



UNIVERSIDAD  
SAN GREGORIO

UNIVERSIDAD PARTICULAR  
**“SAN GREGORIO”**  
DE PORTOVIEJO

UNIDAD ACADÉMICA SOCIAL

CARRERA DE EDUCACIÓN ESPECIALIDAD SECRETARIADO  
EJECUTIVO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

**TESIS DE GRADO**

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN  
SISTEMAS INFORMÁTICOS

**TEMA:**

**EL PERFIL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS Y SU  
RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES QUE  
CUMPLEN EN LOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO DEL  
CANTÓN CHONE, DURANTE EL AÑO 2008.**

**AUTORAS:**

JESSENIA FERNANDA SOSA MUÑOZ  
KARINA VANESSA ZAMBRANO ORTÍZ

**DIRECTOR DE TESIS:**

Mg. Sc. JHIMMY ANDRÉS GUTIÉRREZ SANTANA

PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR

2009



UNIVERSIDAD  
SAN GREGORIO

UNIVERSIDAD PARTICULAR  
**“SAN GREGORIO”**  
DE PORTOVIEJO

UNIDAD ACADÉMICA SOCIAL

CARRERA DE EDUCACIÓN ESPECIALIDAD SECRETARIADO  
EJECUTIVO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

**TESIS DE GRADO**

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN  
SISTEMAS INFORMÁTICOS

**TEMA:**

**EL PERFIL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS Y SU  
RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES QUE  
CUMPLEN EN LOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO DEL  
CANTÓN CHONE, DURANTE EL AÑO 2008.**

**AUTORAS:**

JESSENIA FERNANDA SOSA MUÑOZ  
KARINA VANESSA ZAMBRANO ORTÍZ

**DIRECTOR DE TESIS:**

Mg. Sc. JHIMMY ANDRÉS GUTIÉRREZ SANTANA

PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR

2009

## AUTORÍA

Jessenia Fernanda Sosa Muñoz y Karina Vanessa Zambrano Ortiz declaramos que la presente investigación titulada **EL PERFIL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES QUE CUMPLEN EN LOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHONE**, es fiel testimonio del plan de Tesis presentado a la Lcda.: Sara Ulloa A. Coordinadora de las carreras de educación, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación, especialidad Secretariado Ejecutivo.

La responsabilidad de esta investigación, argumentos, análisis, procedimientos, ideas, resultados, conclusiones y recomendaciones expresadas, pertenecen exclusivamente a las autoras.

---

JESSENIA SOSA

---

KARINA ZAMBRANO.

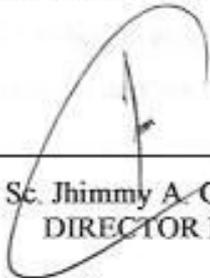
MG.SC.

JHIMMY A. GUTIÉRREZ SANTANA, DIRECTOR DE TESIS:

**CERTIFICA**

Que las egresadas Jessenia Fernanda Sosa Muñoz y Karina Vanessa Zambrano Ortiz., han realizado el trabajo de tesis titulado: EL PERFIL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES QUE CUMPLEN EN LOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHONE, DURANTE EL AÑO 2008.

La misma que fue ejecutada bajo mi asesoramiento, habiendo demostrado en ellas eficiencia, capacidad y responsabilidad durante la investigación realizada particular que comunico a ustedes para los fines pertinentes.



---

Mg. Sc. Jhimmy A. Gutiérrez. Santana.  
DIRECTOR DE TESIS

**UNIVERSIDAD PARTICULAR  
"SAN GREGORIO"  
DE PORTOVIEJO  
CARRERA DE EDUCACION**

**ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO ESPECIALIDAD  
INFORMATICA**

Tesis de Grado: EL PERFIL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES QUE CUMPLEN EN LOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHONE, DURANTE EL AÑO 2008, de las egresadas: Jessenia Fernanda Sosa Muñoz y Karina Vanessa Zambrano Ortiz.

Sometida a consideración del tribunal asignado por la carrera de educación de la Universidad particular San Gregorio de Portoviejo, como requisito previo a la obtención del título de licenciadas.

---

Lcda. Sara Ulloa Alvear.  
COORDINADORA DE LA  
CARRERAS DE EDUCACIÓN



---

MIEMBRO TRIBUNAL

---

Mg. Sc. Jhimmy A. Gutiérrez. S.  
DIRECTOR DE TESIS



---

MIEMBRO TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, Marcos Sosa y Mariana Muñoz, a mi hermana Jenny personas que han guiado mi vida de forma continua con amor y bondad dedico con profundo cariño esta investigación la que logre con alcanzar con su inspiración iluminación, entrega en todas y cada una de las facetas de mi vida estudiantil.*

*Jessenia Sosa*

## **DEDICATORIA**

*A mi madre María Ortiz, persona escogida por Dios para guiar con amor cada momento de mi vida, a mis hermanas (os) Nelly, Yaira, Galo y Oscar, a mi cuñada y a mis sobrinos por brindarme su apoyo y comprensión, y a cada una de las personas que de una u otra manera me ayudaron para culminar esta etapa de mi carrera con éxito.*

**Karina Zambrano**

## AGRADECIMIENTO

*Al culminar una etapa más de nuestras metas alcanzadas agradecemos primeramente a Dios, ser supremo que nos ha dotado de inteligencia, sabiduría y humildad en el camino emprendido.*

*A la Ing. Mariela Villavicencio amiga incondicional que nos apoyó durante nuestra vida estudiantil.*

*Nuestro imperecedero reconocimiento de gratitud al Asesor MG.SC. Jimmy Gutiérrez quién con su vasto conocimiento orientó acertadamente la realización del trabajo de la Tesis.*

Karina Zambrano y Jessenia Sosa.

## ÍNDICE

I. Caratula	51-100
III-IV. Certificaciones	110
V. Dedicatoria	
VI-VII. Agradecimiento	
VIII. Índice	
XI. Introducción	111-112

### CAPITULO I

#### MARCO REFERENCIAL

1. Tema	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.3. Delimitación de la investigación	2
1.4. Justificación	3
1.5. Objetivos	4

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. La secretaria	5-9
2.2. Perfil de la secretaria	11-18
2.3. Competencias y funciones de la secretaria.	21-35
2.4. Breve descripción del municipio de Chone	40
2.5. Hipótesis	41-46

### CAPITULO III

#### 3. MARCO METODOLOGICO

48

## CAPITULO IV

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	51-109
<b>MATRIZ DE COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPOTESIS</b>	110

## CAPITULO V

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	111-112
---------------------------------------	---------

## CAPITULO VI

6.1.	Propuesta	113
6.2.	Introducción	114
6.3.	Justificación	115
6.4.	Objetivos	116
6.5.	Fundamentación teórica	116
6.6.	Recursos	117
6.7.	Presupuesto	117
6.8.	Evaluación	118
6.9.	Cronograma	119
	Bibliografía	
	Anexos	

## INTRODUCCION

El presente estudio se realizó para conocer el perfil de desempeño de las secretarias y su relación con las competencias que cumplen en los departamentos del Municipio del Cantón Chone. El rol de la secretaria ante todo, es el de agradar, y que se acostumbre a ser la anfitriona. Su papel consiste en recibir amablemente a las personas de su entorno y a los visitantes y en estar a la escucha de los otros. Estas tareas exigen eficacia, capacidad, serenidad y un compromiso personal, por lo que es vital que estas profesionales posean características muy definidas.

La investigación comprende los siguientes capítulos: El Capítulo I comprende el marco referencial para la realización del estudio el mismo que comprende: Tema, Formulación del problema, Planteamiento del problema en el cual se describe el problema, el contexto del problema y los participantes, Delimitación, Justificación, Objetivos General y Específicos planteados para el desarrollo de la tesis. El capítulo II corresponde al Marco Teórico en donde se presentan los antecedentes de la profesión de secretaria, tipos, importancia, perfil en un departamento institucional, los cambios y la evolución de esta labor, el servicio que debe brindar, breve reseña del municipio lugar donde se ubico el análisis del proyecto; hipótesis general y específicas que constituyen la base de la investigación, alrededor de las cuales se desarrollan los aspectos teóricos y prácticos; unidades de observación y análisis, variables, matriz de operacionalización de las variables.

En el capítulo III se encuentra la modalidad de la investigación, el tipo de investigación, Métodos, Técnicas, Instrumentos, Población y Muestra de la investigación realizada.

El IV capítulo presenta el Análisis e Interpretación de resultados obtenidos con la comprobación de las Hipótesis. Esta parte del informe científico es vital y original ya que los resultados fueron obtenidos del lugar del problema e investigado mediante las encuestas realizadas a las secretarias, empleados, usuarios del municipio del cantón Chone, además de la ficha de observación estos datos se presentaron en cuadros estadísticos de cada una de las preguntas con sus cálculos respectivos e interpretación

de los resultados. En el capítulo V se destacan las conclusiones y recomendaciones obtenidos de los resultados de las encuestas, entrevistas y fichas de observación realizadas. El capítulo VI destaca la propuesta: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE COMPETENCIAS ESPECIFICAS DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE, la cual sustenta ante las autoridades que dirigen el municipio del Cantón Chone, que las secretarias, necesitan adaptarse, adquirir nuevas técnicas y asumir funciones, como miembros efectivos que son de los equipos para ayudar a sus directivos a cumplir con el incremento de sus responsabilidades. De ahí la importancia de este estudio que se desarrolló en la institución municipal. Se considera que la presente investigación es un aporte para optimizar los servicios que brinda el municipio chonense.

### 1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuál es el perfil de las secretarias de los municipios de los cantones de Chone, Manabí, Ecuador?

### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Una secretaria es un profesional o un trabajador de esta profesión intelectual y administrativa que trabaja en un departamento o en un departamento de un negocio profesional, una oficina pública o privada o en las instituciones existentes para su beneficio. El término se refiere a alguien que "la secretaria es el alma de una oficina". El éxito o fracaso de una oficina depende de la manera en que la secretaria se desempeña dentro de la institución, de modo que puede ser el soporte técnico, el administrador, el controlador y el agente ejecutivo de la oficina.

Al observar el entorno laboral en los diferentes municipios que conforman el cantón de Chone, se evidencia que el personal que labora en los puestos de secretaría tiene una serie de carencias, tales como: falta de conocimientos, falta de capacitación en los diferentes niveles de educación, falta de experiencia, falta de habilidades que permitan enfrentar y resolver los problemas que se presentan en el día a día.

## CAPITULO 1

### MARCO REFERENCIAL

#### 1.- TEMA

EL PERFIL DE DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES QUE CUMPLEN EN LOS DEPARTAMENTOS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN CHONE, DURANTE EL AÑO 2008.

#### 1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el perfil de desempeño de las secretarias y su relación con las competencias y funciones que cumple en los departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Chone?

#### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una secretaria al desempeñarse como tal debe de estar preparada intelectual y moralmente, de manera que su desenvolvimiento sea bajo los lineamientos profesionales que esta profesión exige y que las instituciones requieren para su buen funcionamiento. Es muy conocido el término de que "la secretaria es el alma de una empresa", y esto es cierto, porque de ella depende la mayor parte de la información que se maneja dentro de la institución, de modo que cuando se requiera de ella, se pueda acceder a la misma, en el momento y en lugar donde se la necesita.

Al observar el desenvolvimiento de las diversas personas que ejercen esta función dentro de la Municipalidad del Cantón Chone, se ha podido determinar una serie de falencias, como: falta de profesionalismo, falta de organización en los archivos, desvío de información o carencia de ella, situaciones que producen malestar y pérdida de tiempo a quienes requieren de ella.

En cuanto a la atención al público, también se ha podido detectar la falta de conocimiento sobre relaciones humanas y atención al cliente, por la actitud adoptada por algunas empleadas que en el momento en que un ciudadano se acerca a pedir alguna información no es atendido con el respeto y la consideración que se merece y que ella como profesional y encargada del área debe proporcionar, y, que se ha convertido en una de las quejas más comunes de quienes acuden hasta esta institución por motivos diversos.

Por los argumentos expuestos queda planteado de la siguiente manera.

¿Cuál es el perfil de desempeño de las secretarias y su relación con las competencias y funciones que cumple en los departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Chone?

### 1.2.1. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.

- ¿El perfil de las Secretarías del Municipio del Cantón Chone incide en su desempeño durante el año 2008?
- ¿Las competencias y funciones que cumplen las secretarías están relacionados con su perfil profesional?
- ¿El desempeño de las secretarías que laboran en el Gobierno Municipal del Cantón Chone está relacionado por sus competencias?

### 1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

**Campo:** Administrativo

**Área:** Secretariado Ejecutivo

**Aspecto:** Perfil de desempeño de la secretaria y sus relaciones con las competencias y funciones.

**Delimitación espacial:** La presente tesis se desarrolló en los departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Chone, considerando a las Secretarías, Jefes, Personal Administrativo y Auxiliares.

**Delimitación temporal:** El tiempo en que se desarrolló la tesis fue de seis meses.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN

El impacto de la investigación beneficiará al Ilustre municipio del cantón Chone y de forma directa al personal que desempeñan las funciones de secretaria, lo cual deben de presentar una formación académica que les permita realizar el ejercicio de su profesión de forma competente en las diversas actividades que se realizan en la institución lo cual brindada una buena imagen de la institución y de los usuarios que demandan el servicio.

Será de utilidad para las secretarias y empleados del municipio que desarrollaran sus actividades de forma armoniosa y profesional ya que tendrán mejores relaciones interpersonales al conocer las debilidades y capacitarse para superarlas.

La utilidad y beneficio para la sociedad chonense en general que de continuó requiere los servicios del municipio para una diversidad de actividades, los mismos que tendrán la satisfacción de realizar sus trámites con una atención dinámica y profesional de las secretarias del municipio que dará placer a los usuarios realizar sus trámites en la institución.

Por lo mencionado se considero la importancia de este tema que fue factible realizarlo, pues se contó con la colaboración de quienes laboran en el Municipio de Chone, los mismos que suministraron la información requerida con profesionalismo, que con seguridad es un aporte valioso para el buen desenvolvimiento de quienes ejercen la función de secretaria en los distintos departamentos de la Institución Municipal del Cantón Chone.

## 1.5. OBJETIVOS

### 1.5.1. Objetivos General

- Determinar el perfil de desempeño de la secretaria y su relación con las competencias y funciones que cumple en los departamentos del Municipio del Cantón Chone.

### 1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el perfil de desempeño de la secretaria y la relación con la producción en su trabajo
- Identificar las competencias y funciones que cumple la secretaria de los departamentos del Municipio del Cantón Chone.
- Elaborar una propuesta alternativa para mejorar el perfil de desempeño de la secretaria y su relación con las competencias y funciones que cumplen en los departamentos del municipio del cantón "Chone"

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. LA SECRETARIA.

La imagen de la secretaria se asoció a las máquinas de escribir, de la misma manera que el origen de esta profesión. La primera secretaria que registra la historia fue Miss Liliam Sholes, quien el 4 de junio de 1873 logró dar al fin uso comercial a la máquina inventada dos años antes por su padre, Christopher Latham Sholes. El origen de este ingenioso invento se remonta al año de 1714, cuando un inglés de nombre Henry Mill patentó una rudimentaria "máquina artificial, capaz de volcar cualquier escritura en papel, tan limpia y exactamente que no puede diferenciarse de la imprenta". Pero la historia indica como inventor de la máquina de escribir, patentada en Estados Unidos en 1868. En 1873 decide firmar un contrato con E. Remington, quien intuye la utilidad comercial de la máquina.

Cada Secretaria se encarga de una determinada área o parcela, lo que hace más definido y concreto su trabajo y evita "solapar" equipos para desarrollar una misma función o realizar una misma tarea dentro de la organización de la empresa.<sup>1</sup>

##### 2.1.1. HISTORIA DE LA SECRETARIA CONCEPTO.

Existen dos historias sobre el origen del Día de la Secretaria. Una de ellas, sin comprobar, cuenta que durante la segunda etapa de la Revolución Industrial, en el siglo XIX, Christopher Sholes inventó la máquina de escribir. Su hija Liliam

<sup>1</sup> Protocolo, en [http:// www.org.gest.com](http://www.org.gest.com)

Sholes fue una de las primeras personas en comprobar la eficacia del invento. De esta manera, se convirtió en la primera mujer que se presentó en público escribiendo a máquina.

En Estados Unidos, en homenaje al centenario de su nacimiento, el 30 de septiembre del año 1850, los fabricantes de máquinas de escribir realizaron en 1950 diversas actividades para conmemorar la fecha. Entre ellas, un concurso para elegir la mejor dactilógrafa, que se repitió año a año el 30 de septiembre con la participación de muchas secretarías. Los exitosos festejos llevaron a que la asociación de nuclea a las secretarías en ese país fijara un "Día de la Secretaria". Luego, en el mundo las organizaciones que reúnen a las secretarías en cada país fijaron una fecha diferente para cada festejo.

Otra historia, con mayor credibilidad, afirma que el evento anual fue organizado por la Asociación Nacional de Secretarías (ahora conocida como la Asociación Internacional de Profesionales Administrativos) en 1952 en Estados Unidos. El festejo se llamó la "Semana Nacional de las Secretarías", y fue creado en conjunto con el ejecutivo de relaciones públicas Harry Klemfuss y un consorcio de fabricantes de productos de oficina. El objetivo era reconocer las contribuciones de las secretarías en el lugar de trabajo, y atraer más gente hacia los puestos administrativos y de secretaria.<sup>2</sup>

### 2.1.2. TIPOS DE SECRETARIA.

#### ❖ **Secretaría Científica.**

Podemos decir que es una de las Secretarías más importantes de todo congreso, pues se encarga de forma directa de las relaciones con los ponentes

<sup>2</sup> La secretaria. <http://www.yahoo.com>

(comunicaciones, recepciones y envíos, traducciones, correcciones, fomentar y coordinar las actividades entre los ponentes, etc.), de la confección del programa, ya sea cultural, científica o profesional y de la mayor parte de las tareas que tengan que ver con el "contenido" del congreso.

Esta Secretaría suele contar con la ayuda del Comité Organizador y/o de un OPC (Organizador Profesional de Congresos). También se puede encargar de elaborar y proponer programas de actuación conjunta de diversos sectores o grupos de ponentes que acuden al congreso, así como de realizar estudios y/o informes sobre las ponencias presentadas, actividad de los ponentes, etc.

#### ❖ **Secretaría Ejecutiva.**

Es la que se encarga de forma general de las labores administrativas, de organización y difusión del congreso.

Entre sus principales cometidos se encuentra:

- Todo el proceso que tiene que ver con las inscripciones (altas, bajas, modificaciones, etc.).
- Coordinación y entrega del material referente al congreso: carpetas, identificaciones, documentación, etc.
- Coordinación, apoyo y colaboración con el Comité Organizador. Expedición de certificados, facturas, bonos y cualquier otro documento para los congresistas.
- Información, en general, sobre el congreso, sobre otras Secretarías o Comités, etc.

### ❖ **Secretaría Técnica.**

Entre sus funciones podemos destacar:

- Las contrataciones. Alojamiento de congresistas, ponentes y participantes; elección de menús, desayunos y/o "coffe break", etc.; equipos técnicos necesarios para el desarrollo de las ponencias; alquiler de salas y espacios necesarios; personal necesario para la atención de asistentes y ponentes (azafatas, auxiliares, traductores...); etc.
- Coordinación de los distintos servicios ofrecidos en la sede del congreso y en los establecimientos colaboradores del mismo.
- Elaboración de presupuestos e informes sobre los recursos necesarios, recursos empleados, recursos aplicados, etc.
- Visitas profesionales o de carácter científico a otros centros o lugares de interés (no turístico, pues de ello se encarga la Secretaría Social o Turística).
- Análisis de la gestión del congreso, cierre económico y balance final de gestión.<sup>3</sup>

### **2.1.3. LA IMPORTANCIA DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES**

Hace unos años se consideraba el oficio de secretaria como "poca cosa", un empleo carente de importancia y sin apenas trascendencia para el desarrollo de la organización. Sin embargo, este puesto – hace unos años reservado únicamente a las mujeres- y, sobre todo, las personas que han dedicado su vida laboral a él, parecen haberse desquitado de los tópicos y han demostrado su valía al frente de su puesto de trabajo.

<sup>3</sup> Protocolo, [http:// www.org.gest.com](http://www.org.gest.com)

En realidad, los/as secretarios/as son quiénes han sacado adelante las empresas y es que cualquier organización sin ellos prácticamente no podría salir adelante. Remiendan los errores de sus superiores, coordinan todo para que no haya ningún imprevisto... En fin, realizan un buen número de importantes funciones y sus jefes parecen haberse dado cuenta de su trascendencia. De hecho, últimamente parece que cotizan y la alza.<sup>4</sup>

#### 2.1.4. LA SECRETARIA Y EL NUEVO PUESTO QUE LE CORRESPONDE

Hay quienes afirman que una buena secretaria nace, no se hace. Otros, por el contrario, estiman que cualquier chica perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden, sobre todo los top managers (por la cuenta que les trae), en que la secretaria - en especial si es de dirección - constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

De todas maneras, quíerese o no, la importancia del puesto de secretaria sigue sin ser comprendida cabalmente por buena parte de directivos y ejecutivos. Al menos en España, aún persiste en muchas empresas - aunque ya cada vez menos - la visión de secretaria igual a señorita que controla la agenda de su jefe, contesta y filtra sus llamadas, escribe y archiva sus cartas, echa una mano en administración y poco más. No se tiene en cuenta que buena parte de estas tareas administrativas hoy pueden ser desempeñadas por programas de ordenador, o que las funciones del correo electrónico permiten que los jefes transmitan comunicados directamente sin acudir al dictado. Ejemplos de este tipo, sobran.

<sup>4</sup> La secretaria puesto de trabajo. <http://www.flacso.org.ec/>

En efecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial. "Una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

Es una profesional que trabaja en equipo. Es decir, en general se ocupa de:

- Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones
- Establecer buenos contactos telefónicos
- Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.
- Planificar su tiempo y el de su jefe
- Preparar y tratar la información adecuadamente
- Concertar, acoger y atender a las visitas
- Preparar presentaciones de productos o servicios
- Organizar los viajes de negocios, etcétera.

Resumiendo, debe saber: Trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

"En otras palabras, es el brazo derecho del directivo, pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe... como a veces, asistir a una reunión en su

nombre", recuerda Adela González Sanso, consultora señor de Tea-Cegos. "Ahora bien" agrega, "lo que sucede es que delegar constituye una de las tareas más difíciles para un jefe, pero no solo para un directivo, sino para cualquier persona. Jefes o directivos delegan cuando encuentran una profesional en la que pueden hacerlo.

Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación y que, por supuesto, saben cumplir perfectamente muchas secretarias. Como fondo hay que tener muy claro que la secretaria trabaja constantemente con un equipo, y que cuando las relaciones personales dentro del mismo son buenas, tanto mejor.<sup>5</sup>

## 2.2. PERFIL DE LA SECRETARIA

### 2.2.1. PERFIL PSICOLÓGICO

Analizando las investigaciones realizadas por Kurt/ Edwin de la "psicología social aplicada" cuya finalidad es mejorar las relaciones entre los individuos de un grupo determinado por ejemplo, dentro del campo laboral.

Nos permite precisar que su estudio se centra en describir cómo se comporta un individuo, sino que además pretende entender por qué actúa de un modo y no de otro.

<sup>5</sup> La-importancia-de-las-secretarias. <http://www.html.com>

La secretaria debe mantener un equilibrio interno muy apropiado al ámbito laboral e inclusive impulsar las relaciones interpersonales y, en consecuencia, la productividad o prestigio idóneo de la entidad.

En el competitivo mundo laboral de hoy, las empresas deben asegurarse de que el nuevo personal que contraten sea el más idóneo. Para hacerlo los requisitos de ingreso que ponen han ido en aumento, y uno de ellos es el famoso examen psicológico, o, como también se le llama, el "perfil psicológico" del postulante a un empleo.

El perfil psicológico puede definirse como el conjunto de características y rasgos que deben tener los nuevos empleados que se contraten para desempeñar bien un cargo. Este perfil psicológico se construye tomando en consideración varios factores, comenzando en primer lugar por la descripción de cargo.

Y estas características no solamente son técnicas, como el nivel de estudios o la especialización, sino también más sutiles, como el tipo de personalidad y el carácter, el nivel intelectual, etc.

De modo que si la empresa necesita llenar un cargo, este cargo tiene características bien definidas, y para asegurarse de que la persona cumpla con esas características, se la debe evaluar. Y es aquí donde entra en escena el examen psicológico. Al postulante se le envía a un psicólogo especializado, pues éste es el profesional que por sus estudios tiene las competencias para examinar a una persona y llegar a conocer con certeza sus rasgos más relevantes,

Una vez que el psicólogo ha evaluado al postulante a un empleo, emite también un informe, que normalmente considera la parte intelectual, el aprendizaje, los factores de personalidad y emocionales y dentro de estos aspectos algunos otros más sutiles que requiere el cargo.

Este es el momento clave, pues ahora se compara el perfil psicológico del postulante con el perfil que quiere la empresa. Si hay concordancia, al candidato se le considera apto para el cargo. Si no hay concordancia, pues su perfil es diferente al que definió la organización, a la persona se le considera "no apta". Por cierto, hay términos medios, es decir gente que se ajusta a veces a medias al perfil que solicita la empresa.

Por lo tanto "salir mal" en el examen psicológico no es sinónimo de "estar mal", como a veces se malinterpreta. Es simplemente que la persona no tiene el perfil ideal para desempeñar ese cargo en particular y en esa empresa específicamente. Pero su perfil puede ser muy apto para otra empresa.

Desde luego, el perfil psicológico mide las características que no aparecen en el currículum. Si, por ejemplo, se necesita una secretaria para la gerencia de una compañía estratégica, lo primero que pediríamos es que sea reservada. La postulante podría ser técnicamente muy competente, pero si es una dama excesivamente extrovertida, su perfil no concuerda con el cargo.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> El perfil psicológico. <http://www.bligoo.com>

## 2.2.2. PERFIL PROFESIONAL DE UNA SECRETARIA DE UN DEPARTAMENTO INSTITUCIONAL

Veamos las funciones de la secretaria de Departamento:

Funciones y responsabilidades más significativas.

- Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
- Redacta correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Mecanografía/procesa la documentación que se le encomiende.
- Busca informaciones pertinentes en la empresa.
- Realiza tareas administrativas elaboradas, aplicando instrucciones recibidas al efecto (Estadísticas, cuadro de mando del departamento, etc.).
- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
- Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
- Prepara los desplazamientos del personal del departamento.
- Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas.
- Consigue informaciones pertinentes de sus interlocutores.
- Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias, etc.
- Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial, etc.) que conoce.
- Formación.-
- Mecanografía a partir de 250 pulsaciones por minuto.

- Taquigrafía, a partir de 80 palabras por minuto y traducción de lo escrito a nivel normal de lectura.
- Conocimiento práctico, como usuaria, de procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.
- Idiomas. Conveniencia/-necesidad, según la empresa y el departamento- de conocer/dominar uno o más idiomas extranjeros (inglés, francés, alemán, entre otros).
- Experiencia.-
- Dos o tres años. Uno de ellos, al menos, realizando tareas similares a las anteriormente descritas.
- Perfil.
- Orden y pulcritud en el trabajo.
- Facilidad para las relaciones interpersonales.
- Rapidez de comprensión.
- Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.
- Positiva disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de iniciativa para redactar escritos y resolver situaciones imprevistas.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Espíritu de superación
- Resistencia física y nerviosa.<sup>7</sup>

### 2.2.3. EL NUEVO PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA

"Seleccionar a esa secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos que se suponen, como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, etc." recuerda Adela González. "Pero además" añade, "debe poseer habilidades personales, como: saber

<sup>7</sup> Perfil-profesional-y-grafo lógico-de-la-buena-secretaria-de...<http://www.gabinetegrafológico.com>

comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar.

Puede tener muchos conocimientos pero luego no adaptarse a la forma de trabajar de su jefe o de la empresa". "Y por supuesto sus actitudes: saber establecer buenas relaciones personales internas y externas de la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como la asertividad (el ser asertivo es tener seguridad en uno mismo, y eso se aprende) o desarrollar su inteligencia emocional. Y además están el protocolo, las habilidades sociales: saber recibir una visita; saber presentar a un directivo; organizar reuniones; atender a las personas que asisten a la reunión que organiza su jefe; hacer el seguimiento de los compromisos que han tomado los asistentes en esa reunión, etc. Lo de servir café y llamar a casa del jefe diciendo que va a llegar tarde, ha quedado muy atrás".<sup>8</sup>

### 2.2.3.1. FORMACIÓN PROFESIONAL

La Formación Profesional, es la enseñanza de habilidades directamente relacionadas con la preparación para una profesión o actividad laboral concreta, incorporando en el proceso educativo aspectos teóricos y prácticos. La naturaleza de la formación profesional ha variado de forma considerable a lo largo de los años, al estar en estrecha relación con el cambio social. Con el papel del trabajo en la sociedad y con la percepción de los diferentes tipos de profesión. No es sorprendente, por tanto, que la finalidad y el desarrollo de la formación profesional haya sido algunas veces tema de intensos debates.

<sup>8</sup> Secreto organización <http://www.sectw.com.ar>

Para cualquier profesional es importante el acierto en el diseño de su proyecto de formación profesional, capacitación y actualización profesional. El Asistente Administrativo no es la excepción, sino al contrario; la complejidad de las tareas que debe asumir, y sobre todo, el hecho de que ocupe en el organigrama de la empresa un espacio de articulación o de engranaje entre departamentos y personas, aumentan esta necesidad.

Las secretarías deben poseer una actualizada formación y experiencia para el desarrollo de su actividad profesional. Esta formación sólida y continuada, se basará en una adecuada formación general, y una consolidada experiencia.

- Formación general: cultura general básica, ortografía, lenguaje y formación conocimiento a cierto nivel, de su entorno y convencimientos sociales.
- Formación profesional: actualización de los conocimientos adquiridos, formación continua en función de las necesidades y conveniencias de la empresa.
- Desarrollo y experiencia: adecuada aplicación/ puesta en práctica de los conocimientos adquiridos.
- Eficaz ejecución de tareas y misiones encomendadas
- Utilización racional de los medios organizativos y materiales disponibles.<sup>9</sup>

### 2.2.3.2. LA SECRETARIA Y EL LUGAR DE TRABAJO

1.- En la actualidad la secretaria está ubicada generalmente en un lugar de trabajo dotado de adecuadas condiciones ambientales y provistas de medios materiales que le permiten, le facilitan y le simplifican la procedente ejecución de su tarea

<sup>9</sup> Importancia de la secretaria. <http://www.microsoft.com/spain>

profesional. Un espacio físico ordenado con un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

- Se deben colocar los instrumentos de trabajo, útiles diversos, archivo y documentos de forma tal que se puedan encontrar y utilizar sin pérdida de tiempo y con el mínimo esfuerzo; precisando ordenar las cosas, no “enterrarlas”.
- Volver a colocar las cosas en su lugar una vez utilizadas.
- Tener siempre al día la documentación y agenda de trabajo. Caso contrario éstas no tienen valor alguno.
- No dejar que los papeles se acumulen.
- No conservar más que los objetos y documentos útiles.
- Mantener las máquinas útiles e instrumentos de trabajo en buen estado.
- Apartar los objetos que distraigan inútilmente del trabajo que se realice.<sup>10</sup>

### 2.2.3.3. ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DEL PROPIO TRABAJO DE LA SECRETARIA

La procedente atención y la eficaz respuesta de la administrativa ante las múltiples y variadas tareas encomendadas, requiere:

- ✓ Esforzarse siempre en distinguir lo esencial de lo accesorio y atender realmente a lo primero.
- ✓ Determinar cuál será para ella el mejor método de trabajo. Realizar sus tareas burocráticas de forma más rápida ágil y flexible.
- ✓ Tener orden y método, pero sólo en tanto en cuanto la eficacia personal y su rendimiento se vean aumentados. A veces, un cierto “desorden efectivo” es preferible a un “orden inoperante”.

<sup>10</sup> La secretaria. <http://www.slideshare.net>

- ✓ Conservar el espíritu vivo y abierto, al objeto de poder adaptarse a las circunstancias cambiantes de la vida, de la actividad de su propio trabajo y de la empresa.
- ✓ Mantener su forma física y su equilibrio psíquico. Aprovechar razonablemente sus fuerzas.
- ✓ Combatir en sí misma la posible rutina, la pereza y la ceguera intelectual.

Evitar la agitación y la sobreexcitación que turba el espíritu, trastorna la salud, alternan la moral y perjudican el rendimiento<sup>11</sup>

### 2.3. COMPETENCIAS DE LAS SECRETARIAS

Es un conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la relación exitosa de una actividad. Puede definirse como características del comportamiento que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones.

Competencia es lo que hace que la persona sea, valga la redundancia "COMPETENTE" para realizar un trabajo o una actividad y exitosa en la misma.

Hay tres aspectos que complementan a la competencia:

- La potencialidad para aprender a realizar un trabajo
- La capacidad real, actual, para llevar a cabo el trabajo
- La disposición para realizarlo, es decir, su motivación o su interés.

<sup>11</sup> Organización. <http://www.Wiki.pedia>. Enciclopedia Libre

Estos tres aspectos se complementan, ya que es posible que alguien tenga los conocimientos para hacer el trabajo, pero no lo desea hacer, o que tenga el deseo de realizarlo pero no sepa cómo hacerlo; o no sepa cómo hacerlo, pero este dispuesto aprender y tenga las condiciones de hacerlo. Boyatzis plantea que una competencia puede ser "una motivación, un rasgo, una destreza, la auto imagen, la percepción de su rol social. O un conjunto de conocimientos que se utilizan para el trabajo".

Al revisar las características o componentes de las competencias, observamos que, de alguna manera, están asociados con los constructos psicológicos, pero los mismos se combinan de una manera determinada, para generar la capacidad de rendir eficientemente tareas o actividades específicas. La forma en que se combina solo se puede determinar mediante el análisis de cómo las personas exitosas actúan en el trabajo.

Es importante diferenciar las competencias necesarias para realizar un trabajo exitosamente, de lo que la persona hace en su trabajo. Woodruffe (1993) destaca, que, por ejemplo persuadir a otros no es una competencia, sino algo que la persona debe hacer en su trabajo. Para persuadir a otros eficientemente, la persona debe tener ciertas competencias. Ser incisivo en su comprensión de los asuntos, ser abierto en su forma de razonar a fin de encontrar opciones, desear resolver malos asuntos y obtener resultados, tener confianza en dirigir a otros, ser sensible a los puntos de vista de otros, actuar en forma cooperativa con otros y estar orientados hacia logros de objetivos.

La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

Del análisis de estas definiciones puede concluirse que las competencias: son características permanentes de una persona, se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo, sea laboral o de otra índole.

Tienen una relación casual con el rendimiento laboral, es decir no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan. Pueden ser generalizables a más de una actividad.<sup>12</sup>

### 2.3. COMPETENCIAS Y FUNCIONES DE LA SECRETARIA.

- Procesar y transmitir las comunicaciones, directivas e instrucciones del Gobernador;
- Proporcionar al Gobernador toda la información que se le requiera sobre la Administración Pública y mantenerlo informado sobre el cumplimiento de las acciones, metas y objetivos de Gobierno;
- Recepcionar, procesar y considerar con el Gobernador la correspondencia oficial del Poder Ejecutivo y distribuir su respuesta;
- Generar un sistema de Control de Gestión y crear una base de datos unificada para disponer en tiempo real de la información que permita controlar la ejecución de los planes y proyectos;
- Ejercer la supervisión directa de la Casa de Gobierno y todo otro asiento permanente o transitorio del Poder Ejecutivo, como así también, sobre las actividades de Intendencia de la sede del Gobierno y su Mayordomía y de la Residencia Oficial del Gobernador;
- En coordinación con el Ministerio de Hacienda Pública, fiscalizar y auditar el registro de bienes inmuebles y muebles registrables del

<sup>12</sup> CARREÑO, Manuel Antonio. Urbanidad.

- Estado Provincial y el inventario general de bienes muebles no registrables;
- Controlar, orientar, el trámite de todos los expedientes que se inicien por intermedio de la Mesa General de Entradas y supervisar su organización y funcionamiento;
  - Dictar todas las resoluciones, directivas e instrucciones conducentes a controlar y garantizar, que la forma y ejecución de los planes, Programas, proyectos y obras de gobierno se lleven a cabo con la debida eficiencia y eficacia y conforme las previsiones y estimaciones previstas en su formulación;
  - Dictar y aplicar normas de Control de Gestión;
  - Proponer al Poder Ejecutivo la realización por auditores externos de auditorías financieras, de legalidad, de gestión o de otro tipo;
  - Poner en conocimiento al Gobernador de la Provincia los actos que hubiesen acarreado o que puedan acarrear significativos perjuicios para el patrimonio del Estado;
  - Poner en conocimiento al Gobernador de la Provincia los perjuicios que a la población en general o a los destinatarios sectoriales de los planes y programas de gobierno, puedan acarrear su incumplimiento o anomalías en su ejecución;
  - Proponer estrategias y acciones para el cumplimiento de los planes de gobierno;
  - Unificación de métodos de captación, selección, compilación, análisis y exposición de los datos e informaciones de la Provincia que permitan mostrar y evidenciar científicamente su realidad social, económica, laboral, etc.;
  - Elaboración de estadísticas y otros sistemas de medición para una mejor toma de decisiones por parte de las autoridades competentes, como así también la ejecución de los censos correspondientes;<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Ministerios. <http://www.sanluis.gov.ar>

### 2.3.1. COMPETENCIAS ACTITUDINALES

Las secretarias desempeñan un rol muy relevante en pro de la colaboración de que el gerente desempeñe sus funciones de la manera más eficiente que garantice el desempeño esperado en pro del desarrollo, éxito de la empresa.

Para ello es necesario contar con una secretaria que además de sus competencias administrativas, destrezas, habilidades en el ejercicio de su función tenga una alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, las cuales se le ha descuidado mucho y requieren dársele la atención necesaria para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna.

No se puede ignorar, que el presente muestra grandes transformaciones económicas, comerciales en los actuales escenarios en donde se desenvuelven las empresas en pro de tener una participación pre activa, que le garantice no solo conquista de mercados, sino permanencia.

Todo ello hace que la empresa moderna se involucre más en cuál debe ser su recurso humano apto para garantizar un buen desempeño, productividad y desde luego, uno de los actores importantes es la secretaria ejecutiva que debe ser un buen aval de ayuda, cooperación en pro del desempeño de la gerencia.

El compromiso, participación de la gerencia moderna obligan a reestructurar el perfil de la secretaria ejecutiva y en donde a la hora de contratarla, se debe tomar muy en cuenta las competencias, pero especialmente las actitudinales, y otros aspectos que permitan seleccionar la idónea en el desempeño del cargo, en escenarios que se caracterizan por:

- La Importancia significativa del conocimiento, no sólo en la esfera de lo económico, donde la vitalidad de los sistemas productivos y la competitividad internacional dependen cada vez más de innovaciones tecnológicas y del conocimiento concomitante, sino también en todas las otras esferas socioculturales, llevando a considerar la sociedad actual como la sociedad del conocimiento” (García, 1996).

- El rol de las comunicaciones, la nueva apertura que ha generado Internet, informática que conlleva a saber manejar sus fundamentos básicos que le den paso al manejo de herramientas que faciliten las comunicaciones y otras operaciones de oficina más fácilmente.

- Las exigencias que los sistemas económicos y comerciales hoy demandan a las empresas para ser competitivas y la forma de cómo colaborar con la gerencia en pro de facilitar su desempeño.

- La exigencia de responder a nuevas e impredecibles necesidades productivas y de ocupación.

- El rol, alcance de la competitividad.

Lo cierto que al evaluar los requisitos que deben cumplir las secretaria ejecutivas en la actualidad , se debe tener muy en cuentas todas las capacidades, competencias que el cargo demanda, no obstante, consideramos se haga énfasis en una de las grandes debilidades que se encuentra en el ejercicio de la función. Como son lo relacionado a las competencias actitudinales.

Sobre ella se ha escrito, que las competencias actitudinales, forman, junto a los conocimientos y habilidades, la triada de competencias laborales, que en su estándar más alto definen nuestras fortalezas de trabajo. La actitud, a diferencia de las otras competencias mencionadas, generalmente es una cualidad innata del ser humano y no fácilmente pasible de ser aprendida o adquirida, como si pueden serlo los conocimientos (en idiomas, por ejemplo) o las habilidades (práctica en el uso de un software en particular). Es importante para ambos actores la gerencia y su secretaria ejecutiva contar con buenas competencias actitudinales, por ejemplo la correspondiente al gerente serían: capacidad de Liderazgo; Iniciativa y tenacidad; Relaciones públicas; Comunicación ; Planificación y organización estratégica; Orientación a resultados; Orientación a la calidad; Conciencia organizacional; Autoridad; Desarrollo y motivación de personas; Trabajo en equipo y delegación; Negociación y persuasión; Asunción de riesgos; Confianza en si mismo y autocontrol.

En lo concerniente a la Secretarias:

#### Autoconfianza

- Autodesarrollo
- Automotivación
- Comunicación interpersonal.
- Disponibilidad.
- Gestión de conflictos.
- Gestión de recursos.
- Impacto e influencia
- Autoestima y asertividad
- Trato
- Necesidades de logro

Es necesario prestarle mucha atención al ejercicio de las funciones, desempeño de la secretaria, y determinar cómo esta está plenamente identificada con su rol y si realmente ha evaluado su responsabilidad, alcance, repercusiones que genera su participación en apoyo de la gestión del gerente.

Evaluar, que tanto demuestra su autoconfianza en ella misma, su seguridad, sus emociones, comunicaciones, así, si está plenamente identificada con su desarrollo, necesidades de logros, autoconocimiento de sí mismo, motivación, saber escuchar, ser asertiva, respetuosa, maneja adecuadamente las interrelaciones humanas.

En la medida que la gerencia colabore con el desarrollo, compromiso y logro de las funciones eficaces de su secretaria en el desempeño de sus funciones, le ayudará significativamente a lograr los objetivos propuestos, en donde ambos, se beneficiarán y cumplirán con una verdadera integración de equipo que conllevará resultados beneficiosos.<sup>14</sup>

### **2.3.2. HABILIDADES DE REDACTAR**

Hay quienes afirman que una buena secretaria nace, no se hace. Otros por el contrario estiman que cualquier chica perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden en que la secretaria en especial si es de dirección constituye un elemento vital si se requiere llevar a cabo una buena gestión empresarial. De todas maneras, quiérase o no, la importancia del puesto de secretaria sigue sin ser comprendido cabalmente por buena parte de directivos y ejecutivos.

<sup>14</sup> Perfil de secretarias y sus competencias. <http://www.gestiopolis.com>

Al menos en España aún persiste en muchas empresas aunque ya cada vez menos la visión de secretaria igual a señorita que controla la agenda de su jefe, contesta y filtra sus llamadas, escribe y archiva sus cartas hecha una mano en administración y poco más.

No se tiene en cuenta que buena parte de tareas administrativas hoy pueden ser bien desempeñadas por programas de ordenador, o que las funciones del correo electrónico permiten que los jefes transmitan comunicados directamente sin acudir al dictado.

En afecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarías van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras.

Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial. "una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajo que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes. Es una profesional que trabaja en equipo. Es decir, en general se ocupa de:

Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones establecer buenos contactos telefónicos redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc. Planificar su tiempo y el de su jefe preparar y tratar la información adecuadamente concertada, acoger y atender a las visitas preparar presentaciones de productos o servicios, organizar los viajes de negocios, etc.

Resumiendo, debe saber: trabajar en equipos gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones efectivas con el entorno interno y externo de la empresa. Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación y que, por supuesto, saben cumplir perfectamente muchas secretarías. Como fondo hay que tener muy claro que la secretaria trabaja constantemente con un equipo, y que cuando las relaciones personales dentro del mismo son buenas, tanto mejor. Su actitud podría plasmarse en la siguiente frase. ¿Cómo puedo ayudar a mi jefe utilizando mis competencias.<sup>15</sup>

### 2.3.3. HABILIDADES MECANOGRÁFICAS

Buscar empleo como secretaria puede tomarse toda una aventura. Como la competencia es cada vez mayor, dado que hay en el mercado un gran número de postulantes altamente capacitadas, también nuestro empeño debe crecer en cada aplicación que realizamos. Por ese motivo debemos tener en cuenta varios aspectos al enfrentar los distintos pasos de una búsqueda laboral.

No solo es aconsejable indicar nuestra disponibilidad horaria y nuestra remuneración pretendida si es requerida en el anuncio, sino también nuestras aspiraciones a nivel profesional, vale decir: búsqueda de crecimiento, aprendizaje, aplicación y perfeccionamiento de nuestros conocimientos, etc.

En lo que respecta al lenguaje corporal debemos tratar de mantener una postura firme pero a la vez relajada, no tensionar las mandíbulas o gesticular demasiado,

<sup>15</sup> Perfil psicológico. <http://www.bligoo.com>

mirar siempre fijamente a la persona. Generalmente resulta productivo demostrar interés en la propuesta laboral a la cual aplicamos.

Es extremadamente importante a la hora de redactar un CV, carta de presentación o mail de seguimiento asegurarse de que no existe ni un error de ortografía y que se emplearon correctamente las reglas de puntuación así como un vocabulario apropiado, correcto y no demasiado formal. Con respecto a la ortografía, una buena precaución sería utilizar un corrector como los de procesadores de textos o de los programas de correo. También puede recurrirse a un diccionario. En caso de que una palabra o frase nos genere dudas y no podamos aclararlas, es mejor excluirla. En cuanto a las reglas de puntuación y al vocabulario empleado, siempre es útil compartir el texto, antes de enviarlo, con alguna persona que tenga conocimientos al respecto y pueda darnos su opinión.<sup>16</sup>

#### **2.3.4. HABILIDADES Y MANEJO DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS.**

Entre las habilidades técnicas esta el manejo computacional de diversos programas; aprendizaje de software de ventas, finanzas, inventario y contabilidad. Aprender de internet, e mail, programas de mensajería, agendas electrónicas, etc. Manejo financiero de cuentas corrientes, conciliación bancaria, inversión en el mercado financiero.

Control de proveedores, clientes, y el personal. Desarrollo de congresos y seminarios. Forma de planificaciones, orden del control de trabajo propio, de la agenda del jefe y de los colegas o subordinados.

<sup>16</sup> Importancia de la secretaria. <http://www.microsoft.com>

Uso correcto de todas las formas de comunicación moderna. Todas las habilidades normales de una secretaria moderna y organizada, como computación a nivel de usuario manejo extenso del computador en el trabajo con programas como Word, Excel, Microsoft, Outlook, Power Point, Software de ventas, compras, etc.

### **Uso y aplicación de herramientas informáticas**

Por herramientas informáticas entendemos el conjunto de instrumentos empleados para manejar información por medio de la computadora como el procesador de texto, la base de datos, graficadores, correo electrónico, hojas de cálculo, buscadores, programas de diseño, presentadores, redes de telecomunicaciones, etc.

El uso de estas herramientas, además de un conocimiento de la computadora requiere un conocimiento de las mismas en sus elementos, objetos que manejan operaciones básicas; para sus aplicaciones se exige reconocer sus lógicas de uso, esquemas de organización y representación. De esta manera sabremos qué se puede hacer con ellas.<sup>17</sup>

### **2.3.5. FUNCIONES DE LA SECRETARIA**

Las funciones que ha pasado a desempeñar la secretaria son básicamente la de representación de su jefe o la empresa, ayudar a organizar y facilitar el trabajo de este y coordinar las comunicaciones que se producen en la empresa, ya sean de orden interno o externo.

<sup>17</sup> Asesoría ejecutiva. <http://www.gmail.com>

La función de la secretaria es múltiple, por lo que mencionaremos las más usuales o las de rutina, empezamos por la atención al público y atención telefónica por cuanto involucra a la imagen de la empresa, recepción, atención y despacho de la correspondencia “es una función que se debe realizar con mucha seguridad, los asuntos relacionados con los oficios.

“Administración de documentos y archivos”, que significa conocer donde están los documentos, encargarse de que ninguna carta quede sin respuesta, y mantener el archivo al día “control y seguimiento de la correspondencia”, para tener la seguridad de que ningún trámite quede inconcluso.

“Organización de reuniones”, planificación de viajes de trabajo, “agendas”  
“participación en reuniones de ejecutivos”, “planificación de eventos sociales”, etc.

En resumen las funciones que desempeña una secretaria serán:

- Manejo de computadora y equipos de oficina
- Organización de correspondencia (permisos, acciones de vacaciones, etc.).
- Toma de dictados
- Redacción
- Manejo de archivo
- Recepción de llamadas telefónicas
- Elaboración de memorandos
- Elaboración de oficios
- Recibir documentos internos y externos
- Enviar fax
- Atender a los compañeros

- Redactar y transcribir la correspondencia dispuesta por este departamento
- Recibir y clasificar la correspondencia que ingresa y poner en conocimiento al Jefe de este departamento.
- Responsabilizarse por documentación y archivo a mi cargo<sup>18</sup>

### 2.3.5.1. SERVICIO AL USUARIO

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. También podemos decir que, el servicio al cliente es cualquier cosa que el cliente crea que es. Un cliente podría verlo expresado en productos de calidad, otro pudiera verlo como el tiempo rápido de respuesta, mientras que otro pudiera definirlo como una característica que distingue a empleados amigables e inteligentes.

El servicio al cliente abarca todas estas cosas y mucho más. El servicio excepcional al cliente construye lealtad, lo cual produce ganancias. La investigación demuestra que los clientes satisfechos asisten con más frecuencia.

### 2.3.5.2. IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL USUARIO

El servicio cobra cada día más importancia en una empresa o. Desarrolla los mejores métodos para que este sea eficiente, es un factor indispensable para el correcto funcionamiento y el buen resultado de una organización. Se puede utilizar el servicio al cliente como un método eficaz para distinguirse de la

<sup>18</sup> Espasa, Calpe S.A. 2003 Enciclopedia del Conocimiento Tomo Pág. 18

competencia. De hecho, el servicio al cliente es una de las fortalezas de las pequeñas empresas, y si lo pone de relieve puede competir con empresas más grandes. Para asegurarse de que el servicio al cliente de la empresa sea de calidad inmejorable, se debe averiguar lo que está haciendo la competencia, imitarla y superarla.

### 2.3.5.3. COMPONENTES DEL SERVICIO AL USUARIO

Los componentes del Servicio se resumen en 4 categorías:

1. **Diligencia.-** Debe actuar con rapidez ante las necesidades de los clientes y asegurar que estas necesidades sean atendidas.
2. **Competencia.-** Demostrar entusiasmo e interés. Saber manejar problemas y tener una actitud positiva de "SÍ SE PUEDE".
3. **Cortesía.-** Ser cortés con todos, sin importar su apariencia. Se debe evitar avergonzar al cliente y respetar su tiempo.
4. **Confiabilidad.-** Hay que realizar el trabajo correctamente. Hacer lo mejor y no lo más fácil.

### 2.3.5.4. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

Al brindar atención al cliente debemos considerar los siguientes aspectos:

1. Tratar al cliente por su nombre.
2. Responder amablemente.
3. Anticiparse a sus necesidades.
4. Resolver personalmente sus problemas.
5. Estar siempre dispuesto a ayudar al cliente.
6. Entregar lo que necesite el cliente en sus manos.
- 7.- Atenderlo y darle soluciones en el momento preciso.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> ISMELDA Zapata. Publicado por EDICIONES OCEANO-ÉXITO, S.A. España, 2002 Pág.24

### 2.3.5.5. RESPONSABILIDAD LABORAL.

La actividad que posee la secretaria permite que la jefatura respectiva pueda cumplir con sus objetivos y muchos más, teniendo organización, sino honestidad, astucia, lealtad, paciencia sabiendo ser consejera y sobretodo justa.

Deben ser conceptual con sus actos y saber cuándo se pueden dejar las cosas para mañana. Debemos tener en mente que directa e indirectamente, por lo menos la función se mueve con los resultados positivos o negativos de las actividades secretariales.

El trabajo administrativo, que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre uno y otro, al tenor del campo de actividad de la empresa en que esté se encuadra, ya que cada departamento administrativo tiene sus propias características.

Existe especial incidencia en la forma jurídica de las empresas; no es lo mismo una empresa del Estado que una empresa privada o familiar.

La secretaria actual se ha convertido en la imagen de su jefe y de la empresa misma, y por lo tanto será el complemento perfecto y compensará las posibles carencias y defectos de uno y otro. Así pues, la secretaria trabaja en un puesto de gran importancia y responsabilidad dentro de la empresa.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Responsabilidad laboral. [http// www. trovil.com](http://www.trovil.com)

### 2.3.5.6. RELACIONES SOCIALES

Las relaciones sociales en el mundo de la empresa son muy relevantes. Lo cual obedece a que se pueda considerar al Asistente Administrativo como el centro sobre el que gira la vida de la oficina.

Uno de los principios que deberá seguir es el de la comunicación, ya que es la base de una ayuda eficaz, y una de sus primeras funciones es la de crear una corriente positiva con sus interlocutores.

Debemos mantener siempre una buena comunicación social con quienes trata en la oficina; ya sean miembros de la propia empresa o visitantes, clientes o colaboradores externos. No puede dejarse llevar por el malhumor o por la impaciencia, ya que tal comportamiento crearía un concepto negativo de su persona.

Con los superiores hay que mantenerse en el justo medio; nada de altanería, por supuesto, que sólo serviría para que nos llamaran en seguida al orden; nada de rastrerías tampoco. A los superiores no les gustan ni los aduladores ni los "soplones", aún cuando los soportan o les animan; la lealtad tendrá siempre su recompensa, ya que inspira confianza. La secretaria ha de ser digna, diáfana y franca, tanto en lo moral como en lo físico. Pero esto no quiere decir que tenga que ser adusta. La flexibilidad de carácter y la diplomacia, permiten salir de situaciones delicadas con elegancia; por esto son indispensables para una secretaria. Adóptese, pues, una actitud servicial y sonriente.

Es posible que la secretaria tenga que pedir información o transmitir indicaciones a otras secciones de la casa. Hágalo siempre con tacto y gentileza, aunque sea la secretaria del director general. Una de sus funciones es amortiguar los choques y facilitar las relaciones entre los distintos servicios. Para evitar envidias, que no quede jamás flotando la suposición de que la iniciativa parte de una misma; antes bien, que se sepa concretamente que la secretaria obra por "orden y cuenta" de su jefe.

A menudo tendrá posibilidad de arreglar las cosas, pero sea modesta en sus éxitos, ya que, si lo ha logrado, es su posición cerca del jefe lo que le ha permitido actuar así y no su valer exclusivamente personal.<sup>21</sup>

#### ▪ LAS RELACIONES CON EL JEFE

Entre los superiores jerárquicos, para una secretaria es mucho más importante su jefe, que los otros; más importante incluso que el director general de la casa. Con él son más frecuentes sus relaciones, por consiguiente es primordial extremar con él, el tacto, la adhesión, la previsión, la iniciativa.

Una de dos, o el jefe sabe sacar partido de las cualidades de su secretaria y le deja tomar las iniciativas de que es capaz, o no lo sabe.

En el primer caso, hay que continuar mereciendo la confianza del jefe por nuestra aplicación y por la forma en que ejecutamos los trabajos que nos confía. En el

<sup>21</sup> LARREA, Silvia, Desarrollo Profesional de la Secretaria Ejecutiva, Ediciones DIMAXI, 1998 Quito. Pág. 43-44

segundo caso, corresponde a la secretaria demostrar a su jefe que puede asumir los trabajos más complejos.

Búsquense todas las ocasiones de hacerle ganar tiempo sin ser importuna; téngase mucha prudencia empezando por los pequeños detalles.

Asegurándonos constantemente que obramos en el sentido deseado, extenderemos nuestra zona de influencia pero progresivamente tras habernos afirmado en las anteriores y sentirnos en terreno seguro.

La impresión que cause la secretaria desde un principio persistirá mucho tiempo, no lo olvide; para su jefe siempre será: "La que ha hecho esto o aquello"

No le reprochará que desconozca los términos del negocio y las costumbres de la casa, sabe perfectamente que es necesario un cierto tiempo para ponerse al corriente, la juzgará por la perfección en su modo de actuar, por la cantidad de trabajo efectuado, por la inteligencia que haya demostrado. No es lo que se dice en los certificados, ni sobre todo lo que piensa la secretaria de sí misma lo que contará para el jefe sino la contestación a la pregunta: ¿Qué puedo esperar de ella?

Nada de presunción, ni de creerse una "sabelotodo". Evítese también emprender un trabajo superior a las propias fuerzas. En ausencia del jefe es cuando la secretaria podrá demostrar mejor sus cualidades, sobre todo si ha sabido observarle y adaptarse a su personalidad.

Para merecer la confianza del jefe es necesario no solamente ser prudente y proceder paulatinamente, sino además ser perseverante, sin desanimarse porque de la noche a la mañana no se logre el puesto de "segundo a bordo". Si al cabo de algún tiempo la secretaria no ha tenido éxito, como esperaba, pregúntese a sí

misma: "¿Estoy bien segura de que no es por culpa mía?". "¿No habré sido demasiado presuntuosa

#### ▪ RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS

El conjunto de personas que trabajan en la misma sección o departamento será el que mantendrá un trato más frecuente y profundo. Pero también habrá relaciones con otras personas, empleados de la misma empresa. Todas ellas quedan englobadas en este epígrafe de "compañeros"

En las relaciones con los compañeros de trabajo se muestra colaboradora le gusta ayudar a solucionar sus conflictos. Esta relación es de alegre camaradería, siempre es un clima de respeto y consideración. "No quiera usted tener los mismos privilegios que su jefe si el funcionario de alto rango, el título es de él, no de usted; hay más debe abstenerse de reclamar para sí los privilegios de empleadas más antiguas"

Los empleados que no se hallan bajo la jerarquía de la secretaria, las consideraciones a realizar son de otro tipo. Aquí no aparecerán probablemente problemas de envidia o celos profesionales. Pero sí tendrá una importancia especial el respeto. Respeto al área de trabajo, a la posición, las ambiciones y las responsabilidades.

La oficina puede tomarse como un pequeño mundo, como una representación, con ciertas salvedades y un sentido restringido, de la sociedad. Habrá hombres, habrá mujeres jóvenes y mayores, individuos de distinta ideología, con distintas

psicologías, interés y comportamiento, pueden decir, con una expresión correcta, que habrá de todo.

En relación con la secretaria, que es la que ahora nos incumbe, igualmente encontraremos diversas posiciones y actitudes, compañerismo, indiferencia, posición. Si la secretaria es joven probablemente formara parte de un tipo de personas de su misma edad con el que mantendrá una intensa relación. Pero también puede haber gente joven que de hecho no la trate incluso la rechace. Estudiaremos este caso. Con toda probabilidad, habrá gente mayor en la misma sección, con la que existirá alguna relación. Suplir en lo posible a compañeros ocupados o enfermos. No criticar con facilidad ni gratuitamente, y menos cuando el tema pueda salir de la incumbencia de la secretaria.

Forma de entenderse bien con unos compañeros difíciles, si por experiencia propia ha visto usted que una compañera o compañero goza haciendo la vida difícil a quienes lo rodean, obrará conflicto. Evite, por lo pronto y hasta donde sea posible, el contacto con cualquiera de ellos. Si la conducta de esa persona llegara a constituir una grave trasgresión de las normas de la empresa, puede denunciarla a los superiores, sin creerse por ello una delatora.<sup>22</sup>

## **LAS RELACIONES DE LA SECRETARIA CON LOS SUBALTERNOS**

Ella es su jefe; dependen de ella como ella depende de su jefe. Esta similitud de situación le permitirá ser un jefe comprensivo y comprendido. Algunos principios inmutables la guiarán:

<sup>22</sup> PAUL J. Chumberlain. Manual de la Secretaria Publicado por EDICIONES NAUTA, S.A. Barcelona, 1981 Pág.94

- ✓ **SER EQUITATIVA:** Júzguese al subalterno únicamente por el trabajo y no de acuerdo con las personales simpatías o antipatías. Repártase el trabajo equitativamente.
- ✓ **SER CORTÉS:** Nada de altivez que humille; tampoco demasiadas familiaridades que echan a perder la autoridad.
- ✓ **SER PACIENTE:** Dejemos que los subordinados trabajen a su ritmo y no les acosemos continuamente; con esto no conseguiríamos más que aturdirles. No nos enfademos si cometen un error, y pensemos que quizá no les habíamos hablado con suficiente claridad.

Procuremos hacernos comprender poniéndonos a su alcance; expliquemos y demos simultáneamente siempre que sea posible; insistamos en los puntos importantes, asegurándonos, en fin, de que han comprendido nuestras explicaciones.

En caso contrario, volvamos a empezar tratando de explicarlo con mayor claridad, si cabe. Seamos tanto más pacientes cuanto más lento de espíritu sea nuestro interlocutor. Si nuestro trabajo es defectuoso, seremos nosotras quienes sufriremos las consecuencias.<sup>23</sup>

#### 2.4. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO DE CHONE

Luego de haber sido parroquia de Rocafuerte por largo lapso de 42 años habiendo crecido bastante su población humana y teniendo un intenso movimiento comercial y gran producción agrícola pecuaria y debido a las infatigables gestiones de los distinguidos caballeros, señores doctor Elio Santos Macay e Isidro Freile Chiriboga, Chone es elevado a la categoría de Municipio y Cantón de

<sup>23</sup> Organización. <http://www.Wiki.pedia>, Enciclopedia Libre

la provincia y la República mediante decreto legislativo expendido por el Congreso Nacional del Ecuador, el 24 de Julio del año 1894, en el momento en que regia los destinos del País el Doctor Luis Cordero Crespo. El nuevo MUNICIPIO llegó a constar al instante de su creación con dos parroquias CHONE, parroquia urbana y CANUTO, como parroquia rural, la cual había pertenecido antes al Cantón Rocafuerte, y fue creada como parroquia rural el 13 de junio de 1862, durante la primera presidencia el doctor Gabriel García Moreno.

*Asunción de la alcaldía municipal en 1984 por el señor Adolfo Molina*

Tomando en cuenta que en el año de 1983 Chone alcanza una población superior a la de 65.000 habitantes, en las cabeceras cantonales, sus hombres respectivos gestionaron ante el parlamento nacional la creación de la Alcaldía Municipal es decir como en las elecciones de 1984, terciaron doce candidatos para alcanzar la primera dignidad edilicia, salió electo por voluntad popular mayoritaria del pueblo chonense como primer Alcalde de San Cayetano de Chone, El señor Wagner Álava Intriago, nombrándose como vice-presidente el doctor Otto Guido Loo Arteaga cumpliendo las funciones de secretario municipal el Profesor Joffre Macay, y como Tesorera Municipal (Fda) Mariana Bravo Pino (posteriormente el señor Holger Andrade) entre las obras más destacadas podríamos mencionar, la elaboración del plan de desarrollo y la construcción del parque de la madre,

*A partir del 19 de noviembre del 1984 se nombraron como Alcalde el Señor Licenciado Carlos Avellán Vera y como Vice Alcalde el Sr. Manuel Espinales.*

Terminando el periodo administrativo el Señor Álava Intriago, resulto electo como Alcalde Municipal así mismo por voluntad mayoritaria, Licenciado Carlos Avellán Vera como Vice – Alcalde el Señor Bienvenido Palma, secretaria General Municipal, Manuel Espinales.

No terminando su periodo administrativo Carlos Avellán Vera el mismo que fue destituido. Asume las funciones el Vicepresidente del Concejo Bienvenido Palma hasta el año 1992.

En la que salió electo Raúl Andrade Arteaga como Alcalde del Cantón Chone el que ejerció las funciones desde el 10 de agosto desde el año 1992. Hasta el año 1996. A la vez nuevamente elecciones el Licenciado Raúl Andrade vuelve a participar y es reelegido por el pueblo ejerciendo sus funciones hasta el mes de mayo del año 1997, en la que presenta su renuncia excusándose de poder culminar su periodo para el cual fue elegido.

Asumiendo las funciones el vice – presidente del concejo señor Alfredo Molina Alcivar quien ejerció las funciones de Alcalde hasta el año 1999, el mismo que fue destituido por el tribunal constitucional asumiendo la alcaldía el vicepresidente del concejo el Licenciado Ramiro Zambrano de la Torre en el año 1999 hasta marzo del 2.000.

Al renunciar el Señor Ramiro Zambrano de la Torre a la Alcaldía esta queda acéfala y en Sesión Realizada por los once concejales es elegido el Concejal Ing. Agrónomo José Vera Vera hasta agosto del 2.000.

A partir del 10 de agosto del 2.000 se posesiona como Alcalde el Señor Licenciado Elicecr Bravo Andrade en cual es elegido por el pueblo.

La Ley Orgánica dentro de sus fines municipal, se plantea como: la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico institucional del estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de este y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, el área metropolitana y de las parroquias rurales y de las respectivas jurisdicción.

El territorio de cada Cantón comprende parroquias urbanas en conjunto constituye una ciudad, y parroquia rural.

El municipio de Chone cuenta con los siguientes departamentos:

**Auditoría Interna:** Se encarga de todo lo referente a los asuntos contables y financieros.

1. **Dirección de Planificación:** Se encarga de planificar y proyectar las actividades municipales para cada año.
2. **Departamento de Recursos Humanos:** Es el encargado del personal que labora en el municipio y de los contratos.
3. **Departamento de Relaciones Públicas:** A cargo de programar las actividades públicas correspondientes.
4. **Asesoría Jurídica:** A cargo de la situación legal de la institución
5. **Asistente de Alcaldía:** A cargo de los eventos, presentaciones y actividades específicamente del alcalde.
6. **Dirección Financiera:** Encargado de contabilidad, tesorería, rentas, bodega.
7. **Dirección de Obras Públicas:** A cargo de las obras para el desarrollo urbanístico de la ciudad.

8. **Avalúos y catastros:** Se encarga de anualmente ingresar las nuevas construcciones y su avalúo.
9. **Educación y Cultura:** Considera la difusión cultural del cantón por medios educativos
10. **Desarrollo Comunitario:** Se encarga de las labores de desarrollo social para impulsar las comunidades.
11. **Dirección de Higiene:** Se encarga de la recolección de la basura y del control sanitario de los productos que se expenden en el mercado
12. **Dirección de Alcantarillado:** A cargo del alcantarillado de la ciudad.
13. **Servicio Público:** A cargo de regular los servicios públicos en una ciudad.
14. **Terminal Terrestre:** Encargado del manejo y actividades del transporte interprovincial.

## 2.5. HIPÓTESIS

### 2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL:

El perfil de desempeño de las secretarías incide en las competencias y sus funciones laborales.

### 2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA:

El perfil de desempeño de la secretaria aumenta la producción en su trabajo.

Las secretarías de los departamentos del Municipio del Cantón Chone demuestran bajo nivel de competencias y funciones laborales.

IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE	FORMULACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>2.5.3. VARIABLES</b></p> <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>El perfil de desempeño de la secretaria.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Competencias y funciones laborales.</p>		<p>1- ¿Qué grado de satisfacción tiene el desempeño que usted percibe en su trabajo?</p> <p>2- ¿Qué tan de acuerdo está con el nivel de capacitación y conocimientos que usted posee?</p> <p>3- ¿Qué tanto cree que la secretaria es eficiente y efectiva?</p>	<p>Encuestas a las secretarías del municipio.</p> <p>Encuestas a los jefes de los departamentos del municipio.</p> <p>Encuestas a los jefes de los departamentos del municipio.</p>
		<p>4- ¿Qué tan importante es el aspecto de su desempeño?</p>	<p>Encuestas a las secretarías del municipio.</p> <p>Encuestas a las secretarías del municipio.</p>

## 2.5.4. MATRIZ DE OPERACIÓN DE VARIABLES.

### VARIABLE INDEPENDIENTE: PERFIL DE DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Perfil de desempeño de la secretaria ejecutiva. Se le conceptualiza como el conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a la secretaria en el aspecto humano, académico y técnico.	Aspecto humano	Relaciones humanas	5.- ¿Marque con una X las cualidades que Ud. Desarrolla en su trabajo?	Encuesta a las secretarias del municipio.
	Aspecto académico	Formación general	7.- ¿Está de acuerdo con los reglamentos establecidos en su trabajo?	Encuesta a los empleados del municipio.
		Formación profesional	1.- ¿Es usted Secretaria Profesional Titulada?	Encuesta a las secretarias del municipio.
	Aspecto técnico	Habilidades en manejo de equipo	6.- ¿Qué es lo más importante en el ejercicio de su Profesión?	Encuesta a las secretarias del municipio.

**VARIABLE DEPENDIENTE: COMPETENCIAS Y FUNCIONES LABORALES**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Las competencias y funciones laborales se conceptualizan como una cualidad siendo un rasgo esencial y propio de cada individuo para facilitar el cumplimiento de tareas dentro de una institución dedicada a aspectos económicos, jurídicos, administrativos, sociales, etc.</p>	<p><b>COMPETENCIA</b></p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>9.- ¿Cómo es su relación laboral con las secretarías de la Institución?</p>	<p>Encuesta a los empleados del municipio.</p>
	<p><b>FUNCIONES</b></p>	<p>Iniciativa</p>	<p>7.- ¿La Secretaria esta en capacitación continua profesional acorde a los avances tecnológicos?</p>	<p>Encuesta a los empleados del Municipio</p>
	<p><b>FUNCIONES</b></p>	<p>Manejo de documento</p>	<p>11.- De las informaciones que recibe, usted estima que capta y memoriza:</p>	<p>Encuesta a las secretarías del municipio</p>
		<p>Atención al público</p>	<p>10.- ¿Cómo es su trato con los usuarios que utilizan los servicios del Municipio?</p>	<p>Encuesta a los Usuarios del municipio.</p>

## CAPITULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO.

#### 3.1 Modalidad de la Investigación.

- Investigación documental
- Investigación de campo.

#### 3.2. Tipos de Investigación.

El presente estudio describirá la problemática, utilizando los siguientes tipos de investigación.

- Descriptiva: En esta investigación se recopiló la información por medio del trabajo minucioso en lo relacionado a las actividades del Municipio de Chone.
- Analítica: Se analizó principalmente el nivel de desempeño que tienen las secretarías en los diferentes departamentos de la municipalidad para conocer si el servicio que se da es eficiente y eficaz.
- Propositiva: Propone capacitación para superar ciertas debilidades del personal de secretarías que labora en el municipio de Chone.

#### 3.3. Métodos.

La modalidad empleada es la bibliográfica, ya que se utiliza información recopilada de libros, textos, internet, revistas, boletines, folletos, entre otros; con lo cual se avanza en la modalidad de campo en la que se emplea encuestas y entrevistas que fueron necesarias para la investigación.

#### 3.4. Técnicas.

Se utilizó las técnicas de encuesta y observación a las secretarías de los departamentos del gobierno municipal del Cantón Chone, además se realizó

encuestas, a los empleados y usuarios que brindan y utilizan servicios de la Municipalidad de Chone.

### 3.5. Instrumentos.

- Guía de observación a secretarías
- Cuestionario de encuestas a las secretarías.

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.6.1. Población

La población la constituyeron 15 secretarías, 28 jefes y 55 usuarios del gobierno municipal del Cantón Chone.

#### 3.6.2. Muestra.

Por ser una población pequeña de secretarías y jefes del gobierno municipal del cantón Chone se consideró su totalidad.

**MATRIZ DE POBLACION Y MUESTRA.**

CATEGORIAS	MUESTRA	PORCENTAJE.
Secretarías del Municipio de Chone.	15	100%
Empleados del Municipio de Chone.	28	100%
Usuarios del Municipio de Chone.	55	100%

### 3.7. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

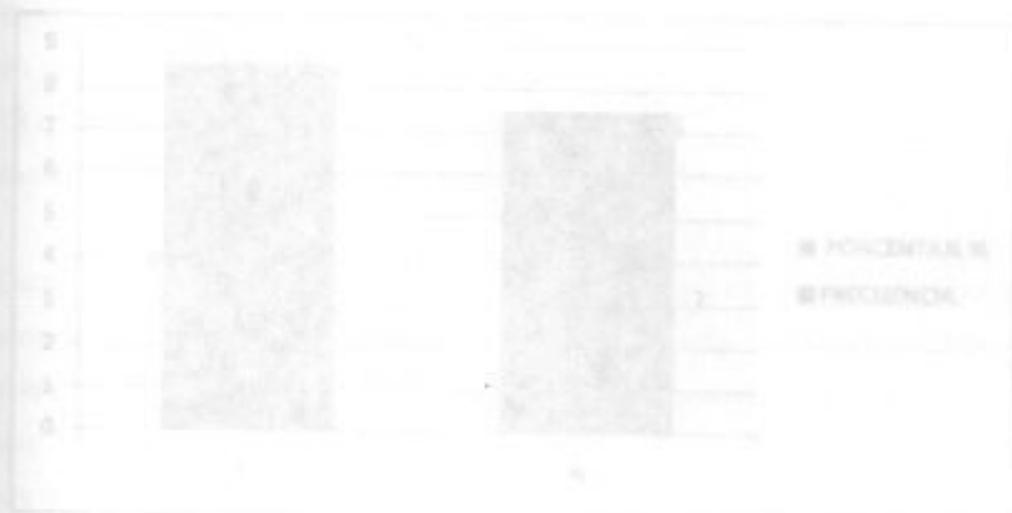
- **INFORMACIÓN PRIMARIA:** La información primaria se logró de los resultados de las encuestas, ficha de observación y entrevistas realizadas en el Municipio de Chone.
- **INFORMACIÓN SECUNDARIA:** La información secundaria se la obtuvo de la información bibliográfica de documentos y de toda lo existente en libros, textos, folletos, folletines, internet especializados en el tema, lo cual sirvió como técnica de apoyo.

### 3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

La información técnica fue procesada mediante software de procesadores de texto: Word, y la información cualitativa se procesó mediante el software de Excel, del paquete de office, por medio de gráficos estadísticos, los mismos que se analizaron para lograr un análisis completo de la información.

#### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

En este capítulo se presenta, analiza e interpreta los resultados obtenidos de las investigaciones de campo correspondientes a las encuestas realizadas a las secretarias, empleados y usuarios del Municipio de la Ciudad de Chone, así como la ficha de observación realizada a las secretarias.



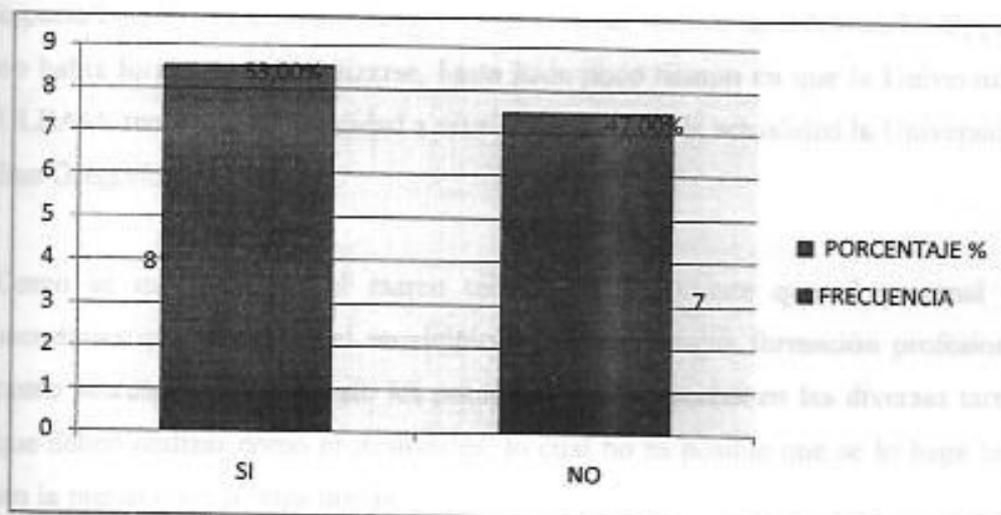
#### 4.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE CHONE.

**CUADRO Y GRÁFICO N° 1**

1.- ¿Es usted Secretaria Profesional Titulada?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	53 %
NO	7	47 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 1.

La pregunta con respecto a si todas las 15 secretarias que laboran en los diversos departamentos del Municipio de Chone, tienen título profesional, es notable que solo cinco de las encuestadas, respondió que tiene título profesional de secretaria, en su mayoría tienen formación profesional, pero las diez restantes no tienen especialidad de secretaria ejecutiva, sino con educación superior en otras especialidades.

Las otras especialidades que tienen son: ingenieras comerciales, licenciadas en administración, tecnólogas en computación, comunicadora social (periodista), ingeniera en auditoria pública y contabilidad, profesoras, otros.

La Ciudad de Chone, inicialmente solo tenía un colegio particular con la especialidad de secretariado, luego, surge el fiscal técnico de señoritas UNE, pero no había forma de especializarse, hasta hace poco tiempo en que la Universidad ULEAM, tenía esta especialidad a nivel superior y en la actualidad la Universidad San Gregorio.

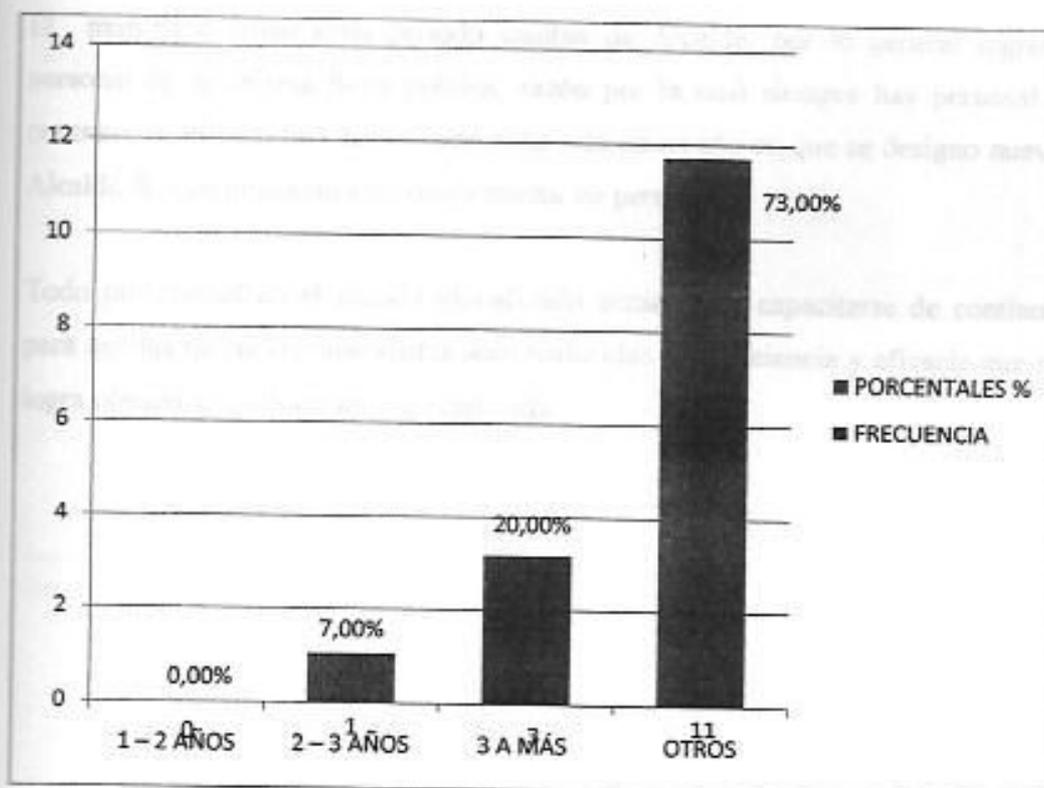
Como se mencionó en el marco teórico es importante que el personal de secretarias que labora en el municipio de Chone, tengan formación profesional como secretarias, ya que esto les permite ser competentes en las diversas tareas que deben realizar como profesionales, lo cual no es posible que se lo haga bien sin la preparación teórica previa.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 2

2.- El tiempo que usted lleva trabajando en el Municipio de Chone es.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 Año	0	0 %
2 Años	1	7 %
3 a 25 Años	14	93 %
TOTAL	15	100%

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 2

Con respecto al **tiempo que tienen laborando como secretarías** las encuestadas en el municipio de Chone, un 73% respondió que el tiempo es superior a 11 años de desempeño en la institución, lo cual nos indica que la mayoría su actividad es de carrera por experiencia en el área, mas no por que tienen formación profesional para el desempeño específico en esta especialidad.

El otro grupo comprende el 20% que tienen un promedio de tiempo de labores de más de 3 años, lo que indica que están bien familiarizadas con su trabajo, el 7% restante tiene menos de un año.

El municipio como cada periodo cambia de Alcalde, por lo general ingresa personal de su misma linea política, razón por la cual siempre hay personal a contrato, en el caso de Chone, hace poco más de un año en que se designo nuevo Alcalde, lo que indica un porcentaje menor de personal.

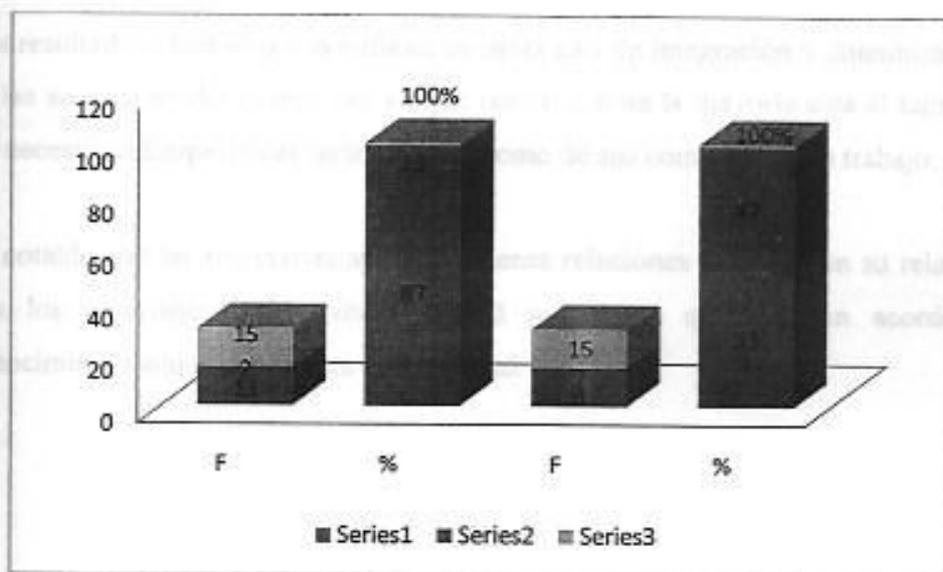
Todo profesional en el mundo globalizado actual debe capacitarse de continuo para que las tareas encomendadas sean realizadas con eficiencia y eficacia que se logra obtener con educación especializada.

ANÁLISIS DE DATOS CUADRO Y GRÁFICO N° 3 GRÁFICO N° 3

3.- ¿Conoce usted las diferentes instancias representativas del Personal que labora en el Municipio?

ALTERNATIVAS	ENCUESTA SECRETARIAS		OBSERVACION SECRETARIAS	
	F	%	F	%
SI	13	87	8	53
NO	2	13	7	47
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 3.

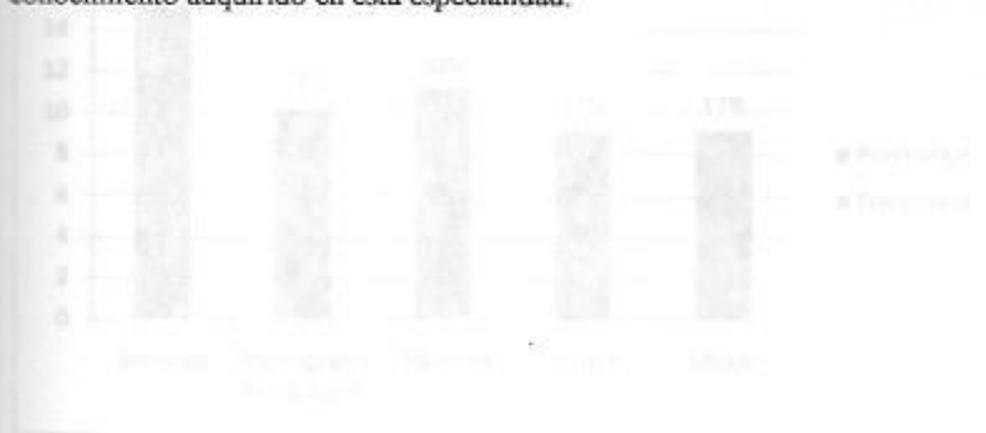
La pregunta de encuesta y observación con respecto a **si conoce las diferentes instancias representativas del personal**, la mayoría respondió que sí, mientras que la observación fue del 53% lo cual indica que las secretarías municipales están integradas al lugar donde desempeñan sus labores y se familiarizan con el personal que dirige.

#### Organización y estructura

El 13% del personal que realiza labores de secretaria en el municipio de Chone, no conoce las principales características que distinguen al personal. Y se observó que el 47% en la práctica no conoce las particularidades.

Los resultados obtenidos nos indican un nivel alto de integración y comunicación de las secretarías del municipio, ya que como se nota la mayoría está al tanto de las necesidades específicas tanto de ellas como de sus compañeros de trabajo.

Es notable que las secretarías apliquen buenas relaciones humanas en su relación con los compañeros de trabajo actitud importante que realizan acorde al conocimiento adquirido en esta especialidad.



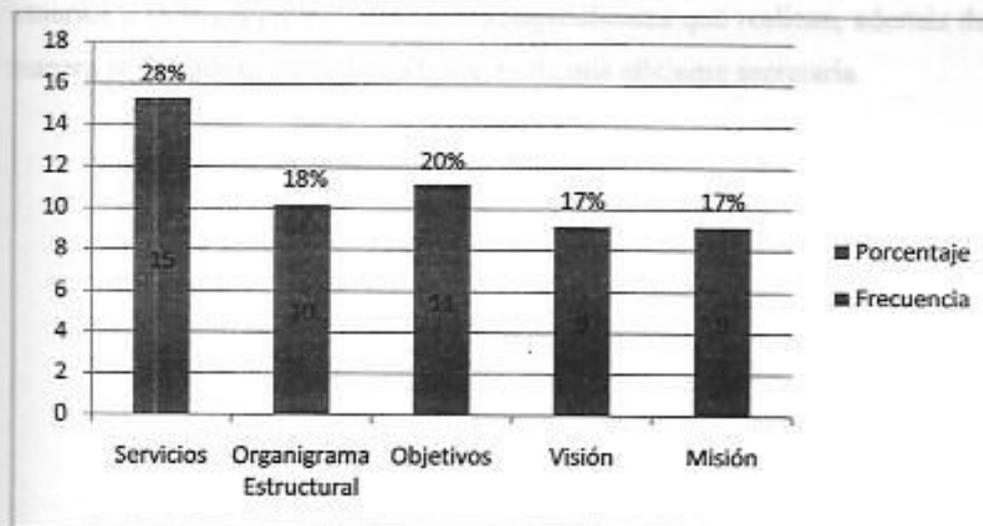
Fuente: Encuesta y Observación  
Elaboración: Autor

#### CUADRO Y GRÁFICO N° 4

##### 4.- Marque con una X los aspectos que conoce del Municipio de Chone:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicios	15	28 %
Organigrama Estructural	10	18 %
Objetivos	11	20 %
Visión	9	17 %
La Misión	9	17 %
TOTAL	54	100%

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 4.

De las 15 secretarias encuestadas, con respecto a los aspectos que **conocían de la organización, misión y visión, del municipio del cantón Chone.**

En lo que corresponde al **servicio** que brinda la municipalidad, el % respondió que conoce los servicios municipales que brinda la institución.

En cuanto al conocimiento de los **objetivos y organigrama estructural**, la diferencia es de un porcentaje mínimo de 1% de diferencia, el total de 10 y 11 de los quince encuestados si conoce de los objetivos y el organigrama estructural del municipio, lo que les permite desarrollar mejor sus actividades considerando los objetivos de la institución.

Es vital que las secretarias mejoren su conocimiento con respecto a la institución y la dirección de la misma, ya que de esta manera se logrará informar a los usuarios y guiarlos en los trámites correspondientes que realizan, además de esta manera se conoce el desempeño correcto de una eficiente secretaria.

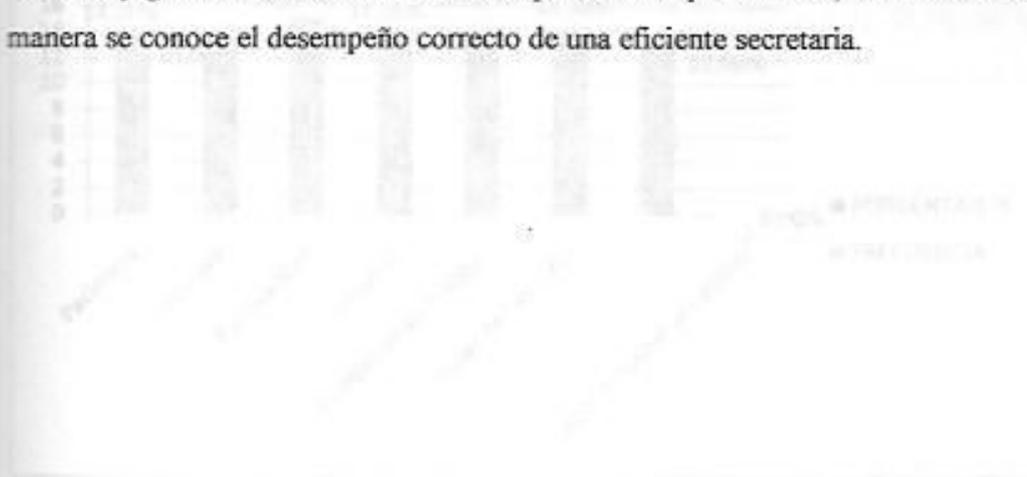


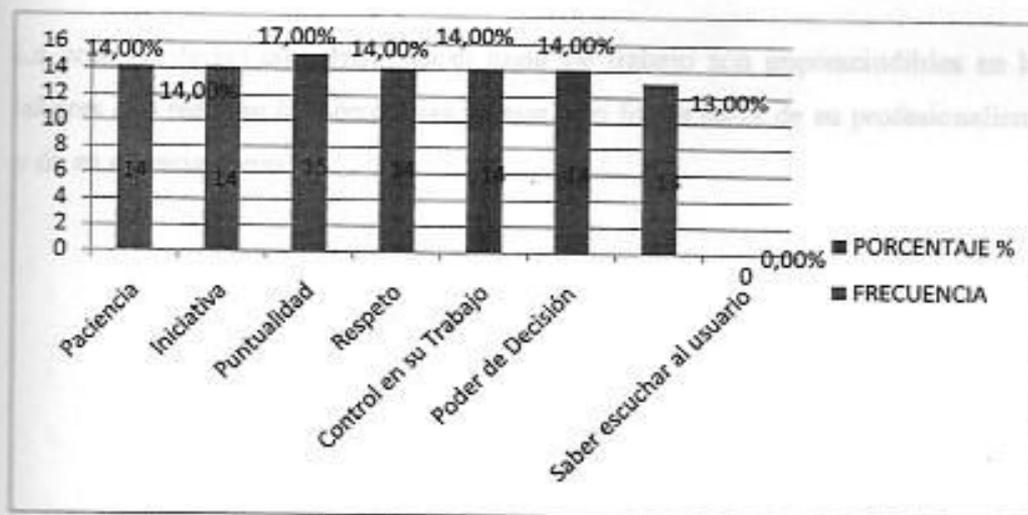
Tabla: Conocimiento de las secretarias de la municipalidad del cantón Chone.

### CUADRO Y GRÁFICO N° 5

5.- Marque con una X las cualidades que Ud. desarrolla en su trabajo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Paciencia	14	14 %
Iniciativa	14	14 %
Puntualidad	15	17 %
Respeto	14	14 %
Desempeño en su Trabajo	14	14 %
Poder de Decisión	14	14 %
Discreción	13	13 %
Saber escuchar al Usuario	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 5.

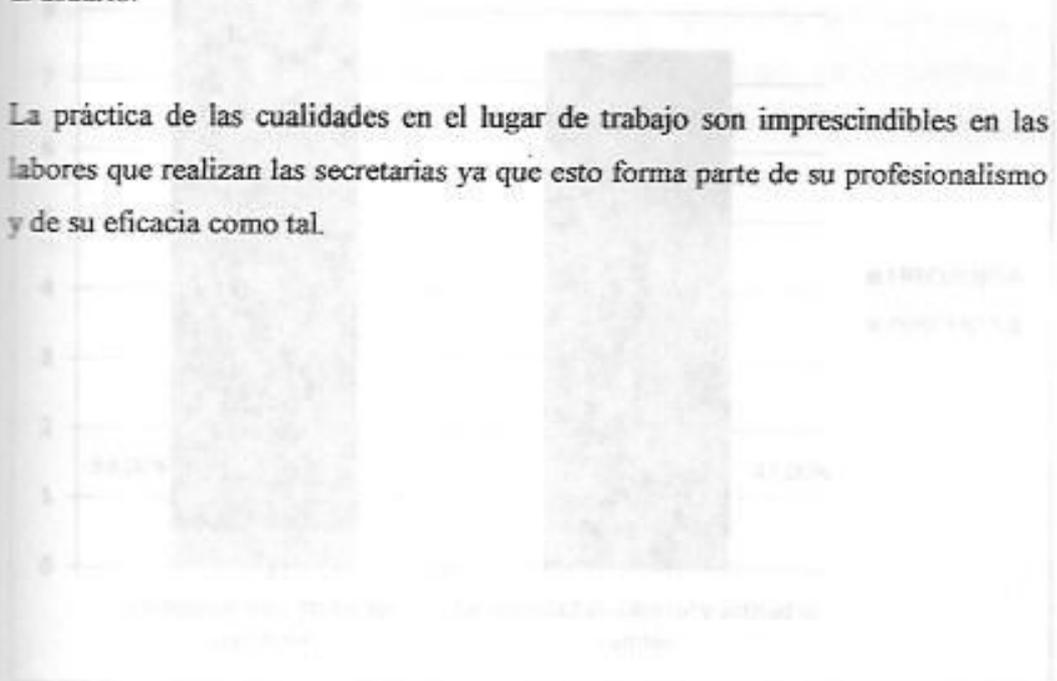
La pregunta con respecto a las **calidades que han desarrollado en su trabajo, en lo relacionado con la paciencia, iniciativa, respeto, control de su trabajo, poder de decisión, saber escuchar**, el 14 % considero estos dones importantes en su actividad laboral.



En lo que concierne a la puntualidad, discreción, otras, las respuestas fueron de 13 y 17% respectivamente del total de los 15 encuestados, lo que indica la existencia un buen desenvolvimiento de las actividades en la institución.



Con respecto a las otras, se pronunciaron en forma no muy notable cualidades como cordialidad, amabilidad, prestación, predisposición, profesionalismo, ayuda al usuario.



La práctica de las cualidades en el lugar de trabajo son imprescindibles en las labores que realizan las secretarias ya que esto forma parte de su profesionalismo y de su eficacia como tal.

Tabla 5. Encuesta de conocimientos y habilidades de las secretarias en la institución.

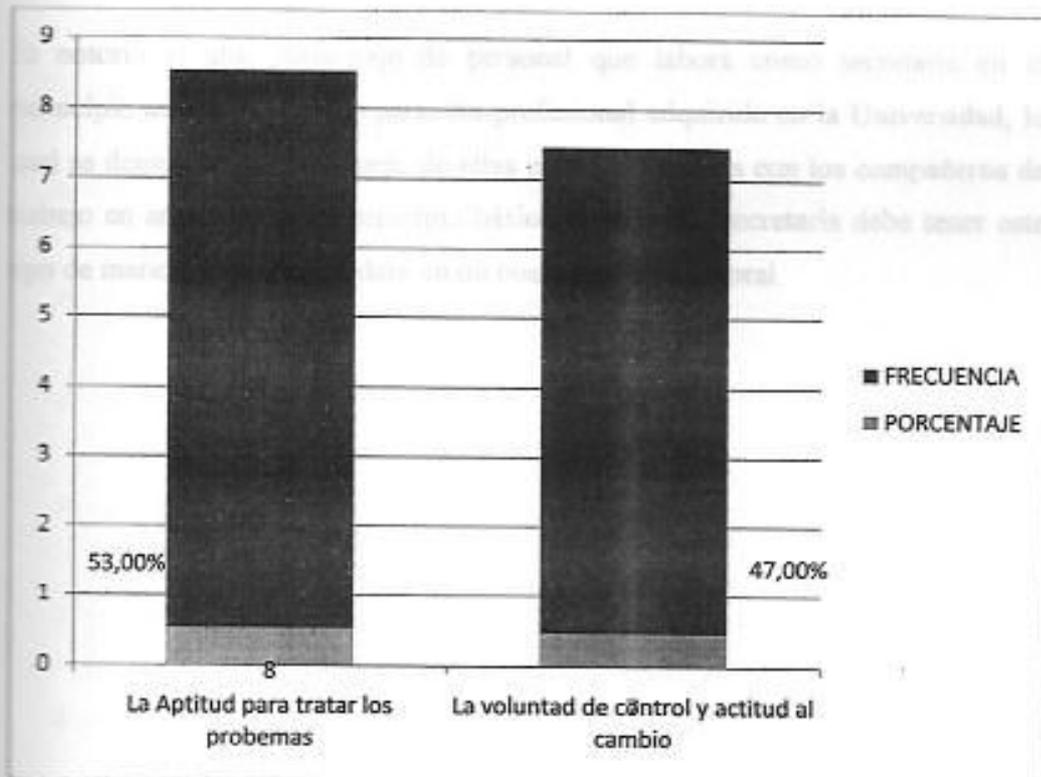
### CUADRO Y GRÁFICO N° 6

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y GRÁFICO N° 6

6.- ¿Que es lo más importante en el ejercicio de su profesión?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La aptitud para tratar los problemas	8	53%
La voluntad de control y actitud al cambio	7	47%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 6.

La respuesta a la pregunta, que considera usted **que es lo más importante en el ejercicio de su profesión**, el 53% de las secretarias encuestadas considero que lo más importante para ellas era la aptitud para tratar los problemas.

La pregunta con respecto a la **voluntad de controlar y llegar al cambio** represento un 47% lo cual ha permitido que las secretarias ejerzan sus actividades laborales con una actitud positiva,

En conclusión las dos preguntas mencionadas, fueron consideradas y cuidadosamente practicadas por las secretarias del municipio.

Es notorio el alto porcentaje de personal que labora como secretaria en el municipio acorde con su preparación profesional adquirida en la Universidad, lo cual se demuestra en el manejo de ellas en sus relaciones con los compañeros de trabajo en armonía con el principio básico de que una secretaria debe tener este tipo de manejo lo que redundara en un buen ambiente laboral.

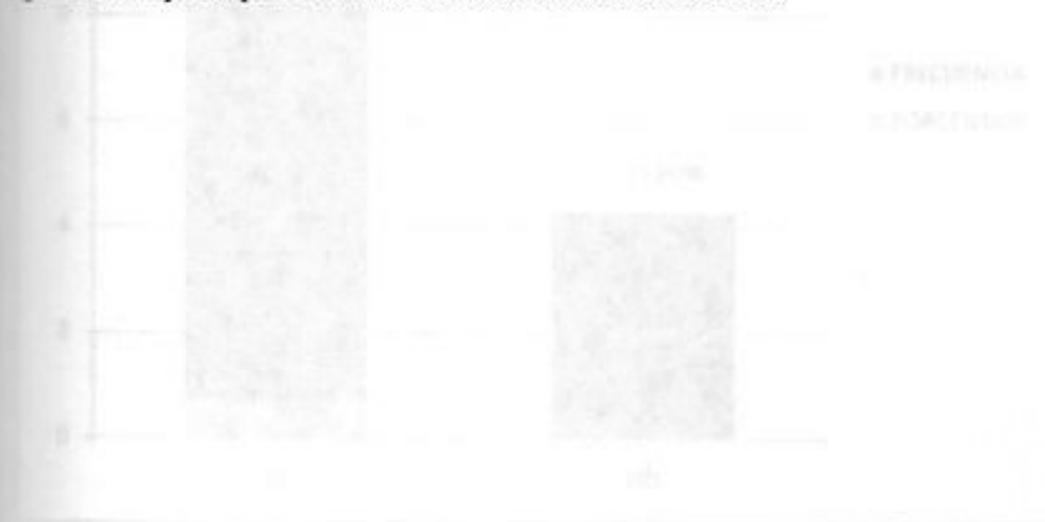


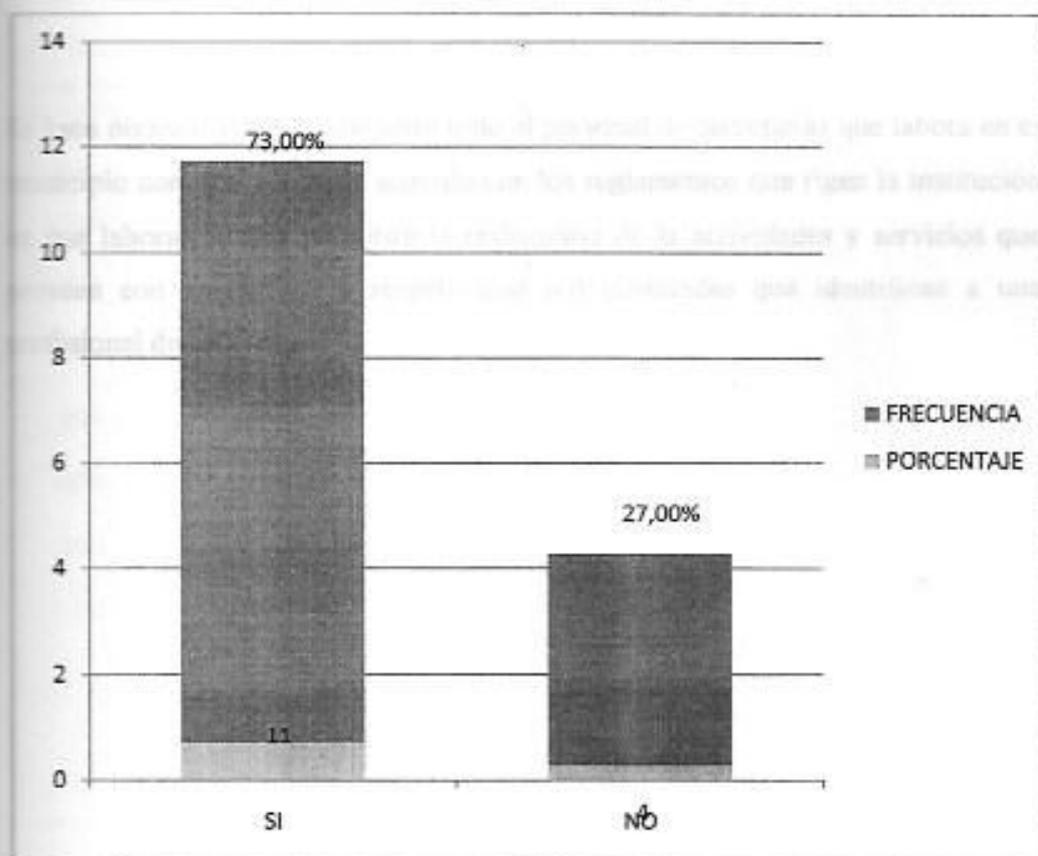
Gráfico: Encuesta de satisfacción de las secretarias del municipio.  
Elaborado por: L. A. A. A.

ANÁLISIS Y RESULTADOS CUADRO Y GRÁFICO N° 7

7.- ¿Está de acuerdo con los reglamentos establecidos en su trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	73%
NO	4	27%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

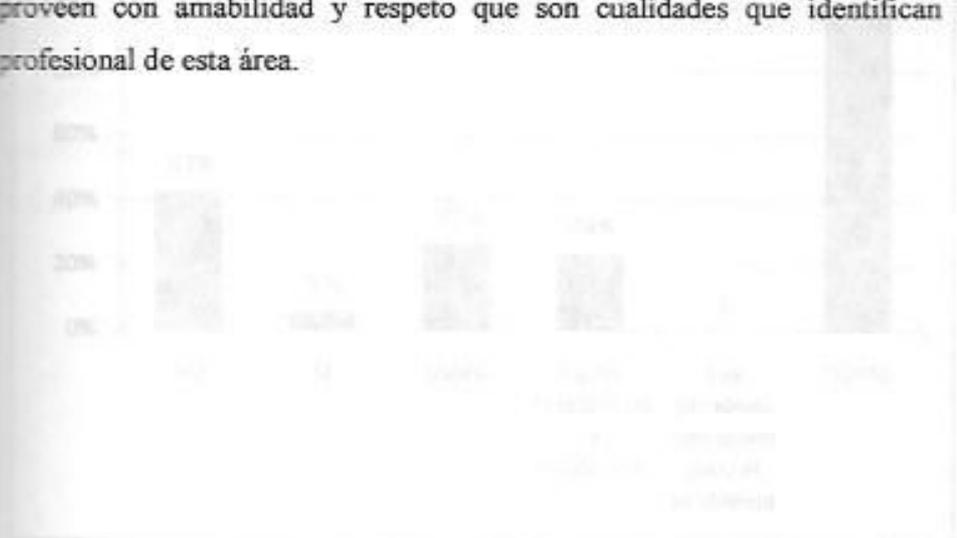
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 7.

La pregunta de si, **está de acuerdo con los reglamentos establecidos en su trabajo**, el 73% mostro satisfacción de conocer y aplicar los reglamentos que la institución les provee, lo que les permite trabajar con satisfacción

En contraste el 27% de las 15 secretarias encuestadas respondió que no conoce los reglamentos establecidos en su trabajo.

Finalmente es básico que las encuestadas que no conocen los reglamentos de su trabajo se esfuercen por conocerlos, lo que permitirá un buen desempeño y que realicen con profesionalismo su trabajo,

Se hace necesario que en conjunto todo el personal de secretarias que labora en el municipio conozca y este de acuerdo con los reglamentos que rigen la institución en que laboran lo que permitirá la realización de la actividades y servicios que proveen con amabilidad y respeto que son cualidades que identifican a una profesional de esta área.

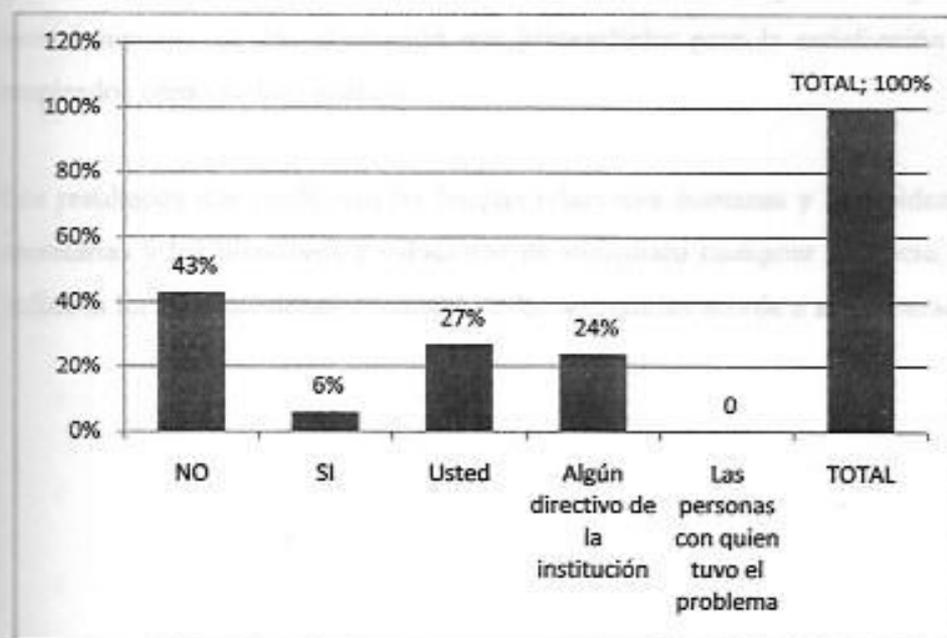


ANÁLISIS DE RESULTADOS CUADRO Y GRÁFICO N° 8

8.- ¿Si ha tenido problemas con los usuarios?

PREGUNTAS	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Sí ha tenido problemas con los usuarios?	SI	2	7
	NO	13	43
	Usted	8	27
¿Quién ha solucionado el problema?	Algún directivo de la institución	7	24
	Las personas con quien tuvo el problema	0	0
	TOTAL	30	100 %

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone.  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 8.

Con respecto a si las secretarías del municipio han tenido problemas con los usuarios que demandan sus servicios, las buenas relaciones interpersonales son notorias porque el 43% de las secretarías expresaron no haber tenido ningún problema con las personas que demandan el servicio en el municipio.

La diferencia del 7% que si ha tenido problemas, nos indica una pequeña debilidad importante de atender; un 27% indicaron que cuando se han suscitado problemas de forma personal, cada uno los ha resuelto y en armonía con las buenas relaciones interpersonales que poseen los superan.

En el caso de los directivos de la institución el 24% ayudó a superar los inconvenientes, se notó que siempre están preocupados porque estas situaciones sean solucionadas y así resolver lo más pronto los problemas existentes que pueden derivar en situaciones molestas por mucho tiempo.

No se debe olvidar que las buenas relaciones humanas y el manejo de los inconvenientes, en una institución son primordiales para la satisfacción de los empleados como de los usuarios.

Los resultados nos confirman las buenas relaciones humanas y la rapidez de las secretarías y los directivos a solucionar de inmediato cualquier conflicto, lo que indica la forma profesional y humana de las secretarías acorde a su preparación.



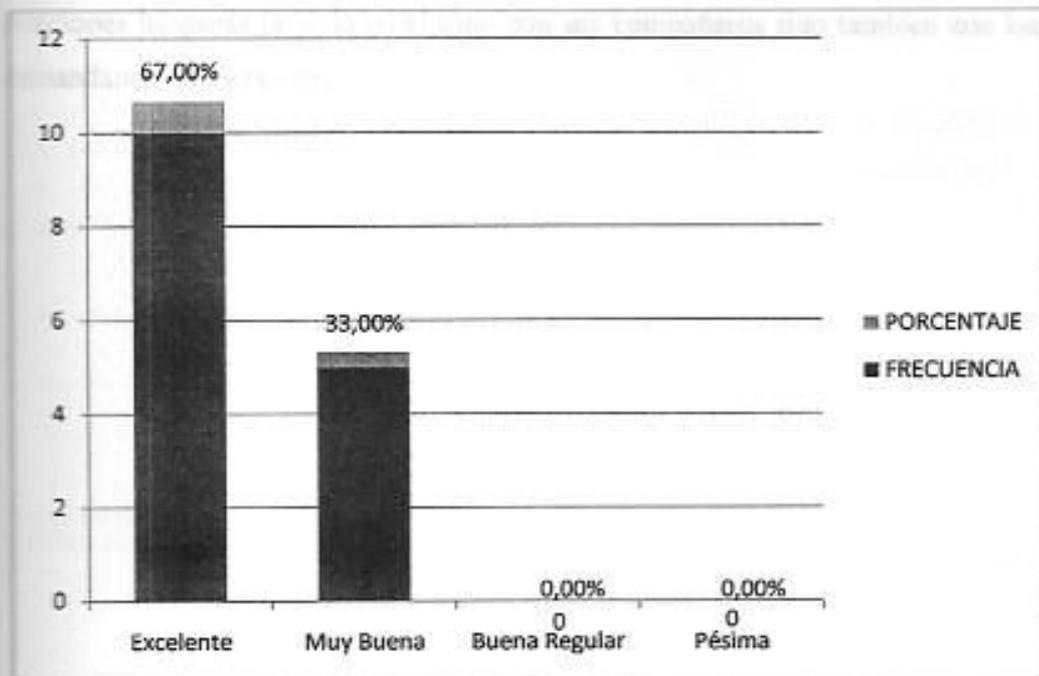
Elaborado por: [Nombre]

ANÁLISIS DE RESULTADOS CUADRO Y GRÁFICO N° 9 Y GRÁFICO N° 8.

9.- ¿Como es su trato con los usuarios que utilizan los servicios del Municipio?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	67 %
Muy Buena	5	33 %
Buena Regular	0	0 %
Pésima	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 9.**

En cuanto a las preguntas a las secretarias de cómo son **sus relaciones con sus compañeros de trabajo y los usuarios** que utilizan los servicios del municipio el 67% respondió que excelente.

Excelente	67%
Muy buenas	33%
TOTAL	100%

El 33% respondió que las relaciones entre compañeros y usuarios son muy buenas.

Si consideramos las dos opciones dan el porcentaje del 100% lo cual indica sin lugar a dudas la práctica de relaciones humanas de parte de las secretarias que laboran en el municipio.

Para que una institución brinde servicios y sus usuarios estén satisfechos es necesario que las secretarias que son las de relaciones públicas ejerzan buenas relaciones humanas no solo en el trato con sus compañeros sino también con los demandantes del servicio.



Fuente: Secretaría de Planeación Municipal  
Elaborado por: Luz Patricia

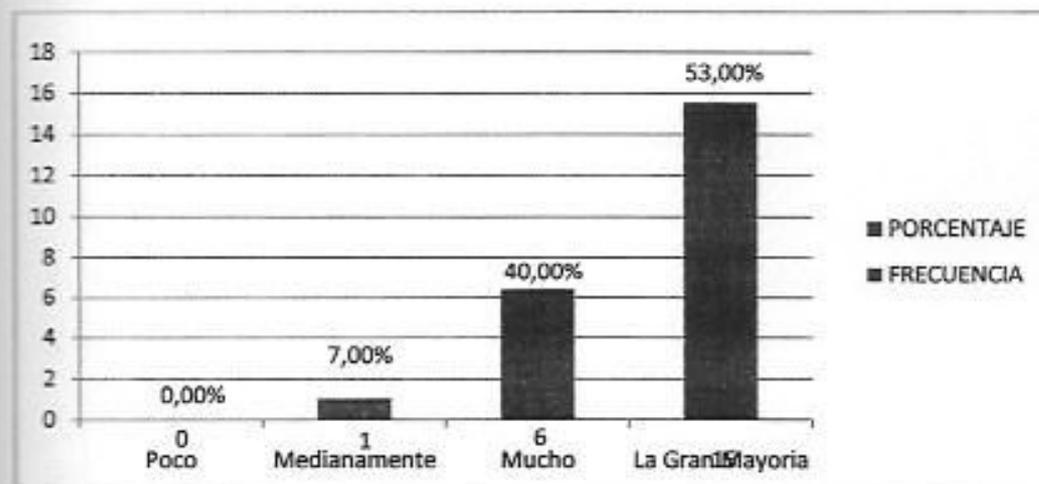
### CUADRO Y GRÁFICO N° 10

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 10

10.- De las informaciones que recibe, usted estima que capta y memoriza:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco	0	0 %
Medianamente	1	7 %
Mucho	6	40 %
La gran Mayoría	8	53 %
TOTAL	15	100 %

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 10.

Las secretarías en un 53% concuerdan en que tienen una muy buena capacidad de retención de las labores que de forma cotidiana se les asigna lo que les permite cumplir con su trabajo a cabalidad.

En un 40% las secretarías expresaron que captan y memorizan los asuntos que son necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Es notorio el buen nivel de desempeño de las secretarías a pesar de que como se indicó en la pregunta 1 en su mayoría no son secretarías especializadas, se nota el esfuerzo en común que realizan por armonizar con su formación y hacerlo extensivo a las que no la tienen.

Tabla: Desempeño de las secretarías en la memoria.



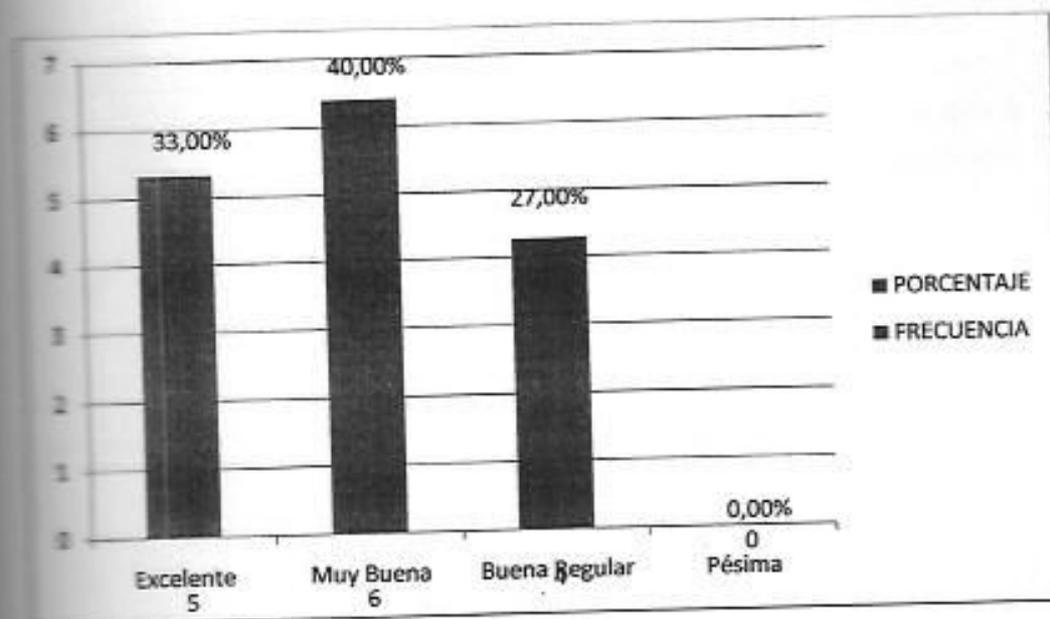
Tabla: Desempeño de las secretarías en la memoria.

## CUADRO Y GRÁFICO N° 11

II.- La relación entre los empleados Municipales es:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	33 %
Muy Buena	6	40 %
Buena Regular	4	27 %
Pésima	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras



Fuente: Secretaría del Municipio de Chone  
Elaborado por: Las Autoras

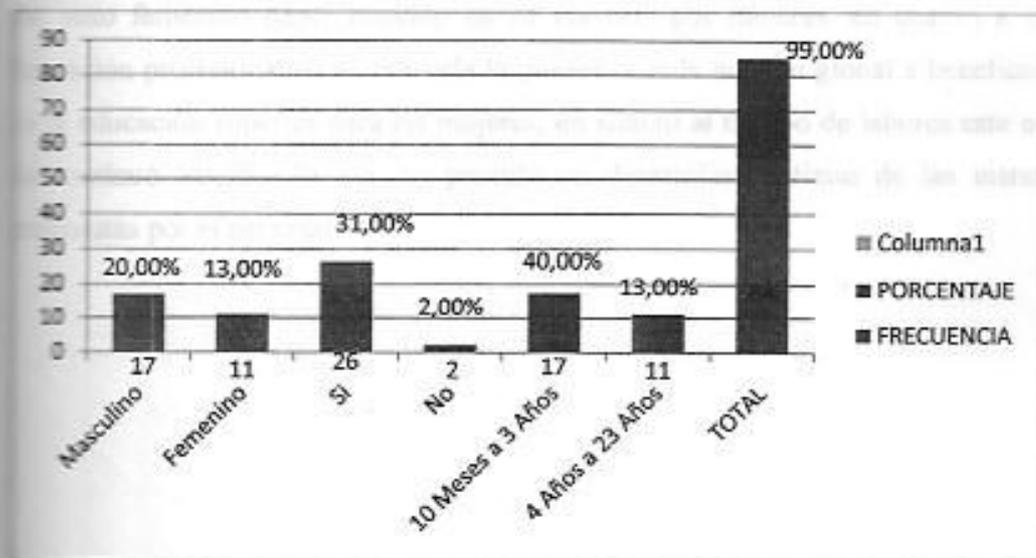
ANÁLISIS 4.1. ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DEL MUNICIPIO DE CHONE.

CUADRO Y GRÁFICO No 12

12. Datos informativos de:

ALTERNATIVA	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEXO	Masculino	17	20%
	Femenino	11	13%
PROFESION	SI	26	31%
TITULO	NO	2	0.2%
TIEMPO	10 meses a 3 años	17	20%
LABORANDO	4 años a 23 años	11	13%
	TOTAL	84	99%

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 12.

La pregunta con respecto al **sexo** de los empleados municipales predomina con un 61% de sexo masculino, y el 29% de mujeres.

Con respecto al **título** o educación superior, el porcentaje de 93% tiene formación académica, frente a un pequeño porcentaje de 7% que no la posee.

En cuanto al **tiempo de labores** en la institución el promedio de labores es menor a un año debido a que el gobierno municipal hace poco reinicio sus actividades con un nuevo alcalde, además por lo general cuando se realizan estos cambios se contrata personal nuevo.

Se mantiene la tendencia de que la labor de secretaria es realizada por una persona del sexo femenino papel ejercido en su mayoría por mujeres, en cuanto a la formación profesional en su mayoría la poseen ante la presión global a beneficio de la educación superior para las mujeres; en cuanto al tiempo de labores este es de continuó variable lo que no permite un desarrollo continuo de las metas propuestas por el personal.

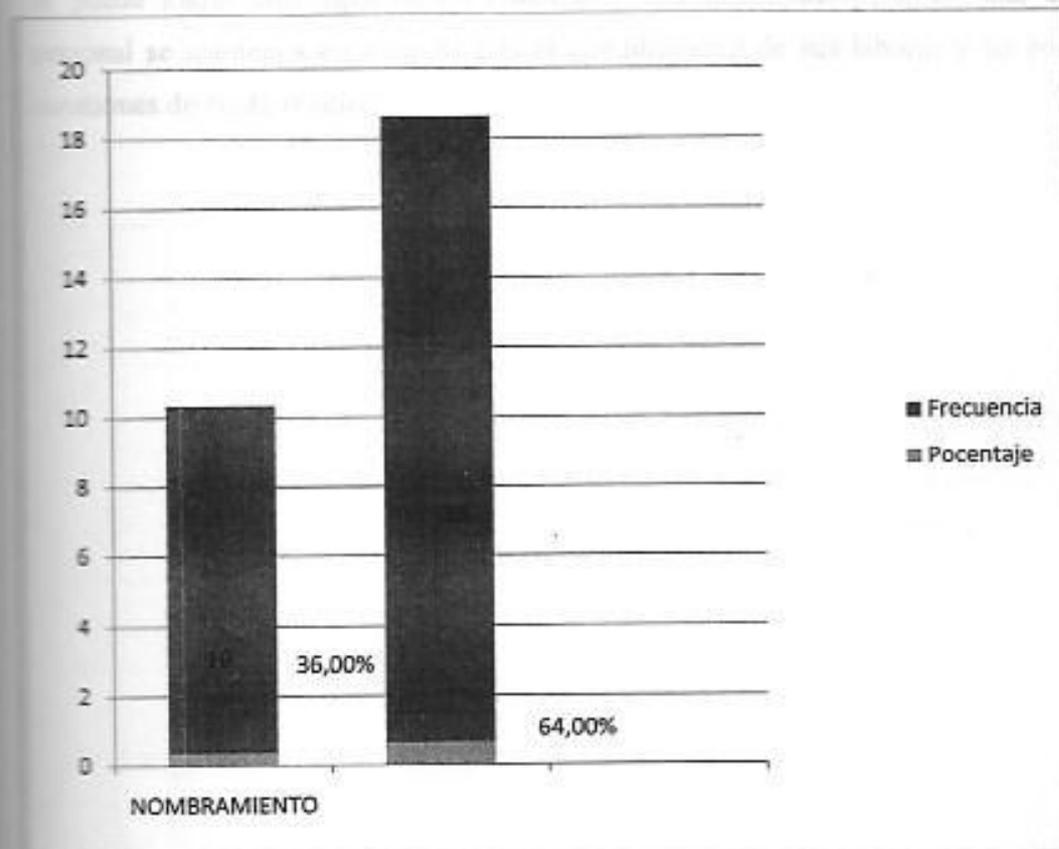


ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL MUNICIPIO DE CHONE Y GRÁFICO Nº 13  
**CUADRO Y GRÁFICO Nº 13**

13.- ¿Su categoría laboral en el Municipio es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contratado	10	36 %
Nombramiento	18	64 %
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
 Elaborado: Los Autores



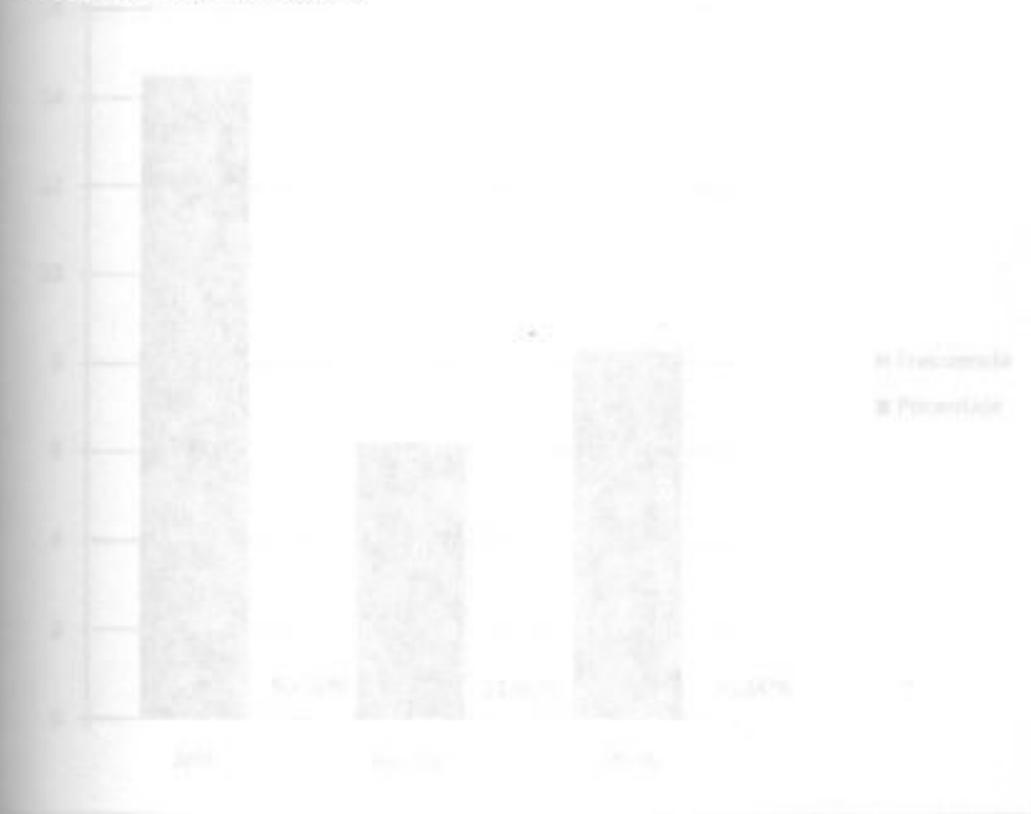
Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
 Elaborado: Los Autores

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 13.

Fig. La forma de contratación en el municipio

En lo que corresponde a la **estabilidad laboral en el municipio** el 64% de los empleados es de nombramiento, es decir, tienen muchos años de colaboración. En contraste el 37% es a contratado porque lógicamente cada nuevo alcalde ingresa con un equipo para sus actividades. Por lo mencionado se nota la existencia de estabilidad laboral en la institución por el alto porcentaje de funcionarios de carrera que se encuentra trabajando.

Es importante para alcanzar las metas la estabilidad laboral en la institución lo que se puede lograr con capacitación continua y evaluación del personal, que el personal se mantenga en armonía con el cumplimiento de sus labores y no por cuestiones de cuota política.

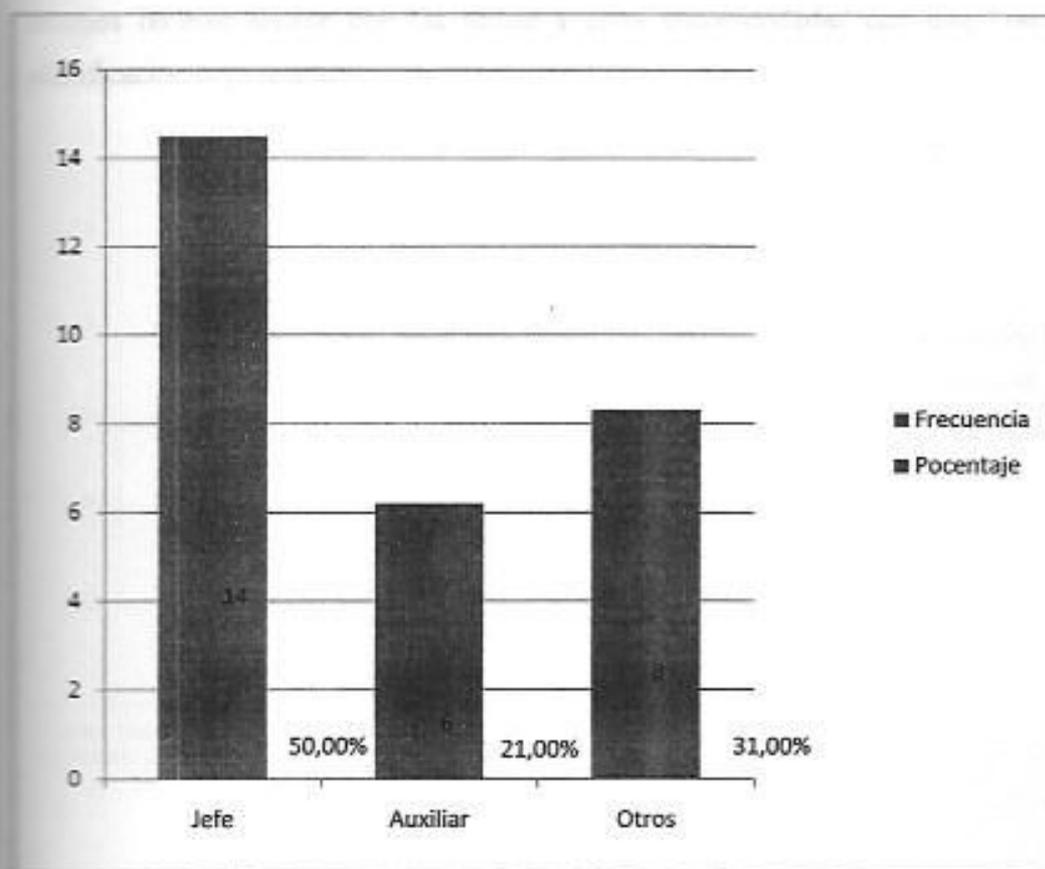


Forma de Contratación en el Municipio de La Florida

14.- ¿La función que desempeña en su trabajo es:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jefe	14	50 %
Auxiliar	6	21 %
Otros	8	29 %
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 14.

La encuesta fue realizada en los departamentos del municipio donde laboran el 50% de encuestados se **desempeña en sus funciones como jefes**. El 21% representa a los auxiliares de los jefes departamentales. Y el otro 29% corresponde a una variedad de actividades que realizan en los diferentes departamentos del municipio (legal, social, etc.).

Por lo tanto es notable que los departamentos municipales en su mayoría tengan jefes que se encarguen de la planificación de las labores, lo que permite un buen desenvolvimiento de las actividades.

El buen desempeño laboral como jefe depende de la continua capacitación que los mismos reciban acorde con las tareas a ellos encomendadas con una buena planificación organizada



FIGURA 14. DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES DE LOS ENCUESTADOS

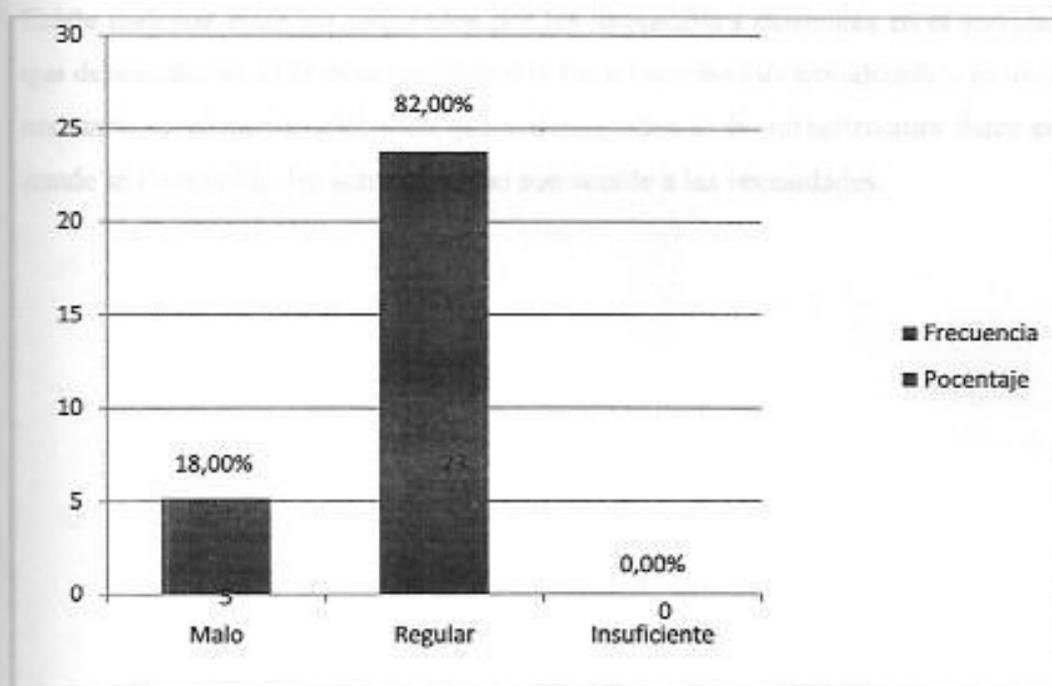
### CUADRO Y GRÁFICO N° 15.

ANÁLISIS INTERSECTORIAL EN LA CIUDAD DE CHONE

15.- ¿Cómo considera usted el desempeño de la secretaria en su departamento laboral?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	5	18 %
Regular	23	82 %
Bueno	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 15.

La Infraestructura física existente en el Palacio Municipal de  
Considerando la pregunta de **cómo consideran usted el desempeño de la secretaria en su departamento laboral** el 82% de los empleados lo consideran regular, esto es razonable, pues existen limitaciones para el desarrollo de las actividades. El 18% considera que el desempeño es malo, esto se debe a que laboran con limitaciones de última tecnología y otros, ya que las actividades hace poco fueron restablecidas de forma parcial.

Por lo tanto se considera que a futuro se realizaran los cambios necesarios, pues el palacio municipal debe ser restaurado.

Existe malestar entre los empleados por las limitaciones existentes en el servicio que deben ofrecer a los usuarios ya que la tecnología no está actualizada y es muy necesario en el mundo global en que vivimos, además la infraestructura física en donde se desarrollan las actividades no son acorde a las necesidades.

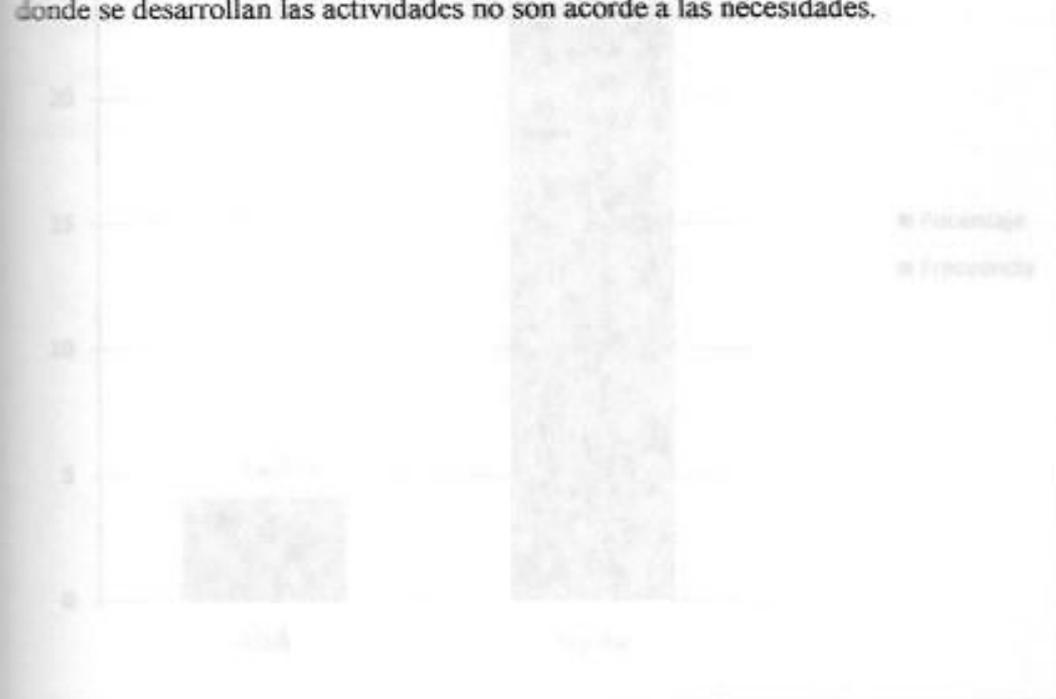


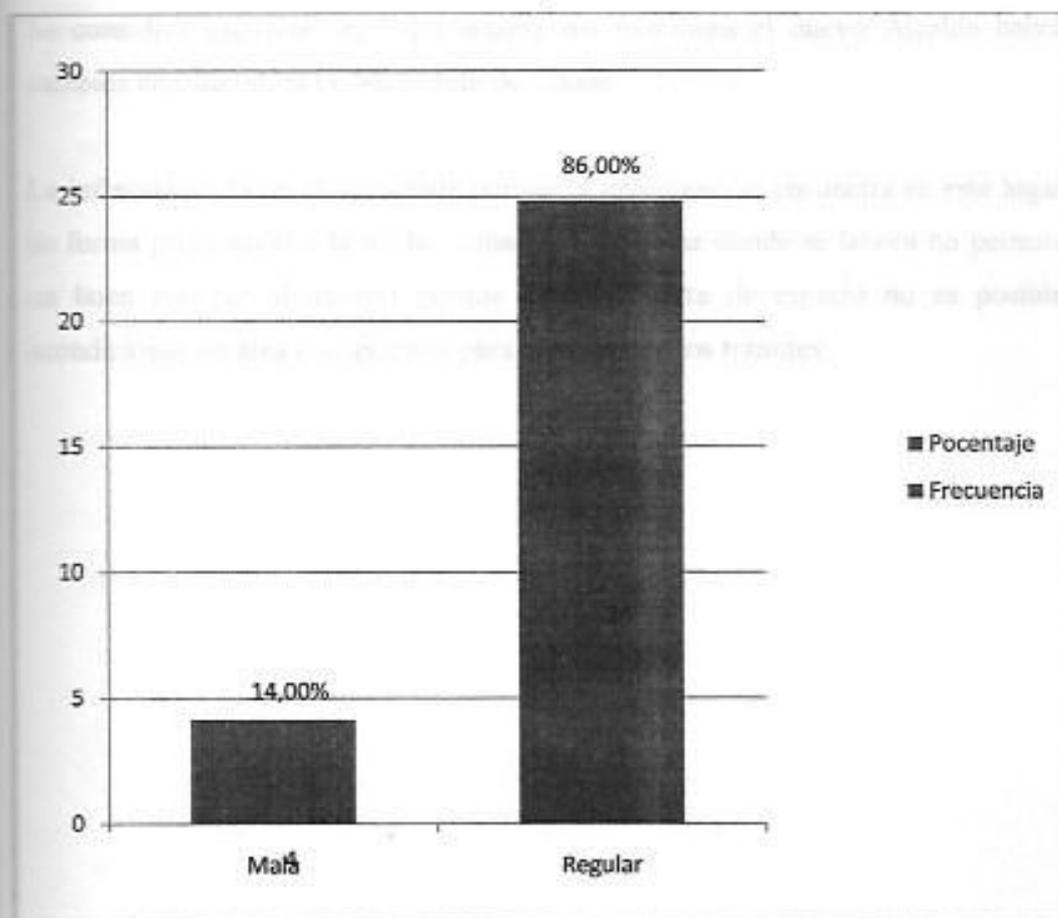
Gráfico 15. Distribución del desempeño del personal en el departamento de...

### CUADRO Y GRÁFICO N° 16

16.- ¿La Infraestructura donde presta los servicios el Gobierno Municipal de Chone es:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	4	14 %
Regular	24	86 %
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 16.

En cuanto a la **infraestructura** el 82% considera es regular, esto debido a que el edificio propio que tenía el municipio fue destruido y no ha sido reparado, por lo que en la actualidad funciona en un lugar temporalmente acondicionado para sus funciones. El 14% considera que la infraestructura es mala, es razonable, porque se encuentran en un lugar no diseñado para las actividades que se realizan en la actualidad.

Se considera que una vez que asuma sus funciones el nuevo Alcalde habrá cambios considerables en Municipio de Chone.

La infraestructura no es apropiada porque el municipio se encuentra en este lugar de forma provisional y la no funcionalidad del lugar donde se labora no permite un buen servicio al usuario porque debido a falta de espacio no es posible acondicionar un área con asientos para la espera de los trámites.



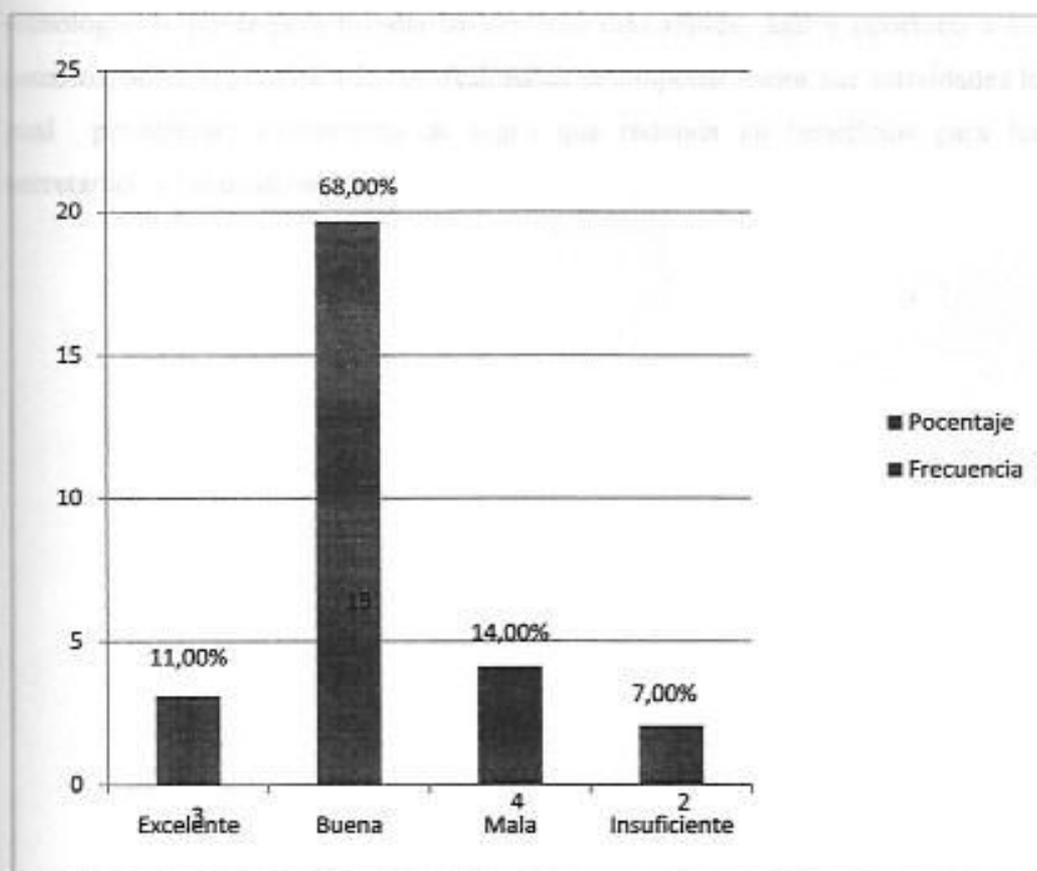
Figura 16. Opinión de los habitantes del Municipio de Chone sobre la infraestructura.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS CUADRO Y GRÁFICO N° 17. GRÁFICO N° 17.

17.- ¿La Tecnología con que cuenta el Municipio es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	11 %
Buena	19	68 %
Mala	4	14 %
Insuficiente	2	7 %

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



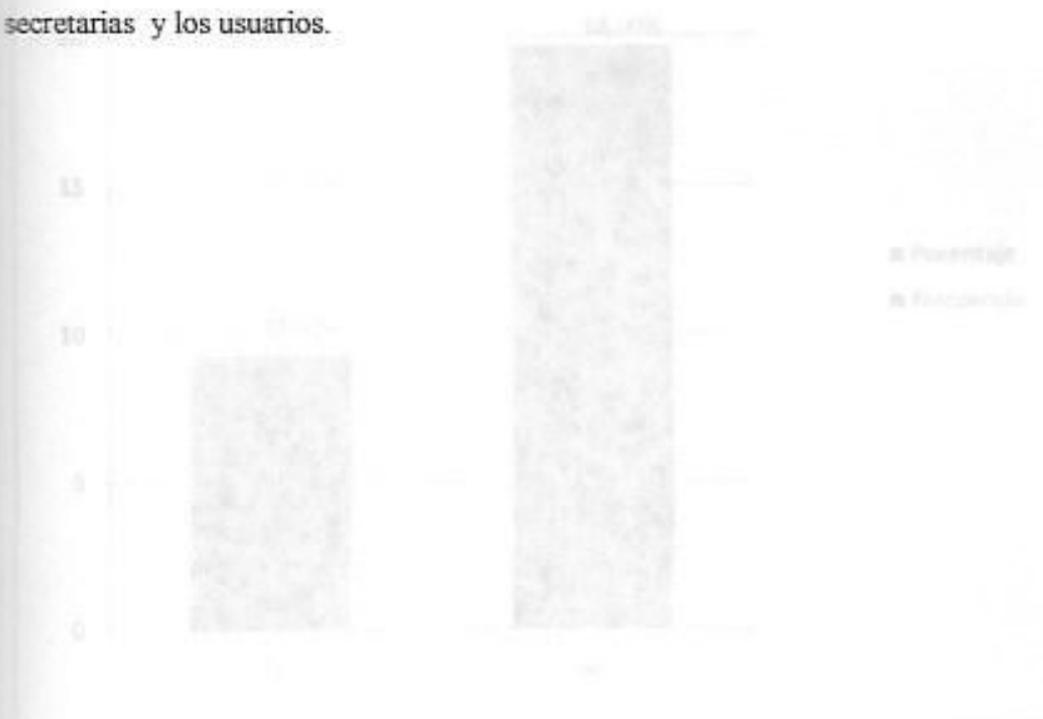
Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 17.

El 68% de los empleados municipales considera que **la tecnología es buena**, pues las actividades del municipio fueron restablecidas hace poco tiempo, además el equipo informático con que se contaba fue destruido. La óptica de ver los asuntos no es igual un 11% consideran que el equipo es excelente, una razón es porque ciertos departamentos solo requieren de tecnología básica. El 14% opina que es mala y el 7% insuficiente, esto se debe a que no todo el equipo con que se contaba ha sido obtenido, después de la destrucción que se realizó.

Fuente: Encuesta a los Empleados Municipales de 1998.  
Elaborado: Luis A. Torres

Lo expuesto nos permite considerar la urgencia de que el municipio adquiriera tecnología de punta para brindar un servicio más rápido, ágil y oportuno a los usuarios, además permite a los profesionales desempeñar mejor sus actividades lo cual permite un sentimiento de logro que redundará en beneficios para las secretarías y los usuarios.



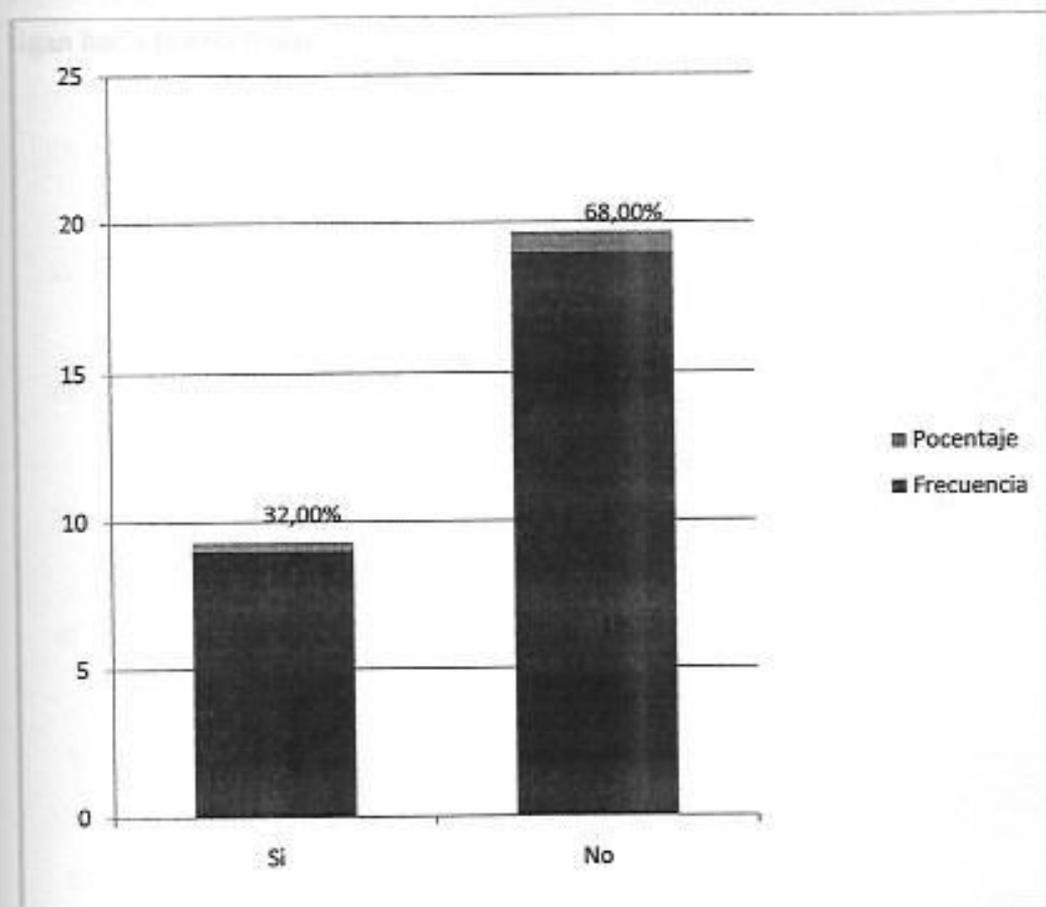
Fuente: Encuesta a los Empleados Municipales de 1998.  
Elaborado: Luis A. Torres

ANÁLISIS DE DATOS CUADRO Y GRÁFICO N° 18. Y GRÁFICO N° 18.

18.- ¿La Secretaria esta en capacitación continua profesional acorde a los avances tecnológicos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	32 %
No	19	68 %
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 18.

Fig. 18. ¿Cuál es la situación de capacitación de las secretarías?

El 68% de los empleados municipales encuestados respondió que no **existe capacitación continua para las secretarías** ni para el personal que labora en el municipio de Chone, ya que no hay programas de capacitación en la ciudad. El 32% considera que si hay capacitación, aunque en su mayoría la tienen que realizar ellos por cuenta propia fuera de la ciudad.

Se considera la necesidad de capacitación continua para los empleados del municipio de Chone, muy necesaria, ante el mundo globalizado actual, lo que permitirá que las secretarías se mantengan siempre brindando un buen servicio y sigan hacia la excelencia.



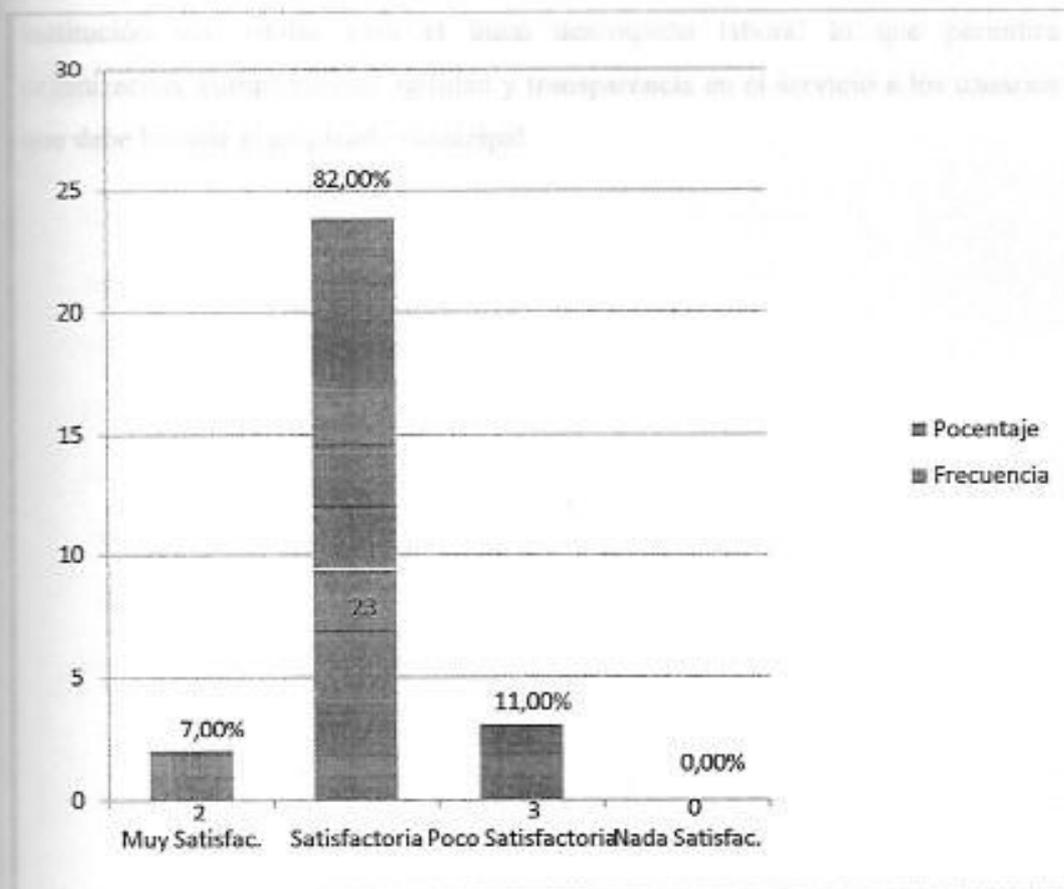
Fuente: Encuesta de Opinión de los Empleados del Municipio de Chone.

ANÁLISIS Y RESULTADOS CUADRO Y GRÁFICO N° 19. Y GRÁFICO N° 19

19.- ¿Como considera la actividad laboral de las secretarias?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfactoria	2	7 %
Satisfactoria	23	82 %
Poco Satisfactoria	3	11 %
Nada Satisfactoria	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 19

El 82% de los empleados del municipio expreso satisfacción en su labor, es decir que pueden realizar sus actividades programadas acorde a sus necesidades laborales. En cuanto al 7% de muy satisfactoria y el 11% de poco satisfactoria, la diferencia es pequeña, a futuro lo que se desea lograr es que se expresen dentro del concepto de muy satisfactoria, esto se podrá realizar cuando tanto la infraestructura como la tecnología este acorde con lo que se requiere.

En conclusión se esperan cambios urgentes cuando asuma sus funciones el nuevo alcalde electo.

La necesidad de infraestructura y tecnología acorde a las necesidades de la institución son vitales para el buen desempeño laboral lo que permitirá organización, cumplimiento, agilidad y transparencia en el servicio a los usuarios que debe brindar el empleado municipal.

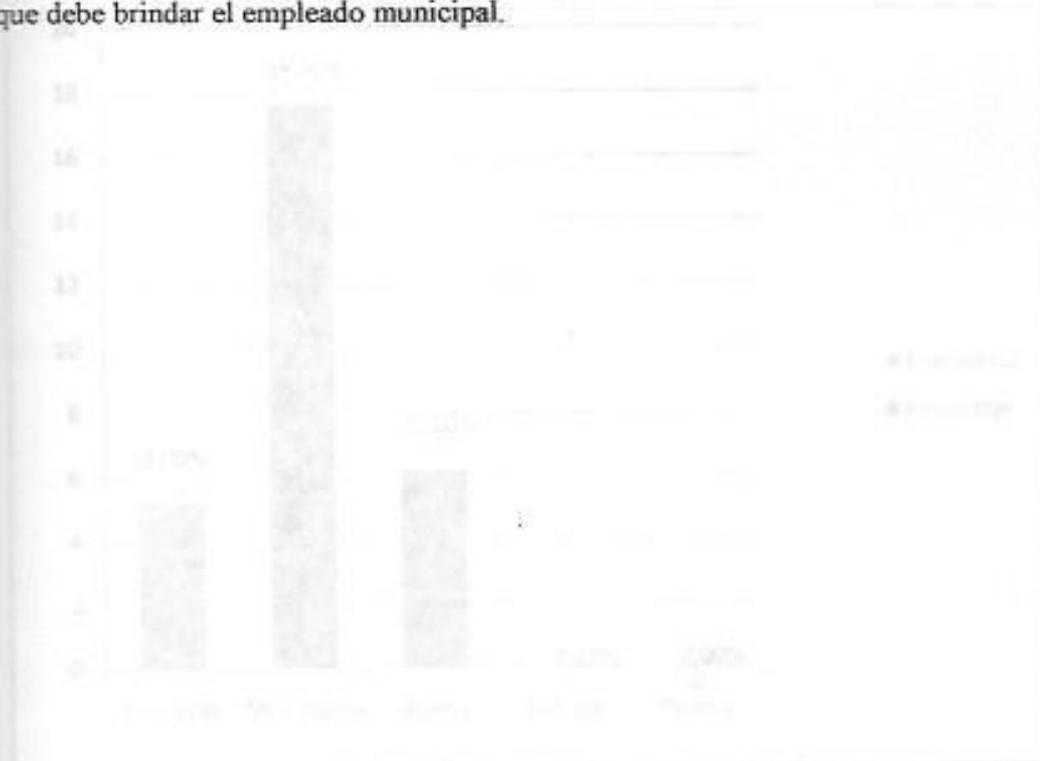


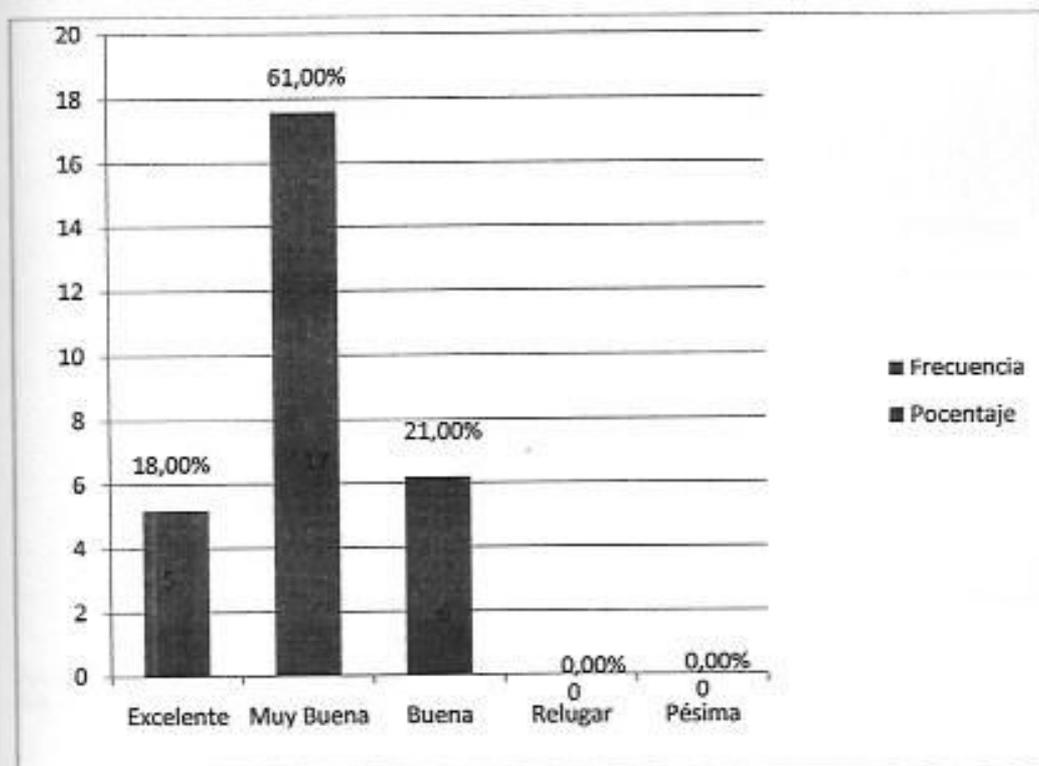
Figura 19. Distribución de los empleados del municipio por nivel de satisfacción.

**CUADRO Y GRÁFICO N° 20.**

**20.- ¿Como es su relación laboral con las secretarias de la Institución?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	18 %
Muy Buena	17	61 %
Buena	6	21 %
Regular	0	0 %
Pésima	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 20.

En cuanto a cómo son **las relaciones laborales entre los empleados municipales** el 61% expresó muy buena, lo que nos indica, que las relaciones interpersonales de los empleados del municipio de Chone con sus compañeras secretarias son armoniosas. El 18% se expresó que son excelentes, frente al 21% que dijo son buenas lo cual indica actitudes asertivas y de buenas relaciones humanas entre el personal del municipio.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
TOTAL	25	100%

Se considera que las relaciones son equilibradas en el municipio, pues en su mayoría los empleados municipales tienen educación superior, lo cual les permite superar los roces de personalidad que por lo general se presentan.



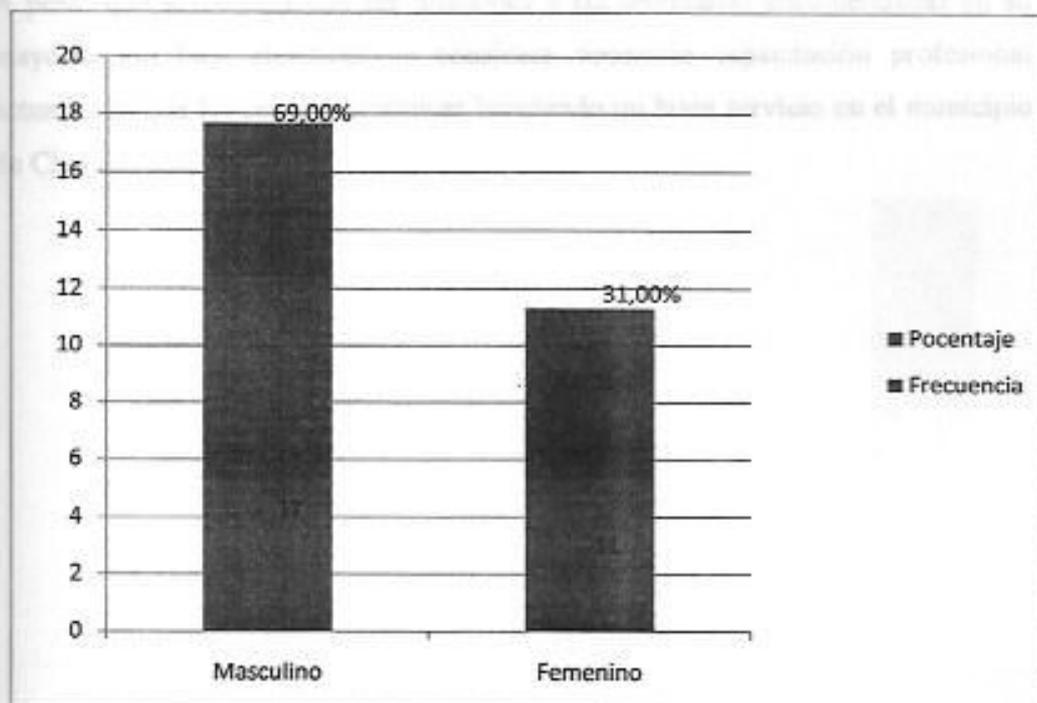
Fuente: Encuesta de Opinión de los Empleados Municipales del Municipio de Chone, 2010.

### CUADRO Y GRÁFICO N° 21.

21.- ¿El Perfil profesional de la Secretaria está acorde con las funciones que desempeñan?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	21	75 %
No	7	25 %
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores



Fuente: Trabajadores del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 21.

A la pregunta a los empleados municipales de si **consideran que el perfil de las secretarías está acorde con sus funciones**, el 75% respondió que sí, se considera que a pesar que no todas tienen el título profesional de esta especialidad, poseen educación superior. El 25% respondió que el perfil no está acorde con sus labores, porque ya se ha explicado que la mayoría no son profesionales en esta especialidad.

Se considera que es necesario capacitación continua en especial del personal que no está especializado en la función de secretaria, para que pueda continuar sus labores con profesionalismo.

A pesar que se destaca que las funciones a las secretarías encomendadas en su mayoría son bien atendidas se considera necesario capacitación profesional actualizada que les permita continuar brindando un buen servicio en el municipio de Chone.



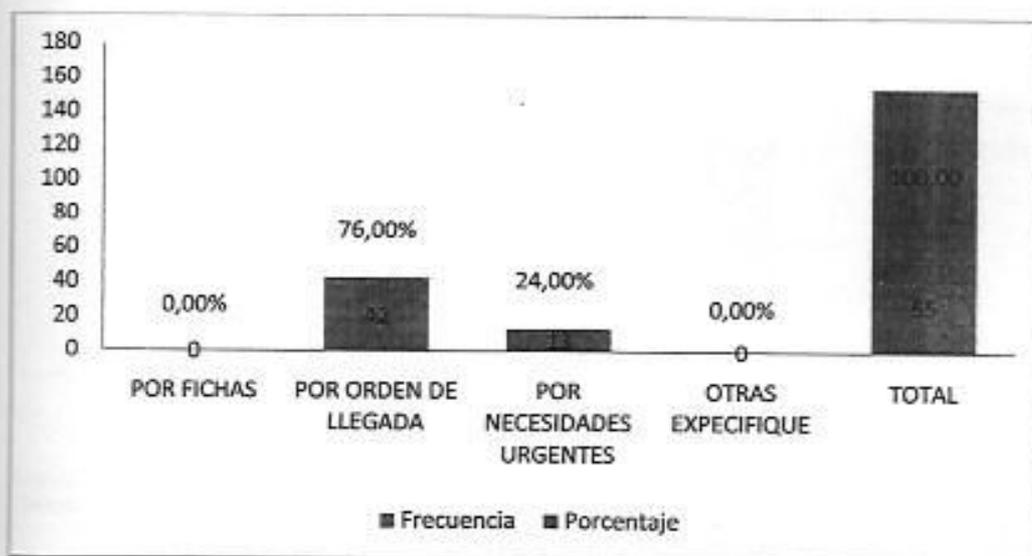
Figura 21. Opinión del personal de Chone  
Enero 2010

**a. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL MUNICIPIO DE CHONE.**

**CUADRO Y GRAFICO No 22.**

22.- La atención que recibe en los diferentes departamentos del municipio del Cantón Chone es:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por fichas para atención	0	0 %
Por orden de llegada	42	76 %
Por necesidades urgentes	13	24 %
Otras especifique	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 22.

La pregunta de **la atención que recibe en los diferentes departamentos del municipio** respondió el 76% que es por orden de llegada, esto es razonable. El 24% indica que reciben atención de acuerdo a la urgencia del caso, que en muchos casos se debe a enfermedades, u otras circunstancias.

Lo considerado nos indica que la atención a los usuarios es coherente con las necesidades que se presentan y de acuerdo a la solicitud de los trámites a realizar de parte del usuario.

Existe coherencia en la atención a los usuarios en orden a su llegada lo cual indica una buena organización y exige de las secretarías una dinámica rápida en la tramitación del servicio que ofrece el municipio de Chone.



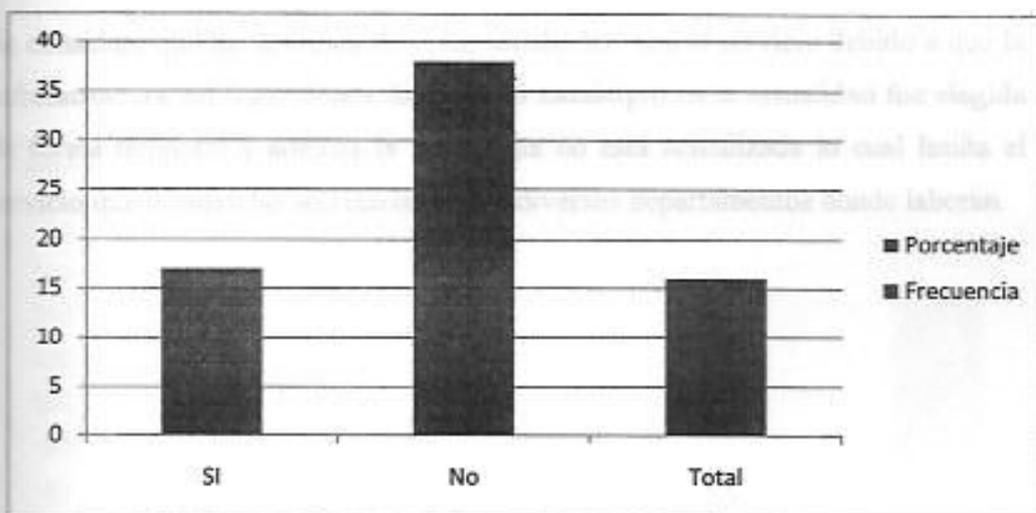
Fuente: Encuesta del Municipio de Chone  
Elaborado: I. A. A. A.

**CUADRO Y GRAFICO No 23.**

23.- Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe por parte de los secretarios del municipio.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	31 %
No	38	69 %
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



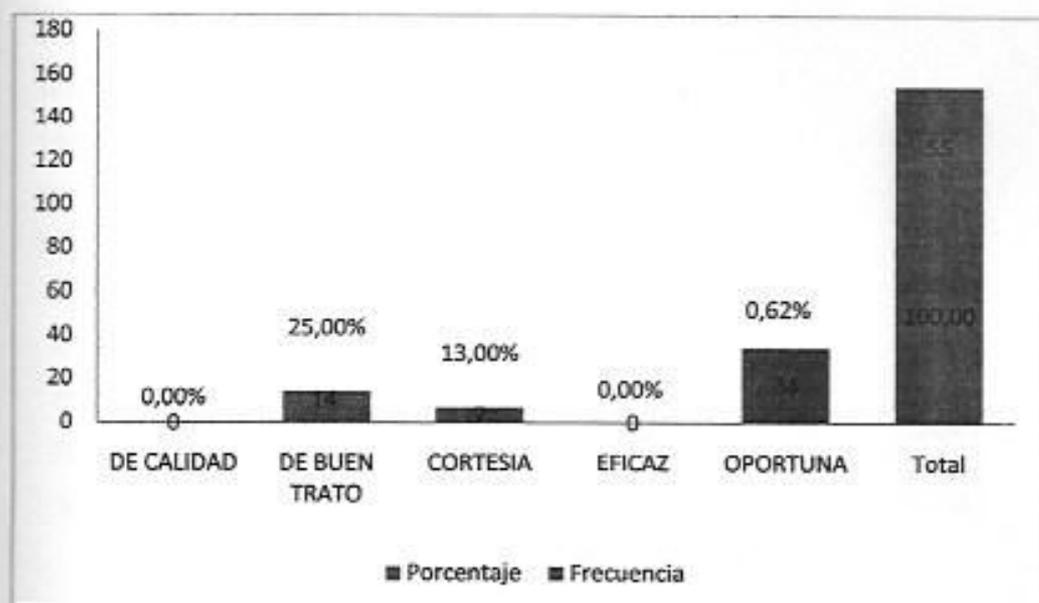
ANÁLISIS Y RESULTADOS CUADRO Y GRAFICO No 24. Y GRAFICO No 24.

24.- El servicio que brinda el municipio de la ciudad de Chone es.

El 62% de los usuarios que brindan los servicios del municipio de Chone

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De calidad	0	0 %
De buen trato	14	25 %
Cortesía	7	13 %
Eficaz	0	0 %
Oportuna	34	62 %
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 24.

El 62% de los usuarios que demandan servicios del municipio de Chone consideran que este es oportuno, el 25% de buen trato y el 13% de cortesía. La diferencia de criterios es lógica pues no siempre las personas tienen las mismas circunstancias y características personales.

Por lo mencionado se considera mejorar los servicios que brinda el municipio para una mayor satisfacción de las diversas demandas de los usuarios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Oportuno	33	62%
Buen Trato	13	24%
Cortesía	9	17%
Total	55	100

Fuente: Encuesta de Opinión de Usuarios  
 Elaborado: Lic. J. J. Jarama



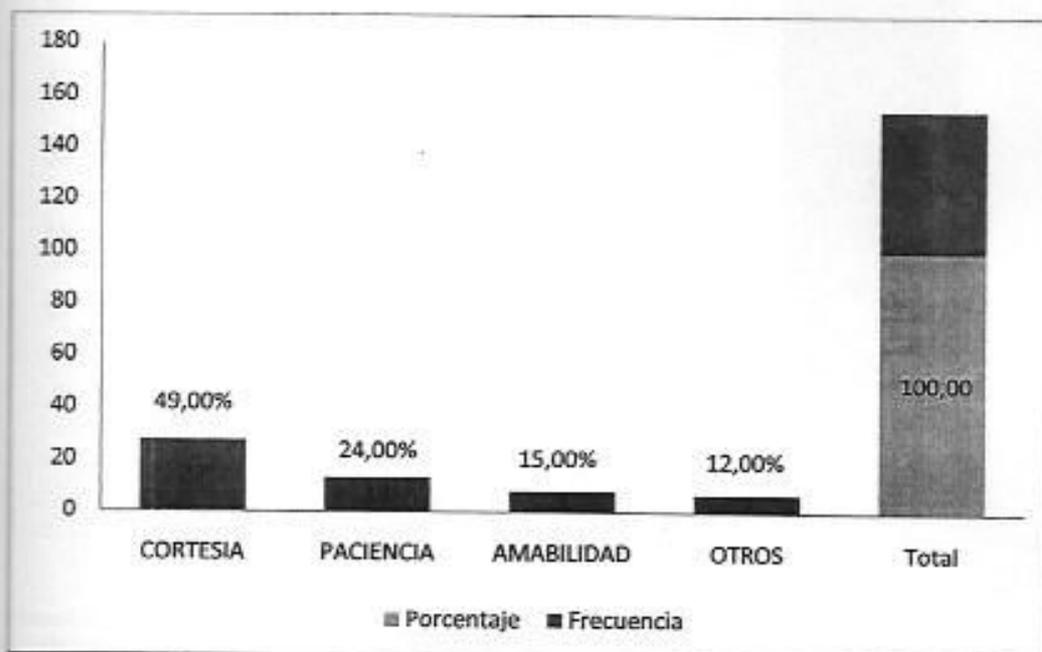
Fuente: Encuesta de Opinión de Usuarios  
 Elaborado: Lic. J. J. Jarama

### CUADRO Y GRAFICO No 25.

25.- Al momento de solicitar los servicios municipales las secretarias demuestran.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Cortesía	27	49 %
Paciencia	13	24 %
Amabilidad	8	15 %
Otros	7	12 %
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 25.

El 49% de las secretarías que laboran en el municipio brindan los servicios con cortesía, con paciencia 24%, amabilidad 15%, otros 12%, lo cual es razonable como parte de la formación académica que en su mayoría tienen las funcionarias de la institución.

Sin embargo, es necesario capacitación en lo relacionado con inteligencia emocional para las secretarías que tienen atención al público en el municipio de Chone.

Categoría	Porcentaje
Amabilidad	15%
Otros	12%
Paciencia	24%
Cortesía	49%
TOTAL	100%

Figura 15. Nivel de atención al público.  
Elaborado: I. G. G. G.



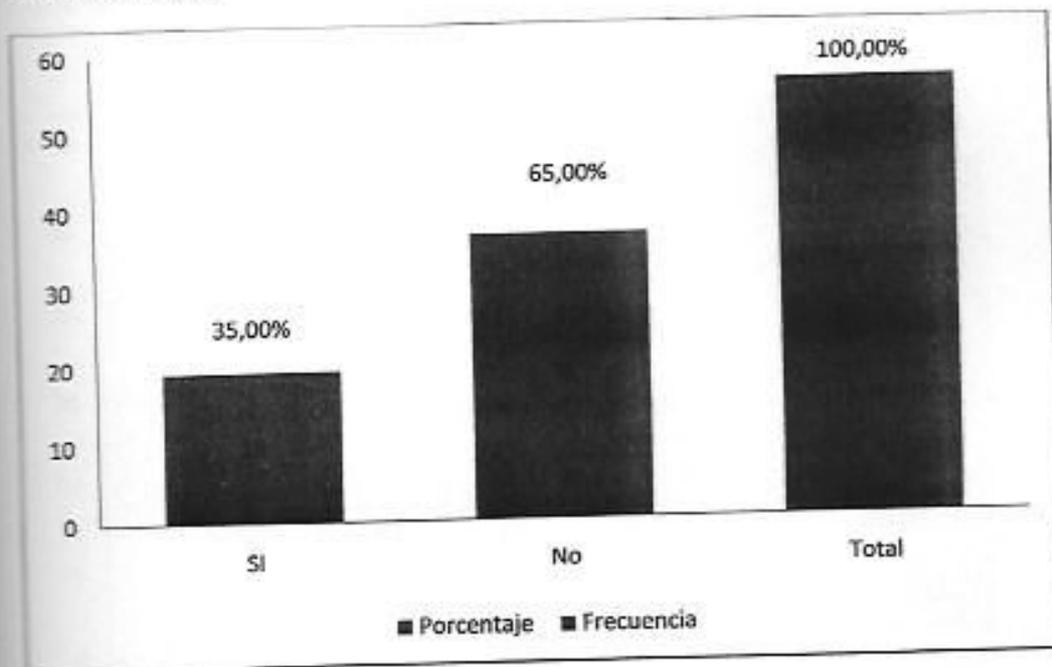
Figura 16. Nivel de atención al público.  
Elaborado: I. G. G. G.

**CUADRO Y GRAFICO No 26.**

**26.- Los secretarias municipales demuestran buenas relaciones humanas con el público.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	35 %
No	36	65 %
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 26.**

27.- Las secretarías municipales demuestran buenas relaciones humanas con el público en la atención de la tercera edad en Chone.

En cuanto a si las secretarías municipales demuestran buenas relaciones humanas con el público el 65% de los usuarios respondió que no, en contraste con el 35% con respuesta positiva. Esto lo consideran así por cuanto la atención a los usuarios no es rápida y la espera no es cómoda, lo cual irrita a los usuarios al demandar sus servicios.

Se consideran capacitación en lo relacionado a las relaciones humanas con el propósito de mejorar y manejar de forma óptima los servicios que brinda el municipio a los usuarios de la ciudad de Chone.

Fuente: Encuesta de Opinión de Usuarios  
Elaboración: El Autor



Fuente: Encuesta de Opinión de Usuarios  
Elaboración: El Autor

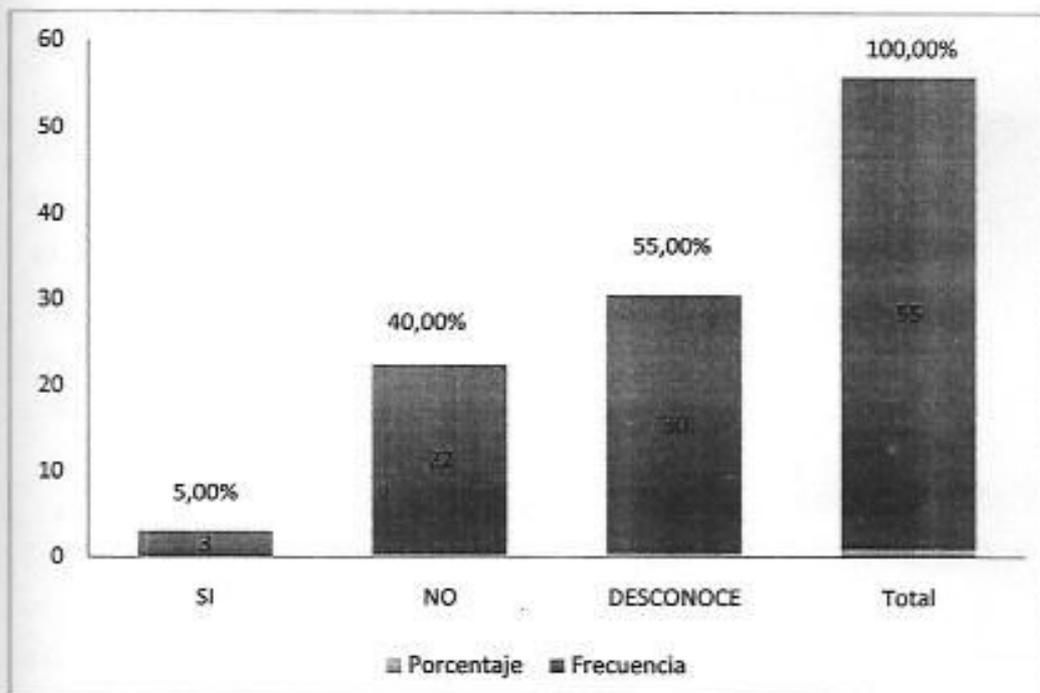
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y GRÁFICO No 27.

**CUADRO Y GRAFICO No 27.**

**27.- Las secretarias priorizan la atención a las personas de la tercera edad, embarazadas.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	5 %
No	22	40 %
Desconoce	30	55 %
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 27.

En lo que se refiere a si las secretarías priorizan la atención a las personas de la tercera edad, embarazadas la mayoría expreso que desconoce esto en un 55%, el 40% dijo que no y el 5% restante menciona que si existe atención prioritaria para estas personas.

Lo mencionado indica la falta de información o de una ventanilla especial para la atención a las personas con las características referidas.

Respuesta	Porcentaje
Si	5%
No	40%
Desconoce	55%
Total	100

Figura 27. ¿Priorizan la atención a las personas de la tercera edad, embarazadas?



Figura 27. ¿Priorizan la atención a las personas de la tercera edad, embarazadas?

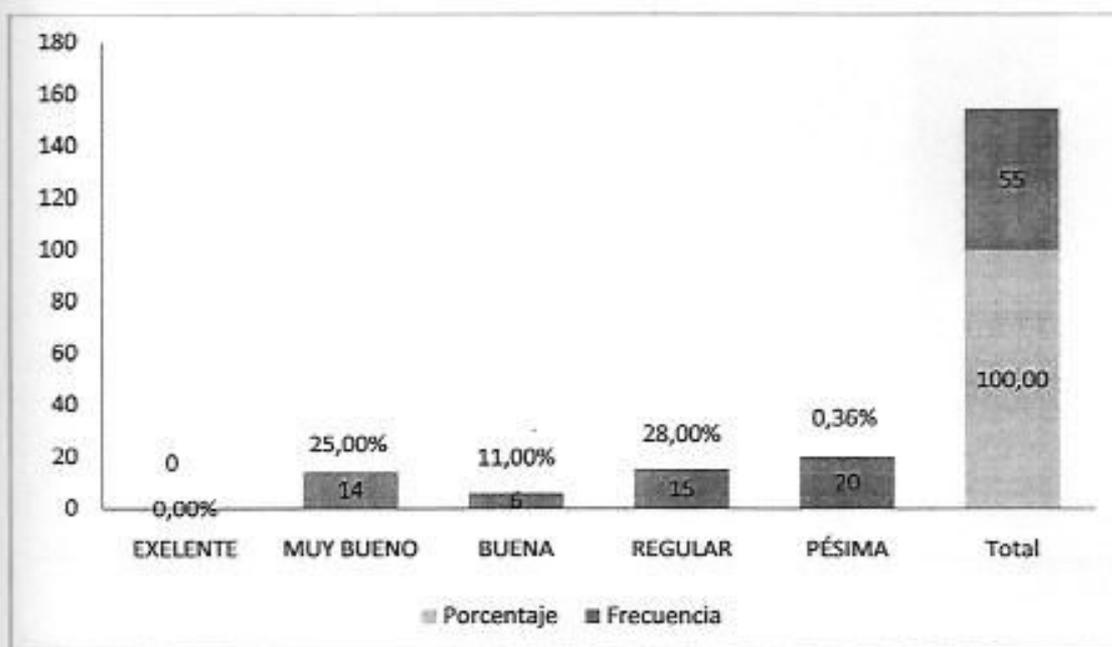
ANÁLISIS DE DATOS Y GRÁFICO No 28.

**CUADRO Y GRAFICO No 28.**

28.- El tipo de servicio que recibe de parte de la secretaria es.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0 %
Muy bueno	14	25 %
Buena	6	11 %
Regular	15	28 %
Pésimo	20	36 %
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 28.

A la pregunta de cómo es el servicio que recibe de parte de la secretaria los porcentajes fueron: pésima el 36%, regular 28%, buena 11%, muy buena 25%. Esto es debido a que la mayoría de las secretarias no son especializadas en esta tarea.

Se considera necesario capacitación en la especialidad de secretariado para que mejore la atención al público de este personal que debe dar un buen servicio a los usuarios de Chone.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Pésima	13	36%
Regular	11	28%
Buena	4	11%
Muy Buena	10	25%

Figura: Opinión de los usuarios de Chone.  
 Fuente: I. G. P. C. 2009



Figura: Opinión de los usuarios de Chone.  
 Fuente: I. G. P. C. 2009

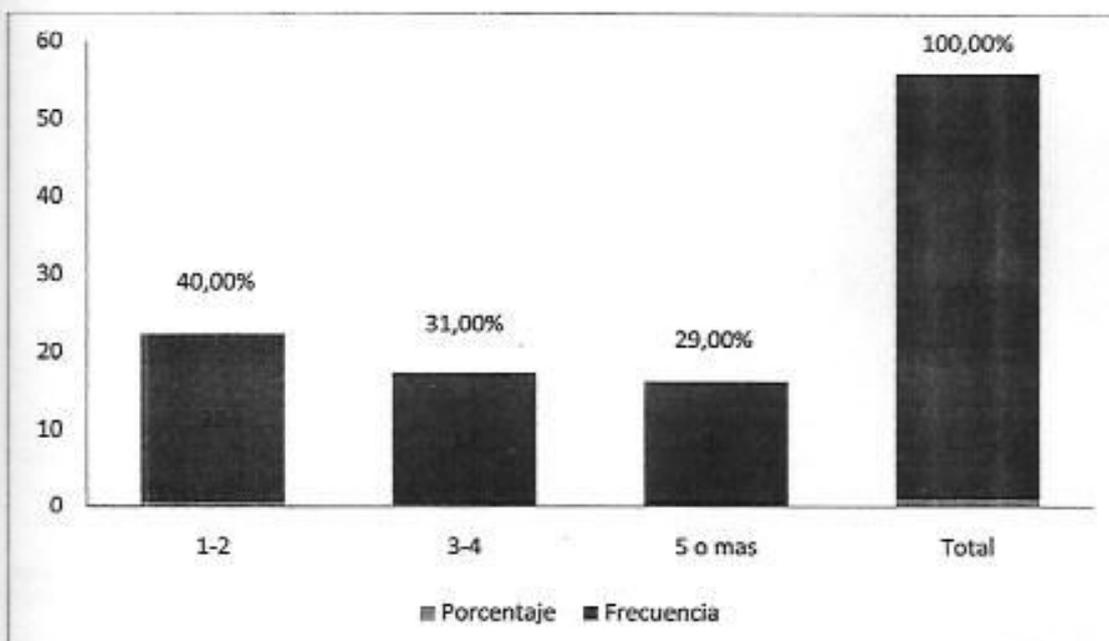
### CUADRO Y GRAFICO No 29.

29.- Cuantas veces al año utiliza los servicios del municipio.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRAFICO No 29.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1-2	22	40 %
3-4	17	31 %
5 O MAS	16	29 %
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

30. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del municipio?

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 29.

En la consulta de **cuántas veces al año utiliza los servicios del municipio** el 40% respondió de una a dos veces, de tres a cuatro el 31% y más de cinco veces el 29% lo que indica que existe una demanda continua de los servicios municipales de parte de los usuarios chonenses.

Los resultados indican la necesidad de mejorar el sistema tecnológico del municipio de Chone y la capacitación del personal que atiende a los usuarios para brindar un servicio más eficiente y eficaz.

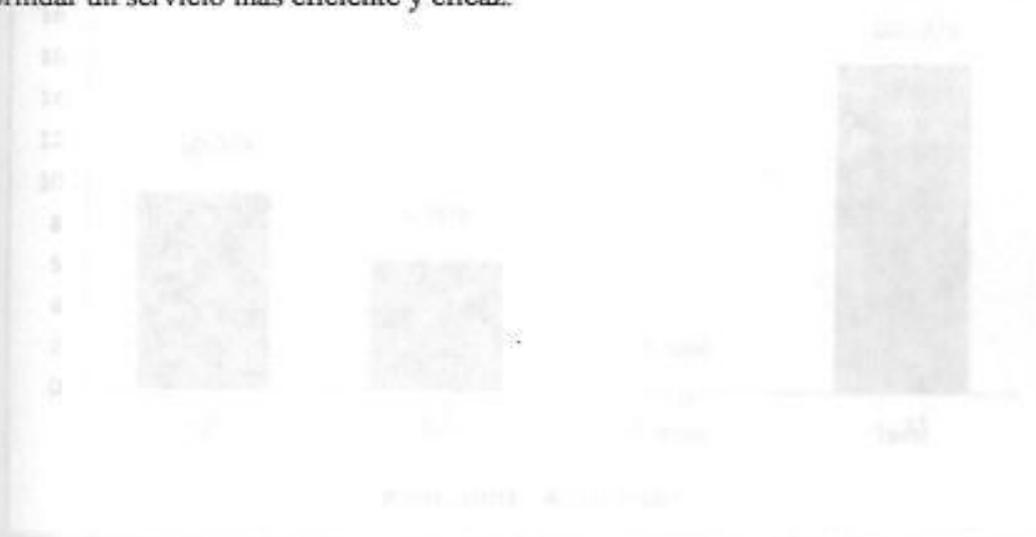


Figura 29. Frecuencia de uso de los servicios municipales.  
Elaboración: Equipo de Investigación

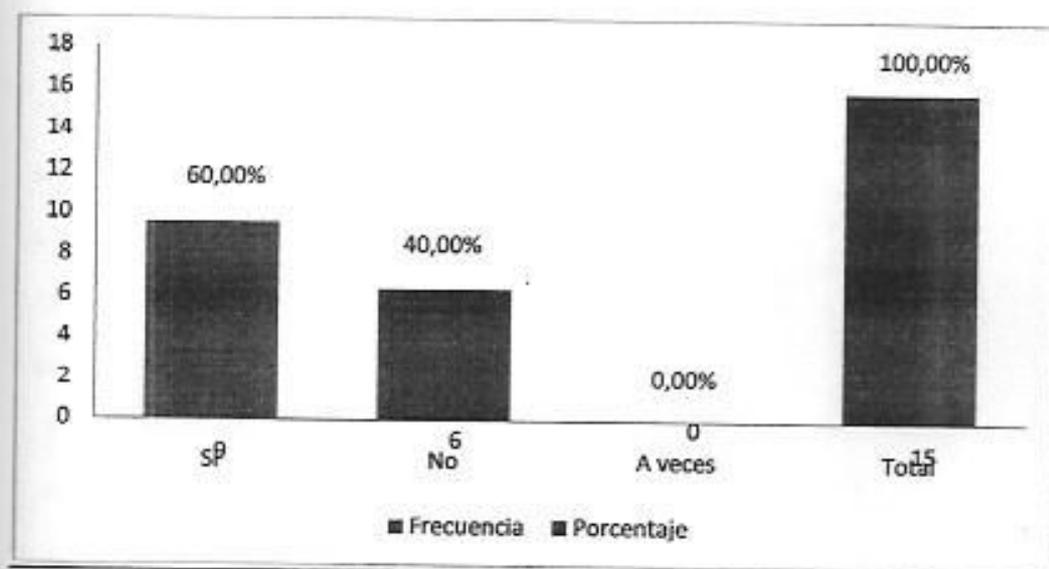
RESULTADOS DE FICHAS DE OBSERVACION A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL MUNICIPIO DE CHONE.

CUADRO Y GRAFICO No 30

30.- ¿Conoce la misión, visión, objetivos y servicios del Gobierno Municipal?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60 %
No	6	40 %
A veces	0	0 %
Total	15	100 %

Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras



Fuente: Usuarios del Municipio de Chone.  
Elaborado: Las Autoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO NO 30.

La observación para conocer si tiene clara la **misión, visión, objetivos y servicios** del Gobierno municipal el 60% respondió que sí y el 40% que no lo que indica que este último grupo debe esforzarse por informarse.

Se debe ayudar a que todas las secretarías conozcan de las metas que desea lograr la institución donde labora, porque esto ayudara a mejorar el servicio que brindan a los usuarios.

Respuesta	Porcentaje
Sí	60%
No	40%

Figura 30. Conoce la Misión, Visión, Objetivos y Servicios del Gobierno Municipal.

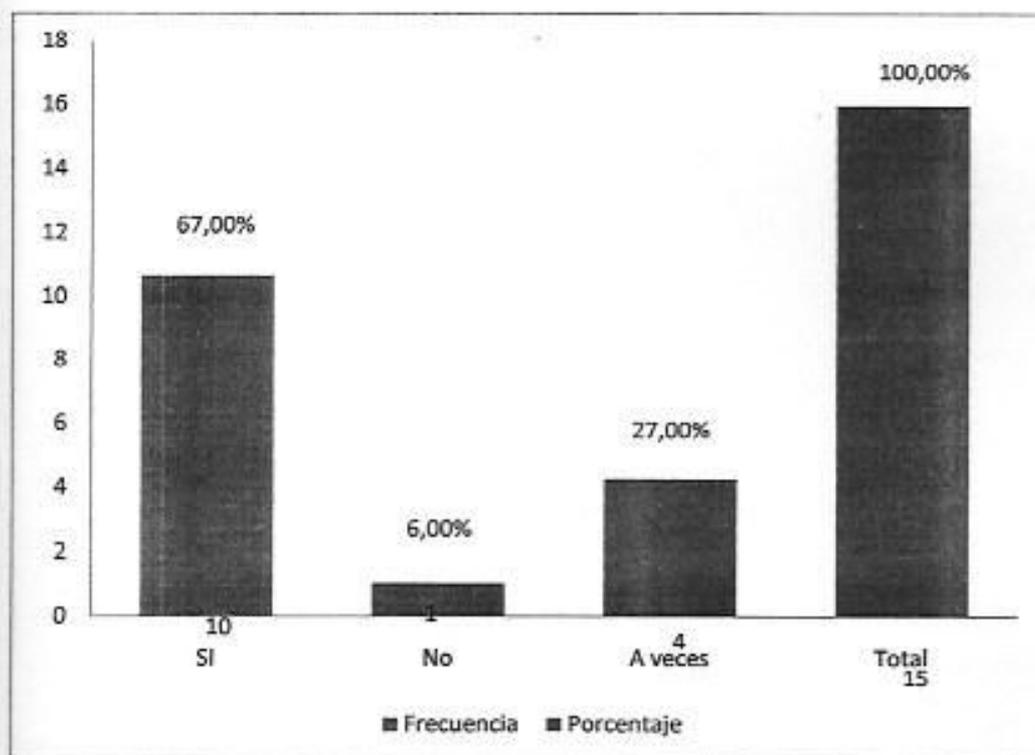


Figura 30. Conoce la Misión, Visión, Objetivos y Servicios del Gobierno Municipal.

**31.- Demuestra paciencia, iniciativa, puntualidad, respeto, control de su trabajo, otras cualidades.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67 %
No	1	6 %
A veces	4	27 %
Total	15	100 %

Fuente: Secretarias del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

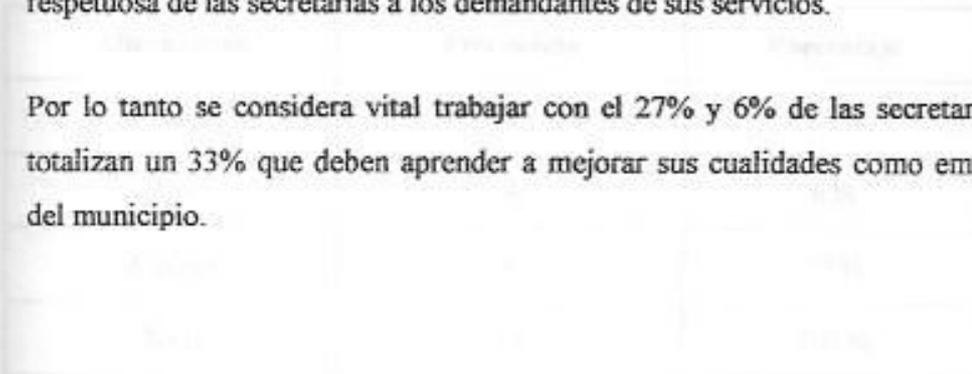


Fuente: Secretarias del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO NO 31.

En cuanto a la observación de si demuestra **paciencia, iniciativa, puntualidad, respeto, control de su trabajo**, otras cualidades, el 67% indicó que si, el 27% que a veces y el 6% que no, lo cual indica un porcentaje mínimo de atención respetuosa de las secretarías a los demandantes de sus servicios.

Por lo tanto se considera vital trabajar con el 27% y 6% de las secretarías que totalizan un 33% que deben aprender a mejorar sus cualidades como empleadas del municipio.



Fuente: Encuesta de Opinión de los Demandantes de los Servicios de Atención al Ciudadano del Municipio de San Juan, 2010.



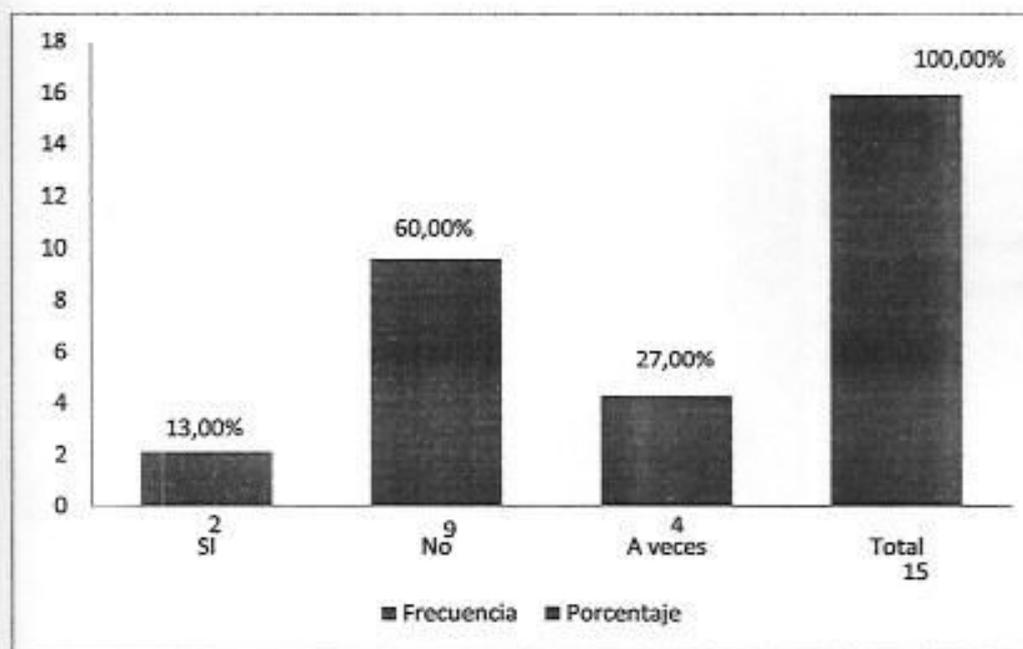
Fuente: Encuesta de Opinión de los Demandantes de los Servicios de Atención al Ciudadano del Municipio de San Juan, 2010.

CUADRO Y GRAFICO No 32

32.- Hay queja por parte de los usuarios que demandan al servicio de la secretaria.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	13 %
No	9	6 %
A veces	4	27 %
Total	15	100 %

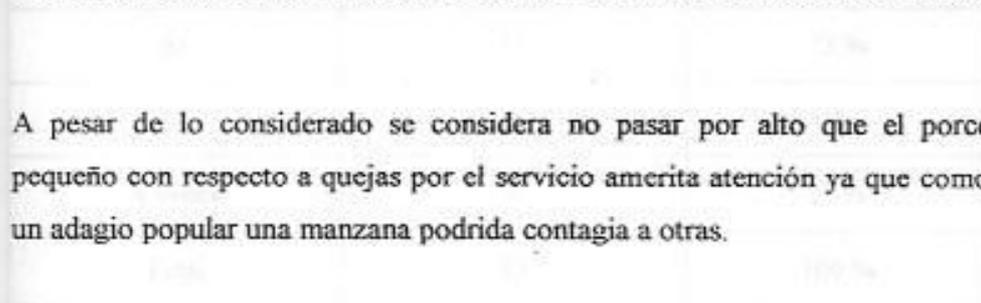
Fuente: Secretarias del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores



Fuente: Secretarias del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO NO 32.

La observación de si **hay queja por parte de los usuarios que demandan el servicio de la secretaria** el 60% respondió que no, el 27% a veces y el 13% que si este porcentaje es correspondiente con la diversidad de criterios existentes.



A pesar de lo considerado se considera no pasar por alto que el porcentaje pequeño con respecto a quejas por el servicio amerita atención ya que como dice un adagio popular una manzana podrida contagia a otras.

Figura 32. ¿Hay queja por parte de los usuarios que demandan el servicio de la secretaria?



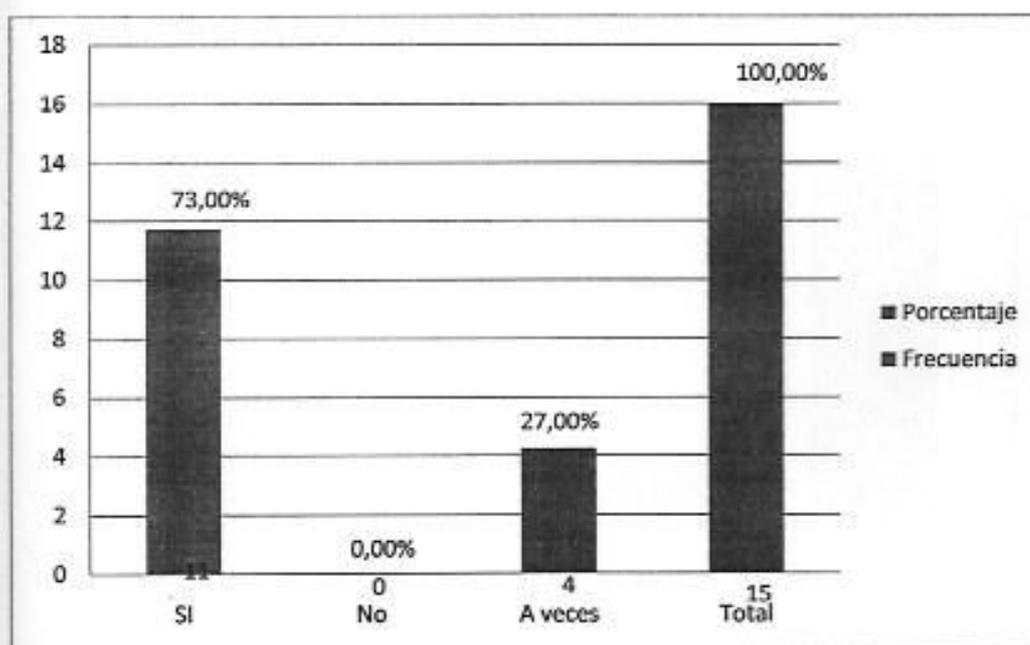
Figura 32. ¿Hay queja por parte de los usuarios que demandan el servicio de la secretaria?

CUADRO Y GRAFICO No 33

33.- De la información que recibe capta y memoriza.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73 %
No	0	0 %
A veces	4	27 %
Total	15	100 %

Fuente: Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores



Fuente: Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO NO 33.

En cuanto a la **capacidad de captar y memorizar la información** que recibe para la realización de sus actividades el 73% respondió que sí y el 27% que a veces lo que indica la necesidad de mejorar.

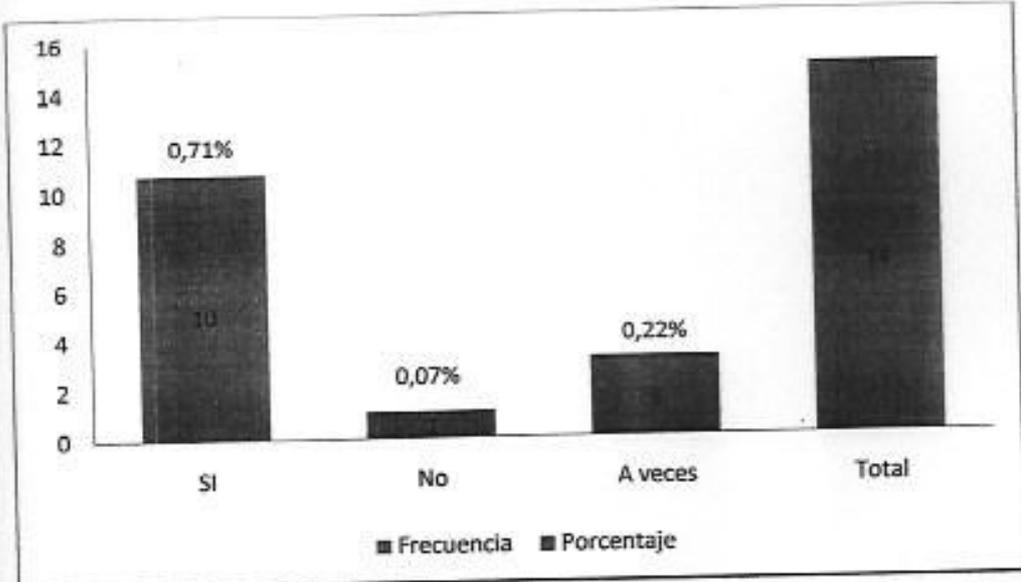
Es importante corregir lo considerado ya que la buena comunicación y el escucharla de forma correcta hará posible realizar las tareas encomendadas bien.



**34.- La relación que mantiene con los empleados es excelente o muy bueno.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	71 %
No	1	7 %
A veces	4	22 %
Total	14	100 %

Fuente: Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores



Fuente: Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 34.

La observación de cómo son las relaciones que mantienen las secretarías con los empleados es excelente el 71%. El 22% que a veces y el 7% que no, lo cual indica que existen buenas relaciones entre los empleados y un porcentaje mínimo de discrepancias.

Para la existencia de armonía total se considera que es esencial capacitación psicoterapéutica que ayudara a un ambiente fraterno y de camaradería entre las secretarías y el personal que labora en el municipio de Chone.

Relaciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	15	71%
A veces	4	22%
No	1	7%

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaboración: Autor del estudio.



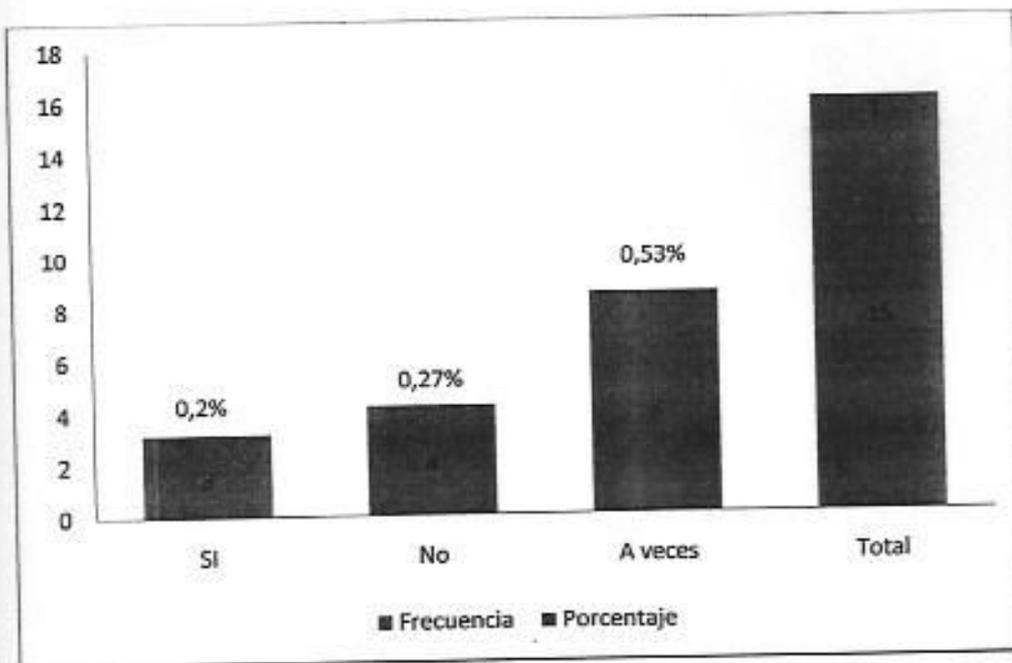
Fuente: Encuesta a las Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaboración: Autor del estudio.

CUADRO Y GRAFICO No 35

35.- La relación que mantiene con los empleados es regular o pésima.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	20 %
No	4	27 %
A veces	8	53 %
Total	15	100 %

Fuente: Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores



Fuente: Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 35.

La pregunta de si la relación que mantienen con los empleados es regular el 53% respondió que a veces. El 27% respondió que no y el 30% que si existen malas relaciones entre compañeros de trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100%
A veces	11	11%
Nunca	19	19%

Fuente: Datos de la encuesta de campo.  
Elaboración: Autor del estudio.



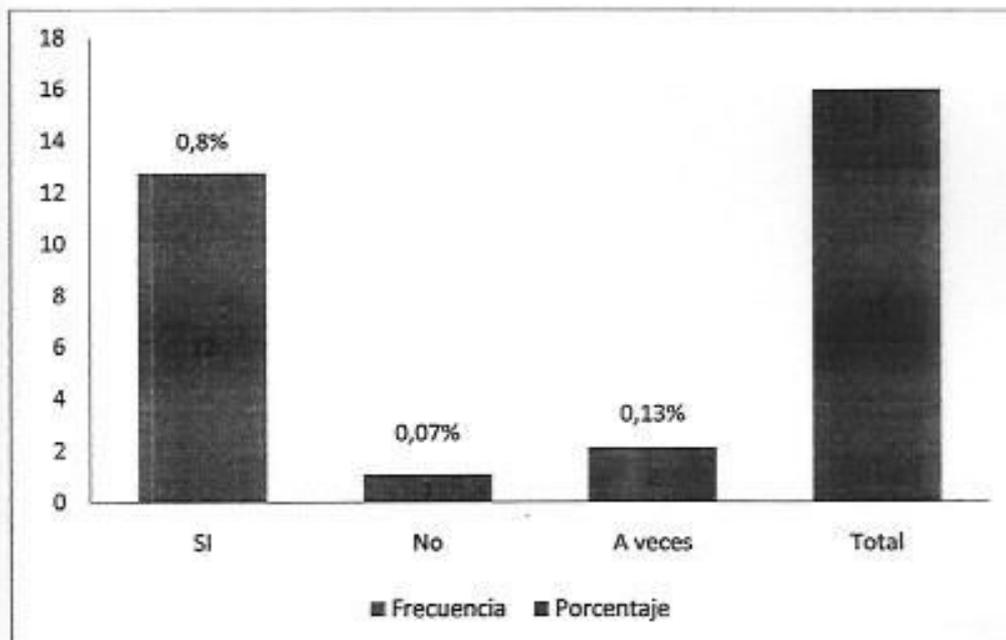
Fuente: Datos de la encuesta de campo.  
Elaboración: Autor del estudio.

### CUADRO Y GRAFICO No 36

**36.- El perfil profesional de la secretaria está acorde con la función que desempeña.**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80 %
No	1	7 %
A veces	2	13 %
Total	15	100 %

Fuente: Secretarias del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores



Fuente: Secretarias del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 36.**

En cuanto al perfil profesional de la secretaria de si **está acorde con la función que desempeña** el 80% respondió que sí. Sin embargo el 13 % que a veces y el 7% que no, porque en su mayoría las secretarias tienen formación profesional pero no especializadas en esta actividad que desempeñan.

Respuesta	Porcentaje
Sí	80%
A veces	13%
No	7%
Total	100%

Se considera importante la capacitación especializada de Secretariado para el personal que ocupa este cargo en el municipio de Chone, lo que repercutirá en mejorar su labor.

Figura 36. Perfil profesional de la secretaria de Chone.  
Estrategia de desarrollo.



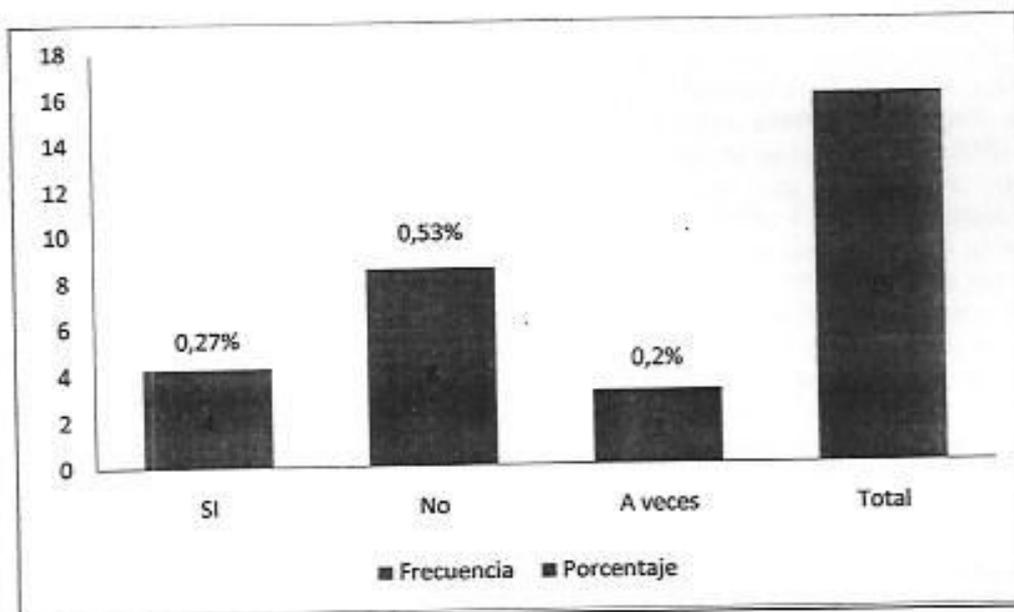
Figura 36. Perfil profesional de la secretaria de Chone.  
Estrategia de desarrollo.

### CUADRO Y GRÁFICO No 37

37.- Cuentan con la tecnología necesaria para realizar su trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	27 %
No	8	53 %
A veces	3	20 %
Total	15	100 %

Fuente: Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores



Fuente: Secretarías del Municipio de Chone.  
Elaborado: Los Autores

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO No 37.

En lo que se relaciona a si poseen tecnología necesaria para realizar su trabajo el 53% respondió que no, el 27% que si y el 20% que a veces, esto es debido a que el municipio no ha terminado de obtener la tecnología adecuada y necesaria para su buen funcionamiento.

Con el nuevo Alcalde que asumió sus funciones se espera una acogida oportuna y eficaz de dotar de mejora tecnología a la institución.

<p>Observación 3 de si demuestran proactividad, iniciativa, puntualidad, responsabilidad, control de su trabajo, estas cualidades, el 67% si lo hace en contraste con el 27% a veces. En la observación 4 de si hay gaps por parte de los usuarios que demandan el servicio de la secretaria el 67% respondió que no, el 27% a veces y el 6% que si, este porcentaje es compensado con la frecuencia de motivo recurrente, es importante no poner por objeto poner una atención al servicio. En la observación 5 de la capacidad de seguir y actualizar la información que recibe el 67% si hace lo necesario y el 27% a veces, lo cual permite lo considerado ya que se tiene comunicación y asesorar de forma oportuna para poder realizar bien las tareas encomendadas. En la observación 7 de si el nivel profesional de la secretaria está acorde con la función que desempeña, el 67% si es suficiente por cumplir con su rol. En la observación 8 de si cree que la tecnología necesaria para realizar su trabajo, el 67% si lo cree, en respuesta la secretaria le señaló que actualmente</p>	<p>Observación 3 de si demuestran proactividad, iniciativa, puntualidad, responsabilidad, control de su trabajo, estas cualidades, el 67% si lo hace en contraste con el 27% a veces. En la observación 4 de si hay gaps por parte de los usuarios que demandan el servicio de la secretaria el 67% respondió que no, el 27% a veces y el 6% que si, este porcentaje es compensado con la frecuencia de motivo recurrente, es importante no poner por objeto poner una atención al servicio. En la observación 5 de la capacidad de seguir y actualizar la información que recibe el 67% si hace lo necesario y el 27% a veces, lo cual permite lo considerado ya que se tiene comunicación y asesorar de forma oportuna para poder realizar bien las tareas encomendadas. En la observación 7 de si el nivel profesional de la secretaria está acorde con la función que desempeña, el 67% si es suficiente por cumplir con su rol. En la observación 8 de si cree que la tecnología necesaria para realizar su trabajo, el 67% si lo cree, en respuesta la secretaria le señaló que actualmente</p>
---	---

**COMPROBACION DE LA HIPOTESIS.**  
**MATRIZ DE COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS.**

OBJETIVOS	HIPOTESIS	RESULTADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el perfil de desempeño de la secretaria y la relación con la producción en su trabajo</li> </ul>	<p>El perfil de desempeño de la secretaria disminuye la producción en su trabajo.</p>	<p>En el cuadro No 1, el 53% de las secretarias tienen título profesional en esta especialidad; en contraste el 47% se desempeñan en esta actividad pero no son especializadas como secretarias, esto indica que el perfil de desempeño incide en la competencia y funciones laborales. En el cuadro No 3, con 93% las secretarias tienen estabilidad laboral el tiempo de trabajo es de 3 años y más, lo cual permite el cumplimiento de las metas a corto plazo. El conocimiento de los aspectos del municipio el cuadro No 4 tiene el 18% un porcentaje muy bajo que indica la necesidad e interés del personal por conocer la organización municipal. En cuanto a las cualidades del cuadro No 5 el 14% indica la necesidad de mejorar en el Cuadro No 9 los resultados del 67% denotan la percepción de las secretarias es de que dan un servicio excelente, en el cuadro No 11 con un 40% nos indica que las relaciones son muy buenas, pero se ve la necesidad de ir a la excelencia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias y funciones laborales</li> </ul>	<p>Identificar las competencias y funciones que cumple la secretaria de los departamentos del Municipio del Cantón Chone</p>	<p>La <b>observación 3</b> de si demuestra paciencia, iniciativa, puntualidad, respeto, control de su trabajo, otras cualidades, el 67% si lo hace en contraste con el 27% a veces. En la <b>observación 4</b> de si hay queja por parte de los usuarios que demandan el servicio de la secretaria el 60% respondió que no, el 27% a veces y el 13% que si, este porcentaje es correspondiente con la diversidad de criterios existentes, es importante no pasar por alto las quejas para mejorar el servicio. En la <b>observación 5</b> de la capacidad de captar y memorizar la información que recibe el 73% si tiene buenas aptitudes y el 27% a veces, es vital corregir lo considerado ya que la buena comunicación y escuchar de forma correcta hará posible realizar bien las tareas encomendadas. En la <b>observación 7</b> de si el perfil profesional de la secretaria está acorde con la función que desempeña, el 80% si se esfuerza por cumplir con su rol. La <b>observación 8</b> de si cuentan con la tecnología necesaria para realizar su trabajo, el 53% no lo posee, es importante la adquisición de tecnología actualizada.</p>

## CAPITULO V

### 12. CONCLUSIONES

- ⓐ En cuanto a si las secretarias tienen título profesional en esta especialidad los resultados concluyen que el 47% de ellas no laboran en armonía con su formación profesional lo cual incide en la competencia y funciones laborales que ellas desempeñan.
- ⓐ La estabilidad laboral de ellas es de alrededor de 3 años y más lo cual hace posible el cumplimiento de las metas propuestas.
- ⓐ En cuanto a los aspectos organizativos del municipio es interesante notar que en su mayoría las secretarias si están familiarizadas con los mismos.
- ⓐ En cuanto a las cualidades como paciencia, iniciativa, respeto, control del trabajo, poder de decisión, saber escuchar indica la necesidad de mejorar.
- ⓐ En cuanto a la percepción de las secretarias con respecto al servicio que brindan ellas consideran es excelente.
- ⓐ En cuanto a las relaciones con los compañeros es muy buena, sin embargo se considera la necesidad de ir a la excelencia.
- ⓐ La tecnología que utilizan los empleados y secretarias del municipio son las básicas, lo cual indica la necesidad de que el municipio obtenga tecnología actualizada.

### 13.-RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones en las diversas áreas o competencias al personal de secretarías que laboran en la institución, para que las tareas a ellas asignadas sean más eficientes y efectivas en el municipio de la ciudad de Chone.
- Continuar apoyando de manera eficiente el trabajo en equipo entre las secretarías del municipio y la totalidad de los empleados.
- La atención que reciben los usuarios en los diferentes departamentos del municipio es oportuna, pero siempre es necesario mantener la atención a los usuarios y optimizar las relaciones entre secretarías y usuarios.
- Es importante que el municipio nuevamente funcione en su local propio el mismo que fue funcional para las diversas actividades que por lo general solicitan los usuarios.
- Se hace necesario de continuo la actualización de tecnología acorde con los avances tecnológicos que nos permiten ser parte del mundo global actual. Capacitar a las secretarías en armonía con los avances tecnológicos de acuerdo al software o hardware que se adquiera.

La propuesta se iniciará en el mes de febrero y concluirá en el mes de diciembre.

6.1.1. Descripción General

Las acciones serán las siguientes: **CAPÍTULO VI**

6.1.2. Descripción de la **PROPUESTA**

Se sugiere implementar las acciones de capacitación y asesoría que

## **6. Ubicación sectorial y física.**

El Cantón Chone con una población de 116.644 habitantes (INEC CENSO 2001) distribuida en 44.751 (hombres 21.392 y mujeres 23.359) habitantes con un crecimiento anual de 1.55% proyectado del 2001 al 2008 se tiene un incremento total de 13.260 personas lo que da un total de 129.904 habitantes en el 2008 de la zona urbana, estos datos nos indican la necesidad de que el municipio de Chone incorpore personal profesional como secretarías que sean las encargadas de utilizar tecnología y brindar así un servicio acorde a las demandas de los usuarios.

El creciente progreso en el ámbito laboral, desempeña en la actualidad un papel de importancia en el desarrollo económico y la continuidad de las actividades institucionales, de ahí que las secretarías cumplan el papel preponderante en y de buenas relaciones humanas en su lugar de trabajo como un factor decisivo en el progreso laboral y en la superación personal.

El Municipio del cantón Chone se encuentra localizado en la Provincia de Manabi, ciudad Chone, ubicado de manera temporal en las calles Atahualpa y 7 de Agosto edificio del Sindicato de choferes profesionales de la ciudad de Chone.

### **6.1. Título de la Propuesta**

En la actualidad se observa la importancia de la capacitación a partir de lo que

Programa de capacitación de competencias específicas dirigida a las secretarías que laboran en el gobierno municipal del cantón Chone. Y en que

### **6.1.2. Período de ejecución**

La propuesta se iniciará en el mes de Agosto y concluirá en el mes de Diciembre.

### **6.1.3. Beneficiarios directos:**

Las secretarías del Municipio del Cantón Chone.

#### **6.1.3.1. Beneficiarios indirectos:**

Personal Administrativo que labora en la institución y usuarios que demandan el servicio.

Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo.

## **6.2. INTRODUCCIÓN**

Las secretarías se han constituido en el medio para sensibilizar las relaciones entre los hombres, especialmente las que se dan en el ambiente laboral, pues de esto dependen la satisfacción del servicio recibido en la institución, porque ellas se las debe considerar una valiosa participante entre el entorno laboral y la sociedad chonense.

La capacitación o educación especializada, es la presentación sistemática de hechos, ideas, habilidades y técnicas a los estudiantes. A pesar de que los seres humanos han sobrevivido y evolucionado como especie por su capacidad para transmitir conocimiento, la capacitación (entendida como una profesión) no aparece hasta tiempos relativamente recientes. Las sociedades que en la antigüedad hicieron avances sustanciales en el conocimiento del mundo que nos rodea y en la organización social fueron sólo aquellas en las que personas especialmente designadas asumían la responsabilidad de educar de forma especializada a los jóvenes

En la actualidad aumenta la importancia de la capacitación a partir de la propia experiencia en el aula y del intercambio de opiniones y experiencias con otros compañeros de profesión mediante cursillos, conferencias o seminarios. Y es que las nuevas tecnologías, los cambios culturales y los avances científicos que se dan en este momento en el mundo, exigen una constante renovación de los

conocimientos y, por tanto, es necesaria la actualización continua de los profesionales. El perfil que se pide hoy a la secretaria es la de ser una organizadora de la interacción entre compañeros de trabajo y usuarios con el fin de que todos en conjunto tengan satisfacción los unos de prestar sus servicios y los otros de darlo, lo cual debe hacerse con el fin de responder a la sociedad cambiante actual.

### 6.3. JUSTIFICACIÓN

Las secretarías planifican las actividades a realizar en el día a día de sus actividades laborales, por lo que es necesario que estas se desarrollen de acuerdo con su importancia y urgencia, para que al final de la jornada no se tenga la sensación de dejar pendiente algo de gran importancia, por lo tanto es prioritario establecer las tareas a realizar.

Es necesario que ciertas tareas se deleguen para el logro de las metas propuestas, por lo que se requiere unificar los criterios para lo urgente, para conseguir trabajar con la máxima eficacia.

A continuación se presenta la importancia de la propuesta considerando cinco puntos básicos.

**IMPORTANTE:** Se lograra mejorar la eficiencia de las secretarías y su relación con el personal que labora y usuarios que utilizan el servicio.

**VIABLE:** La aptitud para lograr la posibilidad de realizar y mejorar la eficiencia de las secretarías, es posible, ya que las mismas poseen educación académica.

**SATISFACTORIO:** Se logrará la satisfacción de realizar las labores con eficiencia, lo cual hará posibles mejores relaciones interpersonales.

**BENEFICIOSO:** Los beneficiados serán la sociedad chonense, las secretarías y el personal que labora en el municipio de Chone.

**RELEVANTE:** La importancia de los cambios que se logren será visualizada y palpable por todas las personas que laboran y las que no laboran, pero demandan los servicios del municipio de Chone.

## 6.4.OBJETIVOS

### 6.4.1. Objetivo General.

Establecer la importancia de capacitarse para lograr ser una secretaria competente en el gobierno Municipal del cantón Chone.

### Objetivos Específicos.

- Determinar los cursos de capacitación para las secretarias del municipio del cantón Chone.
- Elaborar los cronogramas de tiempo necesarios para dictar los cursos de capacitación en armonía con la disponibilidad de las secretarias del municipio de Chone.

## MARCO TEORICO

### INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia Emocional: según Goleman "es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para trabajar con otros.

Principios de la Inteligencia Emocional:

- 1.- Recepción: Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.
- 2.- Retención. Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.
- 3.- Análisis. Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.

4.- Emisión. Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.

5.- Control: Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas. Estos cinco principios se refuerzan entre sí. Por ejemplo, es más fácil recibir datos si uno está interesado y motivado, y si el proceso de recepción es compatible con las funciones cerebrales. Tras haber recibido la información de manera eficiente, es más fácil retenerla y analizarla. A la inversa, una retención y un análisis eficientes incrementaran nuestra capacidad de recibir información.

De modo similar, el análisis que abarca una disposición compleja de las tareas de procuramiento de información, exige una capacidad para retener (recordar y Asociar) aquello que se ha recibido. Es obvio que la calidad de análisis se verá afectada por nuestra capacidad para recibir y retener la información.

Estas tres funciones convergen en la cuarta es decir la emisión o expresión ya sea mediante el mapa mental, el discurso, el gesto u otros recursos, de aquella que se ha recibido, retenido y analizado.

La quinta categoría la del control, se refiere a la actividad general del cerebro por la cual éste se constituye en "desertor" de todas nuestras funciones mentales y físicas, incluyendo la salud general, actitud y las condiciones ambientales. Esta categoría es de particular importancia porque una mente y un cuerpo sanos son esenciales para que los otros cuatro funcionen – recibir, retener, analizar y emitir puedan operar en la plenitud de su potencial.

#### **La inteligencia Emocional en el trabajo**

El autor de la inteligencia Emocional Daniel Goleman (1999), determina que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los

resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo.

Una vez que una persona entra en una Organización para que pueda dar lo mejor de sí, hacer bien su trabajo, que no sólo de su talento sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso, se necesitan. Primero que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer. Segundo, que sepa cómo hacerlo. Tercero que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello afectivamente.

Hablaremos entonces de los 5 Poderes para el manejo de negocios. "Dejemos de pensar en gente y comencemos a pensar en talento. Nutramos sus mentes y almas", recomienda Rosabeth Moss Kanter, quien en la Conferencia Internacional de la ASTD, se convirtió en el centro de la atención al asegurar, en su conferencia, que para poder enfrentar con éxito una sociedad cambiante se requieren de cinco poderes, los cuales están asociados con nuestros dedos de la mano.

Los profesionales de la consultoría y el adiestramiento, reunidos en la Conferencia Internacional de la ASTD, decir qué es el año pasado importante evento mundial del aprendizaje y el desempeño, celebrando el año pasado en Atlanta, Georgia, Estados Unidos, compartieron un sin fin de experiencias e ideas a lo largo de valiosas conferencias y talleres. Creemos importante compartir con Uds. parte de esa discusión por su vigencia y relevancia.

La presencia de Rosabeth Moss Kanter, profesora de la Universidad de Harvard, escritora. Ella asegura que se requieren cinco poderes para enfrentar exitosamente una cambiante sociedad y un exigente mercado de compradores, donde desde adquirir viveres, pasando por servicios médicos, financieros, domésticos, hasta llegar a la compra de información, el mercado realmente se mueve hacia donde están las mejores opciones sin reparar en dónde se encuentre el proveedor, dado el

acortamiento de las distancias por la incorporación de tecnologías de conexión, como Iridium e Internet.

Estos cinco poderes, que personalmente he integrado en un concepto que llamo "La Mano del Poder Humano", son: el poder de la imaginación, el poder de la alianza, el poder del compromiso y el poder de la contribución. Los he distribuido asociándolo con lo que representa cada uno de nuestros dedos. El pulgar, que nos sirve para pedir una cola y a la vez comunicarnos, representa el poder de la voz; el índice, dedo que levantamos para pedir la palabra e indicar que deseamos compartir algo, representa el poder de la imaginación, pues al levantar nuestro índice estamos listos para compartir nuestras ideas; el dedo corazón, que está más cerca de las demás personas cuando extendemos nuestra mano para servirles, para retribuirles, es el que uso para hablar de poder de la retribución; el anular representa, por ser el dedo donde se coloca el anillo de matrimonio, el poder del compromiso; por último el meñique que unidos al de otra persona para hacer la "liga", representa el poder de la asociación.

1.-El Poder de la Voz: Por muy buena que sea una idea, un método, un concepto, una teoría, éste no tiene vida si no es articulado. Los mejores pensamientos pueden morir por no ser compartidos. Moss Kanter afirma que más que organizaciones de aprendizaje, lo más necesitamos es organizaciones de educación, donde la voz de quienes más saben o están preparados se traduzca en el vehículo para facultar a cada vez más personas en las competencias claves del negocio. En cuanto a este poder, se resalta la habilidad para hablar varios idiomas y la de conversar activa y productivamente.

2.-El Poder de la Imaginación: Las empresas y las personas que manejarán con éxito el siglo venidero serán las que en su actuar, generen conductas cónsonas con la imaginación que, como seres humanos, somos capaces de desarrollar y usar para creer en imposibles, visualizarlos, diseñarlos, crearlos y ponerlos en práctica en nuestras realidades. Las personas que con su imaginación vislumbren un presente y futuro diferente, más rápido, más efectivo, más rentable y más

placentero, serán las que estarán guando las acciones de liderazgo en el nuevo milenio.

3.-El Poder de la Retribución: El último poder tiene que ver con el emergente tópico de la *inteligencia existencial o espiritual* y su influencia en el ámbito laboral. Moss Kanter comenta que cada vez, más empresas están realizando acciones sociales de retribución a las comunidades con las cuales interactúan. La razón es que el personal desarrolla un sentido de conexión con la gente que eleva el espíritu y la motivación, aumentando la identificación con la firma y la productividad global. Presentó como ejemplo los aportes de IBM a la educación de varios países latinos y asiáticos, y de otra empresa de su lista de clientes que creó el Día Global del Servicio, en el cual todas las oficinas y empleados de esta empresa en el mundo realizaron una obra social anónima y sin publicidad, solo buscando la satisfacción personal de cada uno de ellos.

4.-El Poder del Compromiso: En una posición claramente opuesta a la de su colega del MIT, Lester Thurow, en lo relativo al compromiso de los trabajadores, Rosabeth Moss Kanter afirmó que la lealtad aún existe y que son una ventaja competitiva para las personas y empresas que la poseen. Lo que si resaltó claramente fue que para contar con personas comprometidas se necesita cumplir con ciertas condiciones que despierten el poder del talento humano: la propiedad del trabajo, la identidad para con la empresa y sus proyectos, la autonomía de acción, la libertad de compartir ideas y hacer cambios, además de la posibilidad de permitirle al empleado el adueñarse del proceso.

5.-El Poder de la Asociación: Cada vez más surgen en mayor cantidad y rapidez las alianzas entre personas, entre empresas, entre personas y empresas, entre países, entre entidades de diversos tipos. Lo hacen buscando aprovechar y potenciar sus diferencias, aprovechar la creatividad de uno y el capital de otro, el talento de uno y la acción de otro, los contactos de uno y la fuerza de otro. Las alianzas, aún cuando no siempre exitosas nos permiten salir adelante con efectividad en mercados y sociedades en crisis como las actuales. El poder de la asociación es el poder de crear, desarrollar y mantener alianzas que permitan obtener resultados de manera más efectiva y productiva.

Una vez que la Organización tiene clara sus necesidades y se logra la compatibilidad con las necesidades de sus empleados, tanto la Organización, como al gente se beneficia. Pero después hay ciertos mecanismos que tiene toda Organización, que precisamente son "destrezas de un gerente", porque en definitiva la gente es gerencia da por otra gente. Entonces, el gerente tiene que tener ciertas habilidades que le permitan influir en la conducta de otros. Y cuando digo influir en la conducta de otros ¿qué quiero decir? Que nosotros como persona tenemos ciertas necesidades y preferencias, y que yo como gerente debo estar en capacidad d entender aquello y de reconocer los esfuerzos y resultados de los demás y de esta forma se sentirán más a gusto conmigo. Yo puedo ser muy competente, pero si no le doy importancia a la gente que trabaja a mi alrededor, no le reconozco sus esfuerzos, ni si quiera le comunico que yo espero que hagan un buen trabajo, y que le voy a ayudar en ese trabajo, yo lo que estoy generando en los demás son expectativas negativas y estos se van a sentir muy incómodos, sentirán que no podrán hacerlo y cada vez que interactúen conmigo como supervisor se van a sentir muy mal.

#### Las competencias Emocionales

El mismo Goleman y demás autores definen el éxito de gerentes líderes y trabajadores en personas de alto nivel de desempeño, destrezas, habilidades técnicas y emocionales, bien desarrolladas alcanzando capacidad de dar sentimientos que cada vez se hacen más competitivos y necesarios en la familia, la gerencia y la sociedad.

Las competencias emocionales que más se repitieron como decisivas en el éxito de los líderes y sus empresas, fueron clasificadas en cuatro categorías, contando con varias competencias cada una para presentar así, las 20 Competencias Emocionales Claves, las cuales mencionaremos y comentaremos a continuación:

**Auto-conciencia:** La habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos, así como su efecto en las demás personas. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: la auto-confianza,

la capacidad para despertar estados emocionales alegres y llenos de buen humor.

**Auto-regulación:** La habilidad para controlar y re direccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar. Las competencias que se miden y desarrollan en esta categoría son: Auto-control, confiabilidad, conciencia, adaptabilidad, orientación a resultados e iniciativa.

**Empatía:** Las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean. En esta categoría se miden y desarrollan: la empatía, la conciencia organizacional y la orientación al servicio.

**Socialización:** Engloba el dominio de estrategias y formas de relacionarse afectiva y efectivamente con las demás personas, creando redes de relaciones, construyendo climas agradables, abiertos y efectivos en sus conversaciones. Las competencias en esta categoría son: desarrollo de persona, liderazgo, influencia, comunicación, gerencia del cambio, manejo de conflictos, construcción de redes y la cooperación en equipo.

## **LA SECRETARIA COMO RELACIONES PÚBLICAS.**

La secretaria en el trabajo con su jefe, deberá:

- ✓ Evitar familiaridades.
- ✓ Utilizar un lenguaje, postura y actitud adecuados y positivos.
- ✓ No crear dificultades.
- ✓ Tener con él un trato amable y cortés.
- ✓ Ser leal.
- ✓ Favorecer relaciones satisfactorias.
- ✓ Ayudarle en la organización y en el trato con los demás (recordarle felicitaciones, condolencias...).

En relación con los demás jefes de la empresa, deberá:

- ✓ Atender a los directivos de acuerdo con su categoría.
- ✓ Celaborear con otro departamento, con autorización de su jefe, este trabajo debe realizarlo con diligencia.

En su relación con los compañeros es una cuestión delicada para las secretarías, dado el puesto intermedio que ocupan. Al respecto, y teniendo esto presente, la secretaria:

- ✓ Deberá lograr, superar las dificultades, evitar actitud de superioridad.
- ✓ Intentará trabajar en equipo y tener sentido de justicia y equilibrio.
- ✓ En el trabajo, tratará a todos los compañeros sin discriminación ni parcialidad, aunque tenga amistad personal con algunos.

La discreción es la clave para las relaciones con los compañeros.

En su relación con los subalternos deberá tratar con ellos de forma:

- ✓ Cortés, amable.
- ✓ Imparcial, ecuánime.

Debe considerar que necesitará de ellos, y querrá que realicen el trabajo lo mejor posible. Por lo tanto es necesario dedicarles tiempo en enseñarles cosas que ella conoce y ellos no. Se conseguirá que hagan mejor su trabajo, lo que les hará sentirse mejor y se trabajara en equipo.

### **Organización del Trabajo.**

Toda secretaria al llegar a la oficina, antes de trabajar, examina:

- ✓ Qué tenemos que hacer
- ✓ Las metas a lograr

- ✓ Cuáles son las prioridades

Una organización correcta considera:

- ✓ Volumen de trabajo y
- ✓ Tiempo para desarrollarlo.

Una buena organización debe:

- ✓ Planear el trabajo
- ✓ Disponer el tiempo.

Para organizar el trabajo hemos de partir de que este tiene que reunir las bases que toda cultura de empresa exige de sus colaboradores y que se pueden resumir en tres apartados que llamaremos la Regla de las tres "E": Eficiencia, eficacia, efectividad.

**Eficiencia:** Consumir los mínimos tiempos y recursos, para el máximo y mejor resultado. Por ejemplo: realizar un escrito en el menor tiempo posible, con los recursos disponibles. Es decir, hacerlo bien a la primera.

**Eficacia:** Conseguir los resultados y objetivos esperados. Para ello uno tiene que conocer bien los objetivos del día, las fechas tope de la semana, del mes, etc., y organizar las tareas para conseguir en el plazo convenido los objetivos.

**Efectividad:** Adecuar nuestra actuación a los efectos esperados en el entorno. Por ejemplo: si mis archivos están lejos del puesto de trabajo, se acumulan papeles en el escritorio antes de poder guardarlos, lo que no es deseable en absoluto, además se tiene que dedicar más tiempo a desplazamientos para la búsqueda y cuando vaya a archivar.

En consecuencia para realizar nuestras labores cotidianas sólo tenemos que tener en cuenta la regla de las tres E y recordar que, aunque sea necesario trabajar eficientemente (bien y a la primera), lo más importante es:

No tanto trabajar bien como trabajar en lo que debemos en el momento oportuno (eficacia).

No podremos saber si somos eficaces, esto es si estamos dedicando nuestro tiempo a lo que debemos, si no tenemos bien claros nuestros objetivos y los de la organización. Conocer los objetivos importantes para nuestro departamento y la empresa es lo que va a ayudar a establecer correctamente las prioridades.

### **Establecimiento de Prioridades.**

Para ser eficaces tenemos que trabajar estableciendo prioridades. Estas prioridades se basarán en los objetivos que deseamos alcanzar.

Un objetivo es la guía del trabajo, la obtención de un resultados (con el cual te sientes comprometido), mediante la realización de una serie de acciones concretas.

Características de los objetivos. Un objetivo bien formulado debe ser:

- ✓ Claro (expresado de forma inequívoca).
- ✓ Preciso (concreto)
- ✓ Realista (difícil pero realizable)
- ✓ Realizable por sí mismo
- ✓ Exigente y estimulante
- ✓ Cuantificable y mensurable
- ✓ Temporizado
- ✓ Compatible con los otros objetivos simultáneos.

Además deberá:

- ✓ Formularse en términos positivos

- ✓ Fragmentarse en sub-objetivos a corto, mediano y largo plazo
- ✓ Estar permanentemente a la vista.

Debemos recordar que, para organizarnos bien, tenemos también que comunicarnos bien. Por ejemplo: Necesito este informe para esta tarde a las cinco, es una comunicación clara y temporizada que marca un objetivo bien definido.

Si no tenemos objetivos bien definidos, es necesario que los aclaremos y que no asumamos objetivos que no están claros.

Una vez que tenemos claros nuestros objetivos, lo siguiente para ser eficaces, es conocer cuáles son nuestras tareas críticas, esto es, las más importantes para los resultados de nuestro departamento este día, semana, mes, etc.

#### **Sistema de Prioridades A, B, C.**

Para planificar nuestras actividades hay que valorar las tareas:

1. Por su importancia
2. Por su urgencia

La clasificación de las tareas por su importancia, para no llegar al final del día con la sensación de haber dejado algo sumamente importante, podemos establecer un sistema de prioridades que adjudicaremos a las tareas de acuerdo con su importancia respecto a los resultados. Para ello emplearemos el sistema A, B, C, que consiste en clasificar las tareas en tres grupos.

Tareas A: Son las más importantes. Normalmente no se pueden delegar ni por supuesto despreciar, nos ayudan a conseguir los objetivos más importantes de nuestra programación.

Si se pueden delegar funciones parciales de estas tareas, entran en su lugar:

- ✓ La planificación
- ✓ La organización
- ✓ El control

Se puede utilizar la siguiente nomenclatura, para establecer criterios unificados y priorizar en cuanto al tiempo:

- ✓ Urgente
- ✓ Prioritario
- ✓ Normal

### **Planificación y Programación**

Se debe tener una visión precisa del trabajo, conocer las tareas. Aunque la asistente de dirección no lo practique regularmente, debe ser una buena dactilógrafa, rápida y cuidadosa.

La presentación de un documento da una buena imagen de la empresa, es un logro, que puede ser determinante en el caso de la elección de un ofrecimiento de servicios. También debe dominar perfectamente la técnica.

Para ser eficaz, debe conocer de qué modo organiza el tiempo su jefe y ser capaz de fijar una cita para él. Examinar el correo que «Llega» y que «Sale», es una labor cuya responsabilidad le incumbe. ¡Clasificarlo! Tarea poco agradable para muchos, es sin embargo muy importante por la economía de tiempo y de energía que representa. La recepción de visitantes es una tarea más atractiva. Debe mantener su buen humor. Una palabra agradable, una sonrisa, harán desempeñar bien su rol en la recepción. Se impone una buena organización.

### **6.5.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **6.6.ACTIVIDADES**

- ⓐ SOCIALIZAR LA PROPUESTA CON LOS JEFES Y SECRETARIAS DEL MUNICIPIO.
- ⓑ ORGANIZAR SEMINARIOS DE CAPACITACIÓN CON TEMÁTICAS DE RELACIONES AFECTIVAS E INTERPERSONALES Y INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- ⓒ EFECTUAR CONFERENCIAS SOBRE LA COMPETITIVIDAD.
- ⓓ PROYECTAR VIDEOS SOBRE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y HUMANAS.
- ⓔ EFECTUAR CHARLAS PARA CONSENSUAR CRITERIOS DE ATENCIÓN DE CALIDAD AL CLIENTE.
- ⓕ EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LA PROPUESTA.

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.**

ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
socializar la propuesta con los jefes y secretarias del municipio	X																			
organizar seminarios de capacitación con temáticas de relaciones afectivas e interpersonales y inteligencia emocional.		X	X	X																
efectuar conferencias sobre la competitividad.					X	X														
proyectar videos sobre las relaciones públicas y humanas.									X	X	X									
efectuar charlas para consensuar criterios de atención de calidad al cliente.													X	X						
evaluar la efectividad de la propuesta.																	X	X	X	

## 6.7.RECURSOS.

### 6.7.1. Humanos

- Egresadas de Secretariado Ejecutivo en Sistemas Informáticos.
- Empleados del Municipio de la ciudad de Chone.
- Secretarias/os que laboran en el municipio.

### 6.7.2. Materiales

- Pizarras
- Computadores
- Mesas para computadores
- Proyector
- Cuadernos
- Lapiceros
- Copias
- Aperitivos

### 6.7.3. FINANCIERO

La inversión económica para que la propuesta sea viable según lo he seleccionado es de tres módulos de las materias de especialización que nos permiten determinar tres facilitadores necesarios para dictar los seminarios programados para las secretarias del municipio de la ciudad de Chone.

## 6.8.PRESUPUESTO

El costo de la propuesta tendrá un valor aproximado para lograr las metas propuestas serán de 2.100 dólares valores correspondiente a 700 dólares por cada profesor que dicte cada una de las clases especializadas para las secretarias.

## 6.9.EVALUACIÓN

Se considera al final de la capacitación la aplicación de una encuesta a los usuarios y test a las secretarias y empleados para confirmar la aplicación de lo aprendido y la opinión de si los demandantes del servicio han percibido cambios.

## BIBLIOGRAFIA

- BERNATENE, Henri, La secretaria de dirección, Trad. José Guill, España.  
CARTWRIGT, Darwin, Dinámica de grupos. Editorial Trillas.  
CERDA, Enrique, Una Psicología de hoy, Herder, Barcelona, España.  
CAMMAS, Jean Claude, Como ser una secretaria eficaz, Deusto, España.  
CARREÑO, Manuel Antonio. Urbanidad  
Espasa, Calpe S.A. 2003 Enciclopedia del Conocimiento tomo pág. 18  
HARO LEEB, Luis, Manual de Relaciones Humanas, Edicol, México.  
HEINZ, Dirks, La Psicología descubre al hombre, Círculo de Lectores, México.  
ISMELDA Zapata. Publicado por EDICIONES OCEANO-EXCITO, S.A.  
España, 2002 pág. 24  
KRERTNER, Kinieky, Comportamiento Organizacional, Editorial Hispano  
América, Colombia.  
LARREA, Silvia, Desarrollo Profesional de la secretaria ejecutiva. Ediciones  
DIMAXI, 1998 Quito.pag .4344  
LINGREN, Henry, Introducción a la psicología social. Trillas, México.  
PAUL J. Chamberlain. Manual de la Secretaria Publicado por EDICIONES  
NAUTA, S.A. Barcelona. 1981 pag.94  
Asesoría ejecutiva. <http://www.gmail.com>  
El perfil psicológico. <http://www.bligoo.com>  
Importancia de la secretaria <http://www.microsoft.com/spain>  
La importancia de-las-secretarias-<http://www.html.com>

La secretaria. <http://www.slideshare.net>

La secretaria <http://www.yahoo.com>

La secretaria puesto de trabajo. <Http://flasco.org.ec/>

Ministerios. <http://www.sanluis.gov.ar>

Organización. <http://www.wikipedia> Enciclopedia libre

Perfil-profesional-y grafo lógico- de-la-buena secretaria-de.  
<http://www.gabinetegrafologico.com>

Perfil de secretarias y sus competencias. <http://www.gestiopolis.com>

Protocolo. En [http. // www.org.gest.com](http://www.org.gest.com)

Responsabilidad laboral. <http://www.trovil.com>

Secreto organizacional <http://sectw.com.ar>

# ANEXOS

Elaboración de un informe sobre el desarrollo económico del Cantón Chone.  
Objetivo: Identificar el nivel de desarrollo económico de la zona y su relación con las actividades económicas y sociales de la zona. Identificación del Municipio, por lo tanto, el desarrollo económico y social de la zona, al responder con un informe.

1. Datos generales de la zona: Municipio, País, Tiempo laboral.

2. Descripción general de la zona.

3. Datos

4. Datos

# ANEXOS

5. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

6. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

7. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

8. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

9. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo de la zona de su departamento?

10. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

11. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

12. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

13. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

14. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo de la zona de Chone?

15. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

16. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

17. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

18. ¿Cuál es el nivel de desarrollo en su trabajo?

**UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO"**  
**DE PORTOVIEJO. EXTENSIÓN CHONE**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO.**

Encuesta a los empleados del Gobierno Municipal del Cantón Chone.

Objetivo: Determinar el perfil de desempeño de la secretaria y su relación con las competencias y funciones que cumplen en los departamentos del Municipio, por lo tanto agradecemos anticipadamente su colaboración al responder con sinceridad.

1.- Datos informativos de: Sexo, Profesión, Título, Tiempo laborando

2.- ¿Su categoría laboral en el Municipio es?

Contratado ( )

Nombramiento ( )

3.- ¿La función que desempeña en su trabajo es?

Jefe ( )

Auxiliar ( )

Otros.....

4.- ¿Cómo considera usted el desempeño de la secretaria en su departamento laboral?

Malo

Regular

Bueno

5.- ¿La infraestructura donde presta los servicios el gobierno municipal de Chone es?

Mala

Regular

Buena

6.- La tecnología con que cuenta el municipio es:

Excelente

Buena

Mala

Insuficiente

7.- ¿La secretaria esta en capacitación continua profesional acorde a los avances tecnológicos?

Sí  No

8. ¿Cómo considera la actividad laboral de las secretarias?..

Muy Satisfactoria ( )

Satisfactoria ( )

Poca Satisfactoria ( )

Nada Satisfactoria ( )

9.- ¿Cómo es su relación laboral con las secretarias de la institución?

Excelente ( )

Muy Buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

Pésima ( )

10.- ¿El perfil profesional de la secretaria está acorde con las funciones que desempeñan?

SI ( )

NO ( )

¡GRACIAS!

UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO"  
DE PORTOVIEJO. EXTENSIÓN CHONE  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO.

Encuesta a las secretarias que laboran en el Municipio del cantón Chone.

Objetivo: Identificar las competencias y funciones que cumple la secretaria de los departamentos del Municipio del Cantón Chone.

1.- ¿Es Ud. secretaria profesional titulada?

Si\_\_ No\_\_

2.- El tiempo que usted lleva trabajando en el municipio de Chone es:

1 año  
2 años  
3 a 25 años

3.- ¿Conoce las diferentes instancias representativas del personal que labora en el Municipio?

SI ( )

NO ( )

4.- Marque con una X los aspectos que conoce del municipio de Chone.

- a) Servicios ( )
- b) Objetivos ( )
- c) Organigrama estructural ( )
- d) Visión ( )
- e) Misión ( )

5.- Marque con una X las cualidades que Ud. desarrolla en su trabajo:

Paciencia\_\_ Iniciativa\_\_ Puntualidad\_\_ Respeto\_\_  
Desempeño en su trabajo\_\_ Poder de decisión\_\_ discreción\_\_  
Saber escuchar al usuario\_\_

6.- Que es lo más importante en el ejercicio de su profesión.

La aptitud para tratar los problemas ( )

La voluntad de control y llegar al cambio ( )

7.- ¿Está de acuerdo con los reglamentos establecidos en su trabajo?

SI ( )

NO ( )

8.- Si ha tenido problemas con los usuarios, quien ha solucionado el problema

SI ( )

NO ( )

Usted ( )

La persona con quien tuvo el problema ( )

Algún directivo de la institución. ( )

9. ¿Cómo es su trato con los usuarios que utilizan los servicios del municipio?

Excelente ( )

Muy Buena ( )

Buena Regular ( )

Pésima ( )

10.- De las informaciones que recibe, usted estima que capta y memoriza:

La gran mayoría ( )

Mucho ( )

Medianamente ( )

Poco ( )

11.- ¿La relación entre los empleados Municipales es?

Excelente ( )

Muy Buena ( )

Buena Regular ( )

Pésima ( )

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO"  
DE PORTOVIEJO. EXTENSIÓN CHONE  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO.

Encuesta dirigida a usuarios y público en general.

Objetivo: "Diagnosticar el perfil de desempeño de la secretaria y la relación con la producción en su trabajo."

Apreciado amigo (a)

La presente encuesta es realizada para conocer su apreciación sobre la atención al usuario que requiere del servicio del Municipio.

Marque con una X su respuesta:

1.- La atención que recibe en los diferentes departamentos del Municipio del Cantón Chone es:

- 1) Por fichas para atención ( )
- 2) Por orden de llegada ( )
- 3) Por necesidades urgentes ( )
- 4) Otras especifique.....

2.- ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe por parte de las secretarias del Municipio?

Sí  No

3.- El servicio que brinda el Municipio de la Ciudad de Chone es:

- De calidad
- De buen trato
- Cortesía
- Eficaz

Oportuna  ACCIÓN A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL

4.- Al momento de solicitar los servicios municipales las secretarias demuestran:

Cortesía

Paciencia

Amabilidad

Otros.....

5.- Las secretarias municipales demuestran buenas relaciones humanas con el público?

SI

NO

6. ¿Las secretarias priorizan la atención a las personas de la tercera edad, embarazadas?

SI

NO

DESCONOCE

7. ¿El tipo de servicio que recibe de parte de la secretaria es?

Excelente

Muy Bueno

Buena

Regular

Pésima

8. Cuántas veces en el año utiliza los servicios del Municipio:

1-2

3-4-

5 o más

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

FICHA DE OBSERVACION A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL MUNICIPIO DE CHONE.

1.- ¿Conoce las diferentes instancias representativas del personal?

SI ( )

NO ( )

A VECES ( )

2.- ¿Conoce la misión, visión, objetivos y servicios del Gobierno Municipal?

SI ( )

NO ( )

A VECES ( )

3.- Demuestra paciencia, iniciativa, puntualidad, respeto, control de su trabajo, otras cualidades.

SI ( )

NO ( )

A VECES ( )

4.- Hay queja por parte de los usuarios que demandan al servicio de la secretaria.

SI ( )

NO ( )

A VECES ( )

5.- De la información que recibe capta y memoriza.

SI ( )

NO ( )

A VECES ( )

6.- La relación que mantiene con los empleados es excelente o muy bueno.

SI ( )

NO ( )

A VECES ( )

7.- La relación que mantiene con los empleados es regular o pésima.

SI ( )

NO ( )

A VECES ( )

8.- El perfil profesional de la secretaria está acorde con la función que desempeña.

SI ( )  
NO ( )  
A VECES ( )

9.- Cuentan con la tecnología necesaria para realizar su trabajo.

SI  
NO  
A VECES

