67	100,00

## GRÁFICO N° 15



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 28% de las secretarias toman en cuenta cuando un cliente llama por teléfono a la institución, utilizar palabras de cortesía, usan un vocabulario moderado, utilizan palabras sencillas y concretas, con el objeto de no herir de repente a la persona que está al otro lado, manifiestan que tomar esa alternativa es la mejor manera de satisfacer las necesidades del usuario, y evitar problemas que repercuten en contra la institución.

El 27% contestaron que cuando atienden por teléfono a una persona es escuchar atentamente, en especial poner en práctica los valores y buenos modales, lo primero que hacen es escuchar con atención lo que dice el cliente, para de esa forma ayudarlo en lo que requiere o solicita.

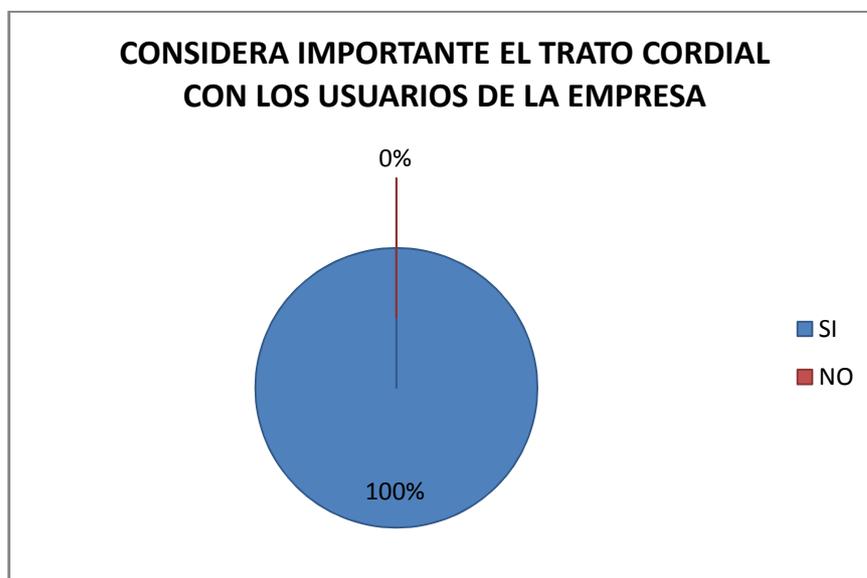
El 3% manifiesta que hablar lentamente, es la mejor solución para llevar a cabo una conversación, por teléfono, ya que la voz alta se ve inadecuada o de mala educación, coinciden que a pesar de todas las cualidades que tengan, utilizar una comunicación lenta ayudará a la otra persona a entender con más claridad lo expresado.

**¿A más de la imagen corporativa, considera importante el trato cordial con los usuarios de la empresa?**

**TABLA N° 16**

DENOMINACIÓN	F	%
SI	20	100
NO	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 16**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 100% revelan que es de suma importancia ofrecer un trato cordial a los usuarios que se visitan a diario la institución, porque para mantener excelentes referencias, se necesitan estar en total armonía con los clientes, ya que todo depende de la imagen que se proyecte a los demás para tener éxito en el trabajo.

### 3.3.3.1. Comunicación con el jefe

Se basan en el respeto mutuo en la confianza, la lealtad y la cooperación. La secretaria ejecutiva sabe trabajar en equipo y su eficiencia le hace merecedor de la confianza del jefe, aporta con sus ideas creativas para el beneficio de organización. Es leal en primer lugar al superior, siempre lo defiende y se expresa lo mejor posible de él, disimula sus errores y equivocaciones, lo ayuda muy discretamente a corregirlos.

En ocasiones es indispensable pedir ayuda al jefe; no dudar en hacerlo, pues él es la persona más cercana a la secretaria. De manera inteligente ella le da las malas noticias a su jefe utilizando una técnica muy sencilla: solicitando su ayuda, y no lo pone en guardia con expresiones tales como: Tengo un problema, señor. Comparta con su jefe las responsabilidades de trabajo, la cual siempre es positivo, y eso la ayudara a aprender mucho, no olvidar que las malas noticias aparecen menos malas cuando la forma de comunicación es la adecuada.<sup>64</sup>

Es fácil solicitar la colaboración del jefe, pues la relación se basa en el respeto mutuo y en la responsabilidad permanente, la ayuda del ejecutivo

puede evitar una crisis, y siempre es conveniente que él colabora en la solución de problemas. Además de una función meramente administrativa.

La secretaria ejerce una labor de enlace y coordinación de la empresa, en la medida en que facilita las comunicaciones de está tanto internas como externas.

Cómo conducto de comunicación interna, la secretaria actúa de enlace entre su superior, así como en el de todas las cuestiones que se le comunican de forma clara, concreta y concisa, hay que transmitir los mensajes con eficiencia, y por lo tanto debe dominar las técnicas de redacción y el manejo del equipo de comunicaciones.<sup>65</sup>

En la institución las secretarias mantienen una comunicación discreta, llena de respeto y cordialidad con el jefe, pues es la persona que está en relación permanente con ellas, es el encargado de revisar sus escritos, en concordancia ellas dependen de él, por tal razón deben procurar hacer sus actividades de lo mejor para evitar problemas con su superior, mencionan que en la oficina su relación está llena de discreción y responsabilidad por parte de ambos. Una buena comunicación les ha permitido desarrollar sus aptitudes y conocimientos en una forma clara y concisa, pero ante todo en sus funciones diarias, lo hacen con exactitud lo que les ha ayudado a ganarse la confianza del jefe, y establecer resultados positivos de mutuo acuerdo.

---

<sup>64</sup> Cabrera, L. (1998), *“El Desarrollo profesional de la secretaria Ejecutiva”*, p. 43 – 44

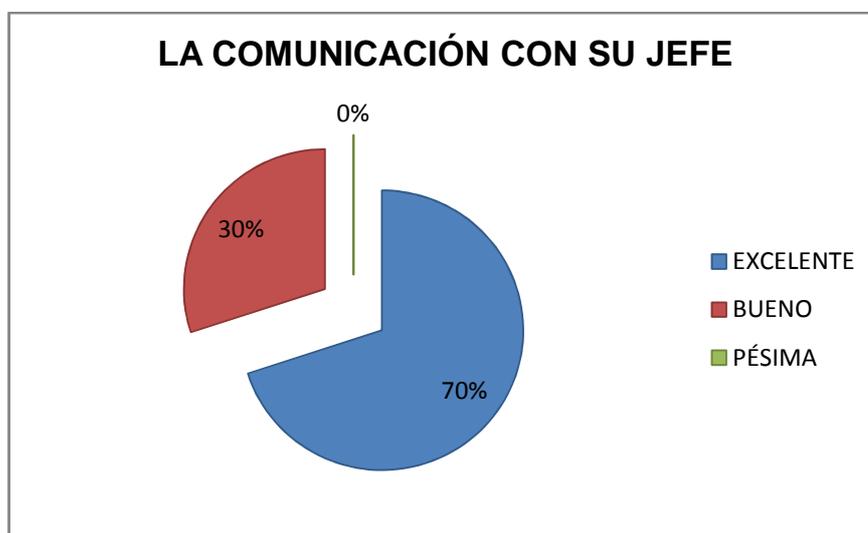
<sup>65</sup> Gispert, C. (1997). *“La secretaria y la Empresa”*. P. 10

## ¿La comunicación con su jefe es?

**TABLA N°17**

DENOMINACIÓN	F	%
EXCELENTE	14	70
BUENO	6	30
PÉSIMA	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N°17**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato

## **ANÁLISIS**

El 70% de las secretarías están de acuerdo que la comunicación con el jefe es excelente, se relacionan de manera responsable, cumplen con todo lo estipulado con la institución para evitar contrariedades y malos entendidos.

El 30% ponen en conocimiento que el trato con su jefe es bueno, debido a que su trabajo así lo amerita, lo realiza todo de forma eficiente para un buen desarrollo personal y profesional, la comunicación con su jefe es normal, manifiestan que en algunas ocasiones existen contratiempos, por lo que tratan de dar la mejor solución.

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

La comunicación entre compañeros excede probablemente a la que hay entre el jefe y los empleados (as). Donde lo permiten las circunstancias físicas es probable que la conversación sea más o menos continua. Como todas las formas de comunicación, esta conversación casual afecta tanto la producción inmediata como la moral del trabajador. En muchas situaciones es necesario que todos estén en comunicación continua unos con otros, para que la producción progrese. Algunas ocasiones, la gente que origina o transmite información de rumores lo hace por causas personales. Cuando los rumores se convierten en el medio principal dentro de una empresa, generalmente llenan los lugares dejados por los canales reguladores que deben existir en cualquier organización.<sup>66</sup>

Uno de los aspectos más satisfactorios del trabajo puede ser el contacto con los propios compañeros, personal de la empresa que tiene categoría e intereses similares. Posiblemente se encuentren amigos en este grupo, o se sentirá sola o aislada si no es capaz de mantener una buena comunicación con los empleados.

---

<sup>66</sup> Martínez, E. (2003), *“Relaciones Humanas”*, p. 117

Cuando a la empresa llega un nuevo miembro, se puede beneficiar de la experiencia y conocimientos de un compañero comprensivo que dará buenos consejos, nunca debe hablar ni comentar acerca de asuntos confidenciales con los demás, mejor servirá de enlace para propiciar una excelente relación.<sup>67</sup>

La comunicación entre compañeros siempre ha sido y es probable que sea la forma más importante, es probablemente la mejor forma. Los memorandos escritos, folletos de la prensa, tableros para boletines, etc., son suplementarios y subordinados. La proposición de comunicarse entre compañeros excede probablemente a la que hay entre el jefe y los empleados, donde lo permiten las circunstancias físicas, es probable que la conversación sea más o menos continua, gran parte de esta conversación sirva para romper la monotonía del trabajo de rutina, parte de ella es simplemente interacción social de la goza toda persona normal, pero mucha de ella se refiere al empleo mismo. Como todas las formas de comunicación, esta conversación casual afecta tanto la producción inmediata como la moral del trabajador. En muchas situaciones es necesario que los compañeros estén en contacto permanente unos con otros, para que la empresa progrese.<sup>68</sup>

En sus labores diarias siempre mantienen buenas relaciones entre compañeros, se comunican en forma personal y telefónica, cuándo se encuentran en situaciones difíciles tratan de ayudarse, aunque no todos piensan con sinceridad, a veces hay egoísmo entre el personal. Para mantener una buena comunicación es necesario que prevalezca la discreción, y la honestidad, que lo que se vea no se comente dentro de la oficina, porque eso es considerado como una falta de respeto.

---

<sup>67</sup> Holmes, B. Whitehead, F. (1992). *"Curso práctico de secretariado"* p. 28

<sup>68</sup> Orejuela, E. (1990). *"Relaciones Humanas"*, p. 281

## ¿Tiene facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo?

**TABLA N°18**

DENOMINACIÓN	F	%
SI	20	100
NO	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N°18**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 100% pone un manifiesto que la comunicación entre compañeros es excelente, propician siempre la armonía entre ellos, evitan preferiblemente no involucrarse en situaciones ajenas, que no les compete, de esa forma viven en completo compañerismo, tratan en algunas ocasiones de brindar su colaboración cuando alguien necesita, no son egoístas y dan

información. Están de acuerdo que siempre deben darse la mano entre compañeros, ya que todos conforman un equipo.

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

Es imprescindible ampliar nuestros intereses o preferencias por todas aquellas actividades que signifiquen el enriquecimiento personal y profesional en bien de la empresa. En reuniones, conferencias que nos permiten conocer y relacionarnos con otras personas, que tienen diferentes profesiones que van a enriquecer nuestra personalidad. Es verdad que casi todos tenemos jornadas agotadoras, pero sacando unas horas a cada día podremos dedicarnos a aquellas actividades que más necesitamos como: aprender computación, o realizar un curso de relaciones humanas, etc. Si aprovecha el tiempo libre con la misma intensidad con que sacan partido a las horas de trabajo, se convertirá en una persona más creativa, dinámica, opta para regresar en cualquier situación de la oficina.<sup>69</sup>

Ciertamente, la habilidad para hacer que otros compartan la carga de trabajo, y lo hagan con entusiasmo, es una cualidad de las más buscadas en el mundo comercial.

Por lo general, al pasar el trabajo del jefe al personal representa poco esfuerzo por parte de la secretaria, en muchos de los grandes departamentos, los miembros del personal preparan programas cronológicos de sus actividades para la próxima semana, y estos ayudarán a coordinar

---

<sup>69</sup> Orejuela, E. (1990). "Ob. Cita", p. 134

las diferentes situaciones con el jefe.

El problema de la integración tiende a evaporarse en los pequeños departamentos cuando no están enterados de ciertas situaciones, pudiendo aclararse con una sencilla llamada telefónica.<sup>70</sup>

Como secretarias se integran en diferentes actividades dentro de la institución, ya sean laborales o sociales, porque todo lo que tiene que ver con su trabajo les compete, es importante poner en práctica el espíritu de colaboración, para ello es necesario mantener excelentes relaciones humanas y una autoformación permanente, para aportar con ideas positivas que lleven a la realización de una actividad determinada.

En la institución se necesita la integración de todo el personal ya que su misión es brindar servicios a la comunidad, por lo que es frecuente la ayuda incondicional de todos los que la componen para que la mayoría de usuarios queden satisfechos existen algunas actividades que se pueden llevar a su ejecución total, sólo hace falta la cooperación del personal.

---

<sup>70</sup> Ingoldby, P. Focaino, J. (1987), *“La secretaria a nivel Ejecutivo”*, p. 109

## ¿Se integra con facilidad en actividades de trabajo?

**TABLA N° 19**

DENOMINACIÓN	F	%
SI	20	100
NO	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 19**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

## **ANÁLISIS**

El 100% considera que si se integran con facilidad en actividades del trabajo, porque su función principal es esa, estar en todo lo que amerite su colaboración, requieren de buena voluntad y organización para llevar a cabo cualquier asunto pertinente con la institución, manifiestan que todo lo que está a su alcance lo ejecutan, poniendo en sí su mejor talento para que no queden mal.

### 3.4 Autoestima

La autoestima es una medida de cuán favorable nos juzgamos a nosotros mismos, está constituida por sentimientos aprendidos, pensamientos positivos que reflejan una actitud positiva de poder lograrlo, en oposición a la actitud pesimista de aquellos que dicen no puedo hacerlo. Es un proceso continuo de permanente aprendizaje, la urgencia humana de gozar de respeto y dignidad, en cada individuo, es la medida de su amor a sí mismo, su autoestima es el marco de referencia desde el cual se proyecta

Dentro de la creación, el hombre es el único ser que tiene el poder y la facultad de contemplar su vida y con el privilegio de la conciencia, ésta lo lleva a buscar, transformar, escoger y decidir lo que para él, es significativo, porque, el que no se ama, no puede ser libre, no tiene confianza en sí mismo, es fundamental para que el hombre alcance la plenitud y la autorrealización en la salud física y mental, productividad y creatividad, es decir, la plena expresión de sí mismo.

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. Se manifiesta mediante grados de estado de ánimo, generalmente decimos que las personas, manifiestan una autoestima alta o baja.

1. Autoestima alta.- no significa un estado de éxito total, la persona vive e invita a la integridad, honestidad, responsabilidad, comprensión, amor. Siente que es importante, que tiene fe en sus propios potenciales, reconoce sus propias limitaciones y debilidades, se

siente orgulloso de sus capacidades y habilidades. Tiene tal confianza en su naturaleza interna que esta le permite tomar acertadas decisiones.

2. Autoestima baja.- Se evidencia cuando las personas piensan que valen muy poco el temor los limita evitando que se arriesguen en la búsqueda de nuevas soluciones para los problemas, dando paso a un comportamiento aún más destructivo.

Cómo defensa, se oculta tras un muro de desconfianza hundiéndose en la soledad y el aislamiento, les resulta muy complicado, ver oír y pensar con claridad, por consiguiente tiene mayor precisión a despreciar a otros.<sup>71</sup>

Las secretarias consideran que la autoestima es favorable en su persona, porque depende del estado de ánimo en que se encuentre para realizar cualquier actividad, piensan que sin ella sería difícil tomar cualquier decisión o alternativa.

Es indispensable mantener una actitud positiva, a pesar de los problemas que no faltan en el trabajo, por cualquier motivo hay ocasiones que se encuentran con la autoestima baja debido a diferentes factores, para conseguir fortalecerse y continuar con sus labores, a pesar de todo siempre siguen adelante, dejando atrás las ideas negativas y optan por nuevos retos y pensamientos dignos de una persona luchadora, con ganas que todo les salga bien.

---

<sup>71</sup> Yagual, R. (2003), "*Comportamiento Humano*", p. 257, 260-261

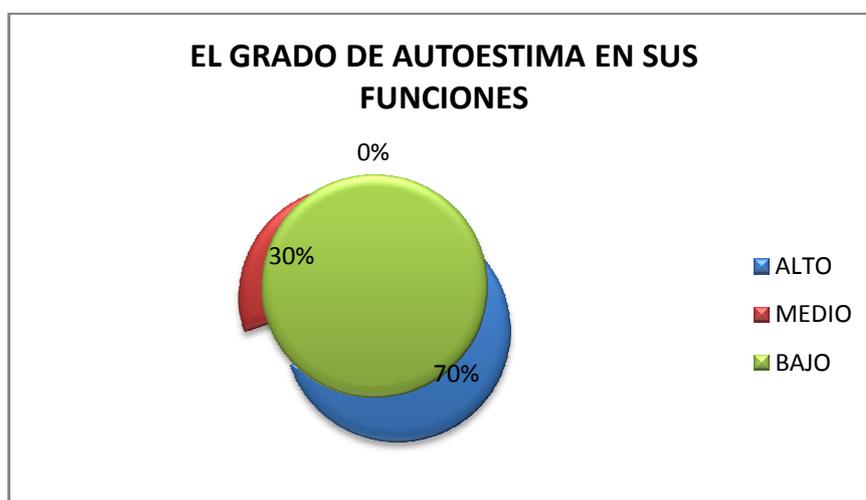
Para las secretarias tener una autoestima alta les ha aportado positivamente en sus labores cotidianas, de ello depende el buen desenvolvimiento profesional.

**¿El grado de autoestima en sus funciones diarias es?**

**TABLA N°20**

DENOMINACIÓN	F	%
ALTO	14	70
MEDIO	6	30
BAJO	0	0
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N°20**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 70% señalan que el grado de autoestima en sus funciones es alto, debido a que en su trabajo se requiere de gran optimismo y entusiasmo para sacar en adelante la institución, dejar muy elevado su nombre, necesitan de gran énfasis en su vida cotidiana para llevar a cabo las funciones que deben desempeñar. La actitud positiva es lo que necesitan para que los usuarios se formen una imagen positiva de las secretarias y jefes que supervisan su atención con el público.

El 30% manifiesta que su grado de autoestima es medio porque depende de las circunstancias que se den en su vida diaria para potenciar las habilidades que tienen, consideran que el bajo rendimiento en la oficina depende de los valores que le inculcaron.

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

**TABLA N°21**

DENOMINACIÓN	F	%
CREE FIRMEMENTE EN CIERTOS VALORES Y PRINCIPIOS	13	16,46
ES CAPAZ DE OBRAR SEGÚN CREA MÁS ACEPTADO	3	3,80
NO EMPLEA DE MASIADO TOEMPO PREOCUPANDOSE POR EL PASADO	2	2,53
TIENE CONFIANZA POR SU CAPACIDAD PARA RESOLVER SUS PROPIOS PROBLEMAS	15	18,99
SE CONSIDERA Y REALMENTE SE SIENTE IGUAL A CUALQUIER OTRA PERSONA	7	8,86
DA POR SU PUESTO QUE ES UNA PERSONA INTERESANTE Y VALIOSA PARA OTROS	7	8,86
NO SE DEJA MANIPULAR POR LOS DEMÁS	11	13,92
ES CAPAZ DE DISFRUTAR DIVERSAS ACTIVIDADES COMO TRABAJAR, JUGAR, DESCANSAR, CAMINAR, ESTAR CON AMIGOS, ETC.	9	11,39
ES SENCIBLE A LAS NECESIDADES DE LOS OTROS	12	15,19
TOTAL	79	100

## GRÁFICO N°21



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato

## ANÁLISIS

El 19% de las encuestadas están conscientes que una de las características de la autoestima que más se relaciona con su personalidad es tener confianza en su capacidad para resolver sus propios problemas, lo que les motiva es su entusiasmo por tomar las cosas con calma, no llegan a la desesperación, sino que mantienen la prudencia ante cualquier dificultad.

El 16% están conformes que una característica de la autoestima es creer firmemente en ciertos valores y principios que les ayuda a fomentar las buenas relaciones entre jefe y compañeros, laboran de manera responsable y discreta, sin excederse a situaciones complicadas, que no les coloca en ninguna actividad ventajosa.

El 3% manifiesta que no emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado, sino que se afanan por vivir el presente, el hoy es para ellas lo más importante, esa es la característica que más está de acuerdo con su personalidad, la que mantiene su mente en constante creatividad, en bien de los demás.

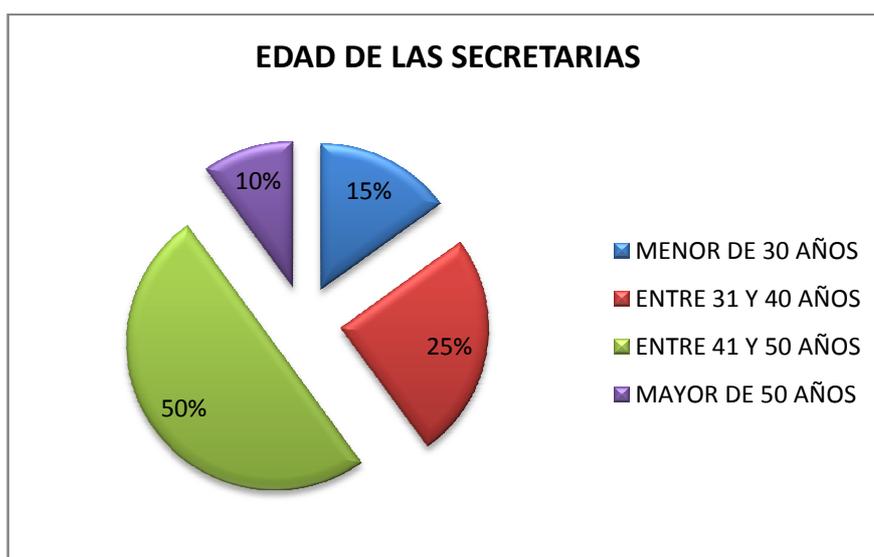
## INFORMACIÓN GENERAL DE LAS SECRETARIAS ENCUESTADAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE AMBATO

### Edad

TABLA N°1

DENOMINACIÓN	F	%
MENOR DE 30 AÑOS	3	15
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	5	25
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	10	50
MAYOR DE 50 AÑOS	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO N°1



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### ANALISIS

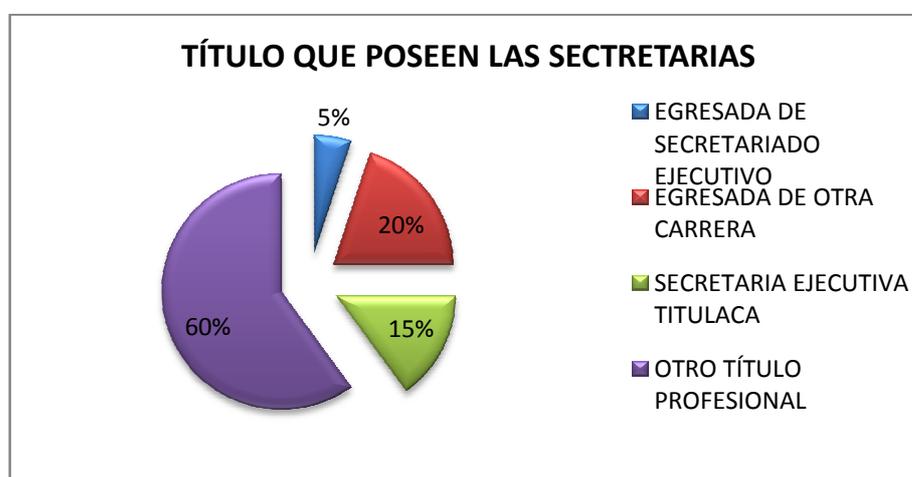
En el gráfico N° 1 el 50% de las secretarias que prestan sus funciones en el municipio de Ambato están entre 41 y 50 años, razón por la cual tienen una gran experiencia en lo que concierne a labores administrativas dentro de la institución.

## Título Que Posee

**TABLA N°2**

DENOMINACIÓN	F	%
EGRESADA DE SECRETARIADO EJECUTIVO	1	5
EGRESADA DE OTRA CARRERA	4	20
SECRETARIA EJECUTIVA TITULACA	3	15
OTRO TÍTULO PROFESIONAL	12	60
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°2**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

## ANALISIS

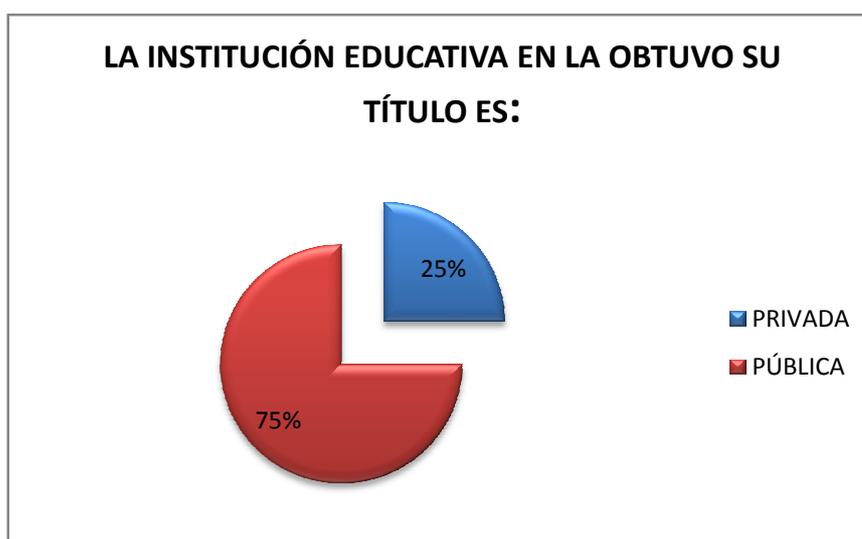
El 60% de las encuestadas indican que poseen otro título Profesional, pero cumplen con los conocimientos requeridos para ocupar dicha función. Un bajo número del personal encuestado son egresadas de secretariado ejecutivo.

**La institución educativa en la que obtuvo su título es:**

**TABLA N° 3**

DENOMINACIÓN	F	%
PRIVADA	5	25
PÚBLICA	15	75
TOTAL	20	100

**GRÁFICO N° 3**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### **ANALISIS**

En el gráfico N.-3 indica que un gran porcentaje obtuvo su título académico en una Institución Pública, tanto por el excelente reconocimiento académico y sus bajos costos.

## Tiempo De Experiencia Como Secretaria Ejecutiva

**TABLA N° 4**

DENOMINACIÓN	F	%
MENOS DE 5 AÑOS	2	10
ENTRE 6 A 15 AÑOS	8	40
ENTRE 16 A 25 AÑOS	5	25
MES DE 25 AÑOS	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N° 4**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias Del Municipio de Ambato

### **ANÁLISIS**

En el gráfico N.-4 podemos observar que el 40% de secretarias tienen la suficiente experiencia en sus funciones ya que laboran entre 6 a 15 años.

La empresa en la que usted labora es:

TABLA N°5

DENOMINACIÓN	F	%
PÚBLICA	20	100
PRIVADA	0	0
MIXTA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

GRÁFICO N°5



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías Del Municipio de Ambato

### ANÁLISIS

El 100% de las secretarías laboran en una entidad pública ya que las encuestas se realizaron en el Municipio de Ambato.

**¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa en la que trabaja actualmente?**

**TABLA N°6**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
MENOS DE 5 AÑOS	0	0
ENTRE 6 A 15 AÑOS	0	0
ENTRE 16 A 25 AÑOS	0	0
<b>MÁS DE 25 AÑOS</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRÁFICO N°6**



Elaborado: La autora. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias del Municipio de Ambato

### **ANALISIS**

La Institución en la que se realizó la encuesta tiene más de 25 años de brindar servicio a la colectividad Ambateña.

# CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ELABORACIÓN  
DE UN INSTRUCTIVO DE  
FUNCIONES PARA LAS SECRETARIAS  
EJECUTIVAS DEL ILUSTRE  
MUNICIPIO DE AMBATO.

## **4.1 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS.**

### **4.1.1 Antecedentes.**

Después de haber investigado, conforme a esta propuesta, se llegó a analizar los aspectos profesionales y personales de las secretarias por medio de encuestas diseñadas para las mismas, que prestan los servicios de secretarias en la Municipalidad de Ambato. Razón por la cual fue necesario detectar las debilidades que poseen cada una en determinada área o actividad, verificar los resultados del proceso investigativo tanto de la secretaria ejecutiva profesional y secretarias que cumplen esas tareas en la institución.

Por eso es de gran importancia la propuesta para elaborar el instructivo de funciones para la secretaria ejecutiva de la Municipalidad de Ambato, el mismo que cuenta con el planteamiento de funciones, tareas y destrezas específicas de las profesionales que prestan esas funciones en la institución, para que de alguna manera ayude al eficaz desenvolvimiento tanto profesional como humano en la institución. Se puede considerar de gran valor a la secretaria en un puesto de trabajo, por lo que es indispensable llevar a cabo los conocimientos y debilidades que se detectaron con un plan de capacitación de forma ordenada y sistemática.

La Municipalidad de Ambato es una institución autónoma descentralizada, que puede tomar sus propias alternativas y dar solución a los diferentes asuntos, su misión es brindar servicio al público, por tal motivo, debido a los problemas detectados en las

secretarias, surge una propuesta que pudo ser analizada gracias a la colaboración de las secretarias encuestadas, motivo suficiente para realizar un instructivo de funciones que esté acorde al rol que desempeña la secretaria.

#### **4.1.2 Introducción**

En la investigación desarrollada se estableció un programa de capacitación dirigido a las secretarias que cumplen ese rol de la Municipalidad de Ambato, con ello se quiere lograr brindar un apoyo de conocimientos que les hace falta para el desempeño profesional. Esos conocimientos les ayudará a desarrollar de mejor manera sus cualidades humanas, que llenarán las expectativas de cada una, simplemente con la firme voluntad y confianza en sí mismas, para asistir a la capacitación programada, que servirá de gran ayuda para obtener excelentes rendimientos en la institución, que proyecten una imagen positiva en el desempeño diario, dando lo que este a su alcance, sin excederse de lo habitual.

Luego de un minucioso estudio investigativo se fundamenta que la secretaria cumple un papel preponderante en la institución, ya que realiza distintas funciones, que permiten efectuar distintas actividades de coordinación y organización dentro del ambiente de trabajo, se necesita trabajar en equipo, con una sólida autoestima y confianza en sí misma y en los demás, tener pleno conocimiento de lo que significa ser líder en la institución y lo que conlleva todo eso.

El programa de capacitación está en dar solución y llenar las falencias encontradas en las secretarias mediante sólidas aportaciones de una imagen positiva de autosuperación, ya que por medio de ello se logrará una mejor administración de los recursos, trabajar en equipo, para lograr mediante la honestidad y discreción la confianza del jefe y por ende de la institución, mantener un liderazgo que ayude a la buena coordinación entre compañeros. Todo esto permitirá ser creadora de ideas brillantes que ayude a mantenerse siempre en óptimas condiciones laborales, que se encuentren en capacidad de realizar cualquier actividad, gracias a los eventos de capacitación que se pretende desarrollar en bienestar de las secretarias que cumplen diferente rol en la Municipalidad de Ambato.

#### **4.1.3 Justificación**

En el proceso de investigación que se ha realizado a las secretarias de la Municipalidad de Ambato, se evaluó y determinó que tienen una formación académica que requiere ser transformada cada día, que a pesar de todo se desempeñan con eficiencia, pero no descartan de ninguna manera el anhelo de superarse por su propia iniciativa, están conscientes que sólo la autoformación es la herramienta esencial para alcanzar oportunidades y éxito en su vida profesional y personal, se investigó a través de las encuestas lo relacionado a la autoformación, la gestión y liderazgo, técnicas y destrezas, trabajo en equipo, toma de decisiones, imagen personal, valores, relaciones humanas y autoestima, además se determinó que no todas las secretarias tienen título académico de secretaria ejecutiva, pero son bien preparadas profesionalmente realizan sus funciones con responsabilidad.

Todo implica que la secretaria debe mantenerse en continuo aprendizaje, por lo que es necesario eventos de capacitación permanentes orientados a satisfacer las necesidades que atañen el buen desenvolvimiento, es urgente que las secretarias se capaciten de manera que se conviertan en las verdaderas profesionales de una oficina, basado en una formación integral en donde la comunicación institucional, la psicología organizacional, la informática y el inglés, complementen las habilidades que deberán poseer para estar en condiciones de desempeñarse profesionalmente y que el aprendizaje que adquieran sea significativo y duradero, que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la institución para la que prestan sus servicios, razón suficiente para justificar un plan de capacitación para las secretarias de la Municipalidad de Ambato.

#### **4.1.4 Objetivos**

Capacitar profesionalmente a las secretarias de los distintos departamentos de la Municipalidad de Ambato, para obtener resultados positivos en su desempeño laboral.

#### 4.1.5 Contenidos

**Gestión y Liderazgo.-** Realizar diligencias para lograr un objetivo común, en relación con el desempeño laboral en forma eficaz es imprescindible en toda secretaria, el liderar es la consecuencia de una buena gestión, es decir que el líder inspira confianza, demuestra seguridad y conocimiento.

**Trabajo en equipo.-** Es necesario que todos los que conforman un grupo, motiven y estimulen para lograr un buen compañerismo, compartir los problemas y buscar la solución , requisito básico para la secretaria dentro de la institución.

**Imagen Personal y Comunicación .-** Es esencial una imagen positiva llena de cualidades y valores, porque lo que proyecte la persona el usuario se llevará una impresión buena o mala del servicio que presta la institución, por tal razón es algo que no debe descuidar la secretaria, a través de la comunicación se ejecuta toda actividad ya sea oral o escrita.

**Lectura.-** Es una actividad eminentemente intelectual, que instruye y enriquece, nos capacita para llevar una vida plenamente humana tanto a nivel personal como profesional.

**Autoestima.-** Es imprescindible que la persona tenga buen estado de ánimo, porque invita a la integridad, honestidad y responsabilidad que le permita a la secretaria tomar acertadas decisiones.

#### **4.1.6 Metodologías**

En las encuestas aplicadas a las secretarias se verificó las aptitudes y debilidades para ciertos conocimientos, por lo que se aplicará para este plan de capacitación un estudio de carácter analítico-explicativo y el instrumento más idóneo es la conferencia y la participación colectiva de las encuestadas en el aprendizaje de ciertos conocimientos.

#### **4.1.7 Recursos**

- a. Humanos:** Capacitadora/Conferencista y funcionaria de enlace.
- b. Administrativos:** Espacio físico determinado, como el salón de capacitación.
- c. Logísticos:** Materiales de oficina
- d. Tecnológicos:** Conexión a Internet
- e. Pedagógicos:** Marcadores de tiza líquida, pizarra, papelógrafos.
- f. Equipamiento:** Infocus, computadora, amplificador y video grabadora.

#### **4.1.8 Ejecución de la propuesta**

##### **Distribución temática**

Con el objeto de propiciar de mejor manera el evento de capacitación, se ha establecido un cronograma detallado para evitar contratiempos en ciertas actividades, con un horario plenamente organizado para realizar de forma eficaz lo detallado anteriormente en beneficio de las secretarias que lo requieren a diario en sus funciones.

<b>TEMAS PRINCIPALES</b>	<b>CARGA HORARIA</b>
Gestión y liderazgo	2 horas
Trabajo en equipo	2 horas
Imagen personal y comunicación	2 horas
Lectura	2 horas
Autoestima	2 horas
<b>TOTAL</b>	<b>10 horas</b>

En cuanto al cronograma establecido de los temas para la capacitación, pueden variar debido a la planificación de los jefes e interés que tengan las participantes porque se ejecute el mencionado plan, el Departamento de Recursos Humanos será el encargado de dar a conocer cualquier información, ya que los permisos y horarios deben ser programados para no alterar las horas de trabajo de la Municipalidad de Ambato.

#### **Cronograma de Ejecución:**

Actividad/ Día	Semana 1				Semana 2				Semana 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del Plan	■	■										
Coord. Institucional		■	■									
Consecución logística			■	■	■							
Fase de información				■	■	■						
1er Tema							■					
2do Tema								■				
3er tema									■			
4to tema										■		
5to tema											■	
Elaboración de informe											■	■
Análisis de conclusiones												■
Evaluación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

**Presupuesto:**

<b>CATEGORIA DEL PRESUPUESTO</b>	<b>APORTE INVESTIGADORA</b>	<b>APORTE DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>TOTAL A+B</b>
a. Capacitación	150,00	00,00	150,00
b. Equipos	00,00	00,00	00,00
c. Materiales	00,00	50,00	50,00
		<b>TOTAL</b>	<b>200,00</b>

**Aclaraciones conceptuales del presupuesto**

**Aporte investigadora:** Es el trabajo que ha sido cuantificado y que no indispensablemente implica un egreso de dinero.

**Aporte de la Municipalidad:** Hace referencia a las facilidades que preste la institución.

**Capacitación:** Será impartido por un profesional. Está cuantificado ese servicio.

**Materiales:** Se cuenta con el apoyo de la Municipalidad, en cuanto se refiere a marcadores, pizarra, etc.

## **Comentario**

La propuesta del plan de capacitación puede ser evaluada constantemente de forma que sean analizados los resultados. Es necesario que las funcionarias de secretarías de la Municipalidad de Ambato sean tomadas en cuenta para eventos de esa categoría de forma permanente, planificando de forma coherente y sistemática, tomando en cuenta el horario de trabajo. Es factible que las autoridades de la institución fomenten estos planes de capacitación, para tener excelentes profesionales que reflejen una imagen positiva de sí mismas y de la Municipalidad de Ambato.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el transcurso del desarrollo del trabajo de investigación sobre la Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva e Instructivo de Funciones en el Ilustre Municipio de Ambato se determinó que la presencia de la secretaria es indispensable e importante en una institución o empresa, porque es en ella quien se apoyan los ejecutivos para el logro de sus objetivos, razón imprescindible para que esté bien preparada en cuanto a las actividades que tiene a su cargo.

Durante el proceso investigativo se logró detectar a través de las encuestas realizadas a las secretarias que necesitan una constante superación 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.

El contenido del trabajo investigativo corresponde a la formación profesional, personal de la secretaria en el campo laboral, para lo cual, se elaboró el análisis respectivo en cada capítulo, con la finalidad de brindar un apoyo incondicional que coadyuve al adelanto y aprendizaje de las profesionales.

Se recomienda que la Universidad Técnica Particular de Loja siga incentivando a las futuras egresadas con este plan académico para lograr el objetivo propuesto de obtener el título profesional.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

- ALMEIDA de, M. (2003): Primera Edición:“**La secretaria en un mundo globalizado**”, Editorial Licencia, Quito, Ecuador .
- ASTIVERA, Armando (1987): “**Metodología de la investigación**”, Editorial Kapeluz, Argentina.
- BERNAL, Cesar A (2006): “**Metodología de la investigación**”, Editorial Pearson, México.
- CARVAJAL, Lizardo (1990): sexta edición: **Metodología de la Investigación**, Cali, Colombia.
- CHARNECO, Amalia. MENDEZ, Felicita. URIBE, Marta (1987): “**Prácticas de oficina**”, México.
- DIAZ, Zayas, C (1989): “**Prácticas de oficina**”, Ohio, Usa.
- FINGERMAN, Gregorio (1989): “**Relaciones Humanas**”, Editorial El Ateneo, Buenos Aires, Argentina.
- GISPERT, Carlos (1997): “**La Secretaria y la empresa**”, Editorial Océano, Barcelona, España.
- GONZALES, Alcalá M. (1987): primera edición; “**La Secretaria Ejecutiva**”, Editorial Limusa, México, D.F.
- GUTIERREZ, Abraham (2001): sexta edición: “**Métodos de Investigación**”, Quito, Ecuador.

- HOLMES, Bea y WHITEHEAD, Jan (1992): “**Curso práctico de secretariado**”, serie administrativa, editorial Mac Graw Hill, España.
- INGOLSBY, Patricia y FOCAINO, Joseph (1997): “**La secretaria a nivel ejecutivo**”, Manual para el éxito, Editorial Services Company, Mexico.
- LARREA, Silvia (1998): “**El desarrollo profesional de la secretaria ejecutiva**”, Impreso en Colombia, Quito, Ecuador.
- MARTINEZ, Estrada A (2003): “**Relaciones Humanas**”, Editorial Maya, Quito, Ecuador.
- OREJUELA, Escobar E (2001): primera edición, “**Guía para alcanzar el éxito profesional y personal**”, Impreso nueva luz, Guayaquil, Ecuador.
- REGALADO, Luis (2001): primera edición: “**Metodología de la Investigación**”, Editorial Abya Yala, Quito, Ecuador.
- SALGADO, Lilia (1998): “**Administración de Archivos**”, Editorial Kimpres, Bogotá, Colombia.
- SALESMAN, Eliecer (2001): segunda edición: “**Relaciones Humanas**”, Imprenta San Pablo, Bogotá, Colombia.
- SFERRA, Adam (1990): segunda edición: “**Personalidad y Relaciones Humanas**”, Impreso en México, México, D.F.

- YAGUAL, Parrales R (2003): cuarta edición: “**Comportamiento Humano**”, Editorial Graba, Guayaquil, Ecuador

## DIRECCIONES CORREO ELECTRONICO

Disponible en:[http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n\\_social](http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_social)  
"Categorías:Sociología | ciencias sociales" : [Consulta: 15/08/2010].

Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos/investigación.cualitativo/investigacióncualitativa.shtml>. [Consulta: 16/08/2010]

Disponible en: <http://www.slideshare.net/semilleronrcsa/investigación-social>.  
[Consulta:17/08/2010]

Disponible en: <http://www.inteligenciaemocional.org/trabajoyempresa/las-raicesdelliderazgo> [Consulta 12 - 10 - 2010 ]

Disponible en:

<http://www.pablobuol.com/habilidadesgerenciales/recursos.htm>[Consulta:

28 - 10 - 2010

Disponible en :[http://es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones). z[Consulta:  
13 – 11 - 2010 ]

Disponible en:

[http://www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_enoque\\_objetivo\\_hacia\\_toma\\_a\\_desiciones.htm](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_enoque_objetivo_hacia_toma_a_desiciones.htm)];[Consulta: 18 – 11 - 2010]

Disponible en: <http://jevalda.wordpress.com/2010/01/20/el-proceso-de-toma-de-decisiones>; [Consulta: 14 – 11 - 2010]

Dsponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones). [consulta 13-11-2010].

## ANEXOS

## ANEXO 1



### 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 RECUERSOS Y EL TIEMPO?**

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

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

Si ( ) No ( )

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

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

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

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

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

Señale.....  
.....  
.....

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

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

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

Si ( )                      No ( )                      A Veces ( )

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

Si ( )                      No ( )                      A Veces ( )

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

- a. Buscar las posibles causas ( )
- b. Verificar las causas ( )

c. Definir detalladamente el problema ( )

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

Si ( ) No ( ) A Veces ( )

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

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

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

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

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

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



**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. ¿DEMUSTRAS 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 INSITUACIÓN, 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**

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS									
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
ACTIVIDADES	junio	julio		agosto	sept.	oct.	nov.	diciembre	
	30	15 al 17	19 al 28	1 al 30	1 al 30	2 al 27	1 al 30	1 al 15	21 al 29
<b>FASE I. ELABORACIÓN PROPUESTA</b>									
Aprobación del programa									
<b>FASE II. PREPARACIÓN</b>									
Promoción del programa									
Inscripciones									
Inicio del programa									
Taller1. Metodología para el desarrollo de la investigación académica									
Taller2. Taller: La Secretaría Ejecutiva y su formación integral									
Revisión de empresas para aprobación									
Designación de las empresas a estudiar									
<b>FASE III. EJECUCIÓN</b>									
Desarrollo capítulo I									
Presentación al tutor para revisión y envío del capítulo revisado									
Desarrollo capítulo II									
Presentación al tutor para revisión y envío del capítulo revisado									
Desarrollo capítulo III									
Presentación al tutor para revisión y envío del capítulo revisado									
Desarrollo capítulo IV									
Integración y anillado de la tesis									
Presentación Tesis Final Tutor y rectificaciones									
<b>FASE IV. PRESENTACIÓN DEL INFORME</b>									
Envío de tesis a la UTPL									
Designación de tribunales									
Revisión tesis tribunal									
Posibles sugerencias y rectificaciones									
Presentación tesis definitiva									
<b>FASE V. DEFENSA E INCORPORACIÓN</b>									
Defensa									
Incorporación									