



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**CARRERA:**

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, MODALIDAD**

Proyecto de investigación

**TEMA:**

“LAS FUNCIONES Y RELACIONES HUMANAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN MIGUEL DE URQUQUI EN EL PERIODO 2019-2020”

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:** Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

**Línea de investigación:** Gestión, calidad de la educación, procesos pedagógicos e idiomas.

**Autora:** Erika Abigail Quiguango Viracocha

**Directora:** Msc. Rosa Alba Bastidas Játiva

**Ibarra-marzo-2020**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1050079639	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Quiguango Viracocha Erika Abigail	
DIRECCIÓN:	Ibarra- San Francisco del Tejar	
EMAIL:	<a href="mailto:eaquiguango@edu.ec">eaquiguango@edu.ec</a>	
TELÉFONO FIJO:	0939198440	TELÉFONO MOVIL 0982523641

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“LAS FUNCIONES Y RELACIONES HUMANAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN MIGUEL DE URCUQUI EN EL PERÍODO 2019-2020”
AUTORA:	Erika Abigail Quiguango Viracocha
FECHA:	2020/03/06
PROGRAMA:	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español
DIRECTOR:	Msc. Rosa Alba Bastidas Játiva

## 2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 06 días del mes de marzo de 2020

### EL AUTOR:

Firma:  .....

Nombre: Erika Quiquango

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación "Funciones y Relaciones Humanas de la Secretaría Ejecutiva del Gobierno autónomo Descentralizado San Miguel de Urququi en el periodo 2019-2020" elaborado por Erika Abigail Quiguango Viracocha, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

(f): 

Msc. Raimundo López  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL  
C.C: 100130890-5

(f): 

Msc. Rosa Bastidas  
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
C.C: 040094822-0

(f): 

Msc. Julia Chiliquinga  
OPOSITORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
C.C: 100183988-3

(f): 

Msc. Edwin Echeverria  
OPOSITOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
C.C: 100253773-4

## DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación dedico a mis padres: María Fabiola Viracocha y Luis Germán Quiguango y mi esposo e hija: Milton Orlando Valverde e Ingrith Paulet Valverde.

Erika Abigail Quiguango Viracocha

## AGRADECIMIENTO

El más grande de todos a Dios por brindarme la capacidad y el conocimiento, a mis padres por ser el pilar fundamental para culminar mis estudios, a mi esposo por su comprensión y paciencia, a mi hija por ser mi motivación y mi motor para alcanzar mis metas y cumplir mis sueños.

Erika Abigail Quiquango Viracocha

## **RESUMEN**

El Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urququi es una institución que brinda servicios públicos por lo que es importante y necesario que las secretarías tengan un adecuado conocimiento de las funciones que deben cumplir y lo más importante mantener unas excelentes relaciones humanas. El presente proyecto de investigación busca analizar las funciones secretariales y la importancia de las relaciones humanas dentro del municipio para de ésta manera presentar la propuesta de elaborar un manual que esté orientado a facilitar el desempeño laboral de cada una de las secretarías ya que en él se detallan de manera clara las funciones que se deben realizar de manera general ya que las funciones secretariales son similares en cada uno de los departamentos, además, se implementarán estrategias para desarrollar buenas relaciones humanas dentro y fuera de la institución para así poder garantizar el buen trato y la calidad en el servicio brindado al cliente interno o externo. Con la creación e implementación de dicho manual en el municipio la secretaria tendrá la posibilidad de mejorar su conocimiento en cuanto al desarrollo de las funciones encomendadas, también podrá enriquecer el dominio de las relaciones humanas mediante tips que se pueden poner en práctica en el momento de realizar el trabajo en equipo y la atención al cliente. En conclusión, toda secretaria ejecutiva que brinde sus servicios en cualquier institución pública o privada debe mantener un alto conocimiento de cada una de las funciones a desempeñar, además, sus relaciones humanas deben ser las mejores ya que una secretaria siempre estará en contacto con el público externo y el trato hacia ellos debe ser el mejor.

### **PALABRAS CLAVE:**

Funciones secretariales, relaciones humanas, ejecutivos, ética, trabajo en equipo, éxito, convivencia.

## ABSTRACT

The San Miguel de Urcuqui Autonomous Decentralized Government is an institution that provides public services, so it is important that the secretaries have an adequate knowledge of the functions they must fulfill, especially maintaining good human relations. This research project seeks to analyze the secretarial functions and the importance of human relations within the municipality. To this end, the proposal is proposed to prepare a manual that is aimed at facilitating the work performance of each one of the secretaries, since the secretarial functions are detailed in a clear and generalized manner. In addition, strategies will be implemented to develop good human relations within and outside the institution in order to guarantee good treatment and quality in the service provided to internal or external customers. With the creation and implementation of this manual in the municipality, the secretaries will have the possibility to improve their knowledge regarding the development of the functions entrusted. They will also be able to enrich the domain of human relationships through tips that can be put into practice at the time of performing teamwork and customer service. In conclusion, any executive secretary who provides services in any public or private institution must maintain a high knowledge of each of the functions to perform. In addition, their human relations must be the best since a secretary will always be in contact with the internal or external public and the treatment towards them should be the best.

### KEYWORDS:

Secretarial functions, human relationships, executives, ethics, teamwork, success, coexistence.



## INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I.....	14
1. MARCO TEÓRICO.....	14
1.1. Funciones de la secretaria.....	14
1.1.1. Perfil profesional de la secretaria.....	15
1.1.2. Perfil personal de la secretaria.....	17
1.1.3. Cualidades éticas de la secretaria.....	18
1.1.4. Funciones de la secretaria ejecutiva.....	19
1.1.5. Funciones administrativas de la secretaria.....	19
1.2. Relaciones humanas.....	20
1.2.1. Lo que permiten las relaciones humanas.....	20
1.2.2. Importancia de las relaciones humanas.....	21
1.2.3. Ética en las relaciones humanas.....	22
1.2.4. Las relaciones humanas y la secretaria.....	23
1.2.5. Objetivo de las relaciones humanas.....	24
CAPÍTULO II.....	25
2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.1. Tipos de investigación.....	25
2.2. Métodos de investigación.....	25
2.3. Técnicas de investigación.....	25
2.4. Matriz Diagnóstica.....	26
2.5. Participantes.....	27
CAPÍTULO III.....	28
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
CAPÍTULO IV.....	32
4. PROPUESTA.....	32
4.1. Título de la propuesta.....	32
4.2. Justificación.....	32
4.3. Objetivos.....	32
4.4. Ubicación geográfica.....	33
4.5. Desarrollo de la propuesta.....	34
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
GLOSARIO DE TERMINOS.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS.....	60

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Elementos del perfil profesional de la secretaria ejecutiva.</i> .....	16
Tabla 2 <i>Elementos del perfil personal de la secretaria.</i> .....	17
Tabla 3 Principales cualidades éticas de la secretaria. ....	18
Tabla 4 Matriz Categorical. ....	26
Tabla 5 Participantes. ....	27
Tabla 6 Ficha de observación. ....	28
Tabla 7 Tipos de oficios. ....	37
Tabla 8 Manejo de caja chica. ....	42
Tabla 9 Sistemas y programas. ....	45
Tabla 10 Pasos para realizar una reunión. ....	48

## INDICE DE FIJURAS

Figura 1 GAD Municipal San Miguel San Miguel de Urcuqui. ....	33
Figura 2 Mapa GAD Municipal San Miguel San Miguel de Urcuqui. ....	33
Figura 3: Partes del oficio. ....	37
Figura 4: Partes del memorando. ....	38
Figura 5: Partes de la solicitud. ....	39
Figura 6 Partes del informe. ....	40
Figura 7: La circular. ....	40
Figura 8: Ejemplo del acta de reunión. ....	41
Figura 9: Elementos del acta. ....	42
Figura 10: Usos de caja chica. ....	43
Figura 11 Arqueo de caja. ....	43
Figura 12: Pasos para el arqueo e caja chica: ....	44
Figura 13: Funciones del archivo. ....	45
Figura 14: Características de un archivo. ....	46
Figura 15: Formas de clasificar los documentos para el archivo. ....	46
Figura 16: Tips para contestar el teléfono. ....	47
Figura 17: Los pecados del servicio. ....	47
Figura 18: Reglas para dirigir una reunión. ....	49
Figura 19: Relaciones humanas. ....	51
Figura 20: Objetivo de las relaciones humanas. ....	51
Figura 21: Relaciones Humanas. ....	52
Figura 22: Buenas Relaciones Humanas. ....	53

## INTRODUCCIÓN

La secretaria ejecutiva del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urququi no cuenta con un Manual que contenga las Funciones y Relaciones Humanas y además que se encuentre al alcance de cada una de las secretarías, por lo que surge la idea de crear un manual donde se detallen las funciones principales y básicas de la secretaria, a dicho manual se le añadirá también algunos tips sobre relaciones humanas que ayudarán a crear, fortalecer y mantener buenas relaciones y así lograr un desempeño eficaz y eficiente dentro del municipio.

Es importante que la secretaria ejecutiva conozca de manera clara la elaboración de diferentes documentos ya que esta es la función de más relevancia dentro de una institución, sin embargo, debe conocer también cómo manejar un archivo y sobre todo conocer cómo lograr mantener buenas relaciones humanas dentro de un grupo de trabajo.

Este manual beneficiará de manera directa a las secretarías que prestan sus servicios en la institución ya que una secretaria a más de poseer el título profesional debe conocer la parte normativa de la institución con el fin de que pueda desempeñar sus funciones de manera óptima, por lo que el manual estará estrechamente vinculado con las funciones y relaciones humanas que una secretaria municipal debe mantener.

Las relaciones humanas en el ámbito secretarial son tan importantes como sus funciones ya que son estas las que norman las actitudes y formas de comportarse de cada persona ante la sociedad, esta es la principal razón para que éste manual esté orientado en cómo desarrollar relaciones exitosas en grupos de trabajo dentro de una entidad.

Es importante para la institución contar con profesionales capacitados en secretariado que aporten al desarrollo social y administrativo del mismo, sin embargo, el personal del área de secretariado al no contar con un manual para la ejecución de sus funciones y aquellas formas para fortalecer las relaciones humanas, hace que el personal desconozca las actividades que se deben ejecutar frente a un cliente externo.

La implementación de un manual de Funciones y Relaciones Humanas dentro del GAD Municipal San Miguel de Urququi es importante ya que éste servirá de apoyo al momento de ejecutar las funciones secretariales, además ayudará a mejorar y mantener buenas relaciones humanas con tips sencillos y claros; esto es importante ya que en la actualidad la secretaria debe relacionarse con la sociedad en general.

La importancia de que la secretaria desarrolle buenas relaciones humanas está basada en que le ayudarán a fortalecer los vínculos de amistad y confianza con compañeros de trabajo, jefes y usuarios de la institución.

Al implementar el manual se obtendrá como resultado el certificar un mayor conocimiento por parte de la secretaria en cuanto a funciones y relaciones humanas, por lo que la eficacia y eficiencia en la ejecución de las funciones serán más notorias, además garantiza un excelente clima laboral gracias a la práctica de las relaciones humanas.

Toda secretaria ejecutiva debe estar al tanto de lo que implica mantener buenas relaciones humanas es por ello que en este manual se dará a conocer varias pautas para formar y ejecutar buenas relaciones con la sociedad.

Para la realización de este proyecto se tomó en cuenta los siguientes impactos: impacto social que se da gracias a que este manual ayudará a que las secretarías ejecutivas del GAD Municipal San Miguel de Urcuqui adquieran un mayor conocimiento de sus funciones y con las relaciones humanas puedan brindar un trato de calidad y calidez; impacto ético: ya que al hablar de relaciones humanas se habla de valores y normas que ayudan a relacionarse con la sociedad.

El objetivo general de este trabajo de investigación es elaborar un manual de funciones y relaciones humanas para la secretaria ejecutiva del GAD Municipal San Miguel de Urcuqui el mismo que cumplirá con la función de mejorar el desempeño laboral y la capacidad de enfrentar situaciones complejas dentro de la municipalidad.

Es muy importante que cada una de las secretarías tengan un gran conocimiento acerca de las actividades que cada una de ellas realiza, además las relaciones humanas es un tema de mayor relevancia ya que gracias a ellas se pueden establecer diálogos de calidad con la sociedad.

Como objetivos específicos tenemos: analizar las funciones que la secretaria debe cumplir según su área de trabajo, identificar la existencia de inconvenientes al momento de realizar las diferentes funciones secretariales, determinar la influencia de las relaciones humanas en el ámbito secretarial, definir deferentes aspectos que ayuden a mantener buenas relaciones humanas y socializar el manual de “Funciones y Relaciones Humanas”, con el fin de que las secretarías se identifiquen con los intereses de la institución y desde su puesto de trabajo contribuyan al desarrollo del municipio.

El problema del tema de investigación surge debido a que la secretaria al no contar con un manual que se encuentre en su lugar de trabajo hay situaciones en las cuales ella desconoce el proceso de la actividad a realizar y eso conlleva a que se creen inconvenientes al momento de realizar dicha actividad.

Para dar solución a este problema se pensó en crear e implementar un Manual donde se detalle en correcto procedimiento de la actividad a realizar para cada una de las secretarías de los diferentes departamentos, además el manual cuenta con un tema de gran importancia como son las relaciones humanas que toda secretaria sin depender su área de trabajo debe mantener.

Para el sustento de la investigación se realizó una entrevista a las secretarías y una ficha de observación a las mismas, estos instrumentos de investigación ayudan a sustentar el proyecto.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Funciones de la secretaria.

Las funciones de la secretaria son actividades que se deben cumplir de acuerdo a cada una de las áreas de trabajo, para ello es necesario que cada una de ellas adquiera conocimientos académicos según su rol a desempeñar.

Según, (ACADEMYFORMACION, 2020), Las secretarias tienen la función de manejar los asuntos que son confidenciales en las personas que tienen jerarquía dentro de las empresas, como pueden ser los gerentes, directores, presidentes, etc.

Esta función convierte a las secretarias en la mano derecha del director ejecutivo para el que trabajan.

En la cita el autor menciona que la función más importante de una secretaria es manejar los asuntos confidenciales de las empresas, también el de recibir a los clientes ya sean estos internos o externos que provengan de diferentes entidades a realizar algún tipo de trámite dentro de la institución; es necesario también que la atención a los clientes sea de la mejor calidad en cuanto a servicio e información.

Es también quien lleva la agenda de todas las actividades que su superior realice como son reuniones, almuerzos, entrevistas, entre otras.

Según, (Quiroz, 2005), la secretaria es la asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior.

El autor menciona que la secretaria es la encargada de asistir a su superior, por lo tanto, es quien hace que el trabajo de una empresa o institución sea más eficiente, hoy en día las funciones de la secretaria ya no radican únicamente en realizar el trabajo de oficina, sino más bien es la persona que está a cargo de la empresa y la representa ante terceros.

En el mundo de las empresas la secretaria ya no solo se dedica a atender clientes y recibir llamadas, sino a llegado a posicionarse dentro de la empresa como una verdadera líder.

Según, (rprivilegenet, 2019), el importante protagonismo que presentan en el mundo de los negocios va aumentando paulatina pero inevitablemente. Sus conocimientos han pasado del manejo de las agendas y asuntos personales de sus jefes a saber cómo solucionar conflictos, atender cuestiones administrativas y organizar las tareas cotidianas.

Con el paso del tiempo la secretaria ha llegado a ser el brazo derecho de los ejecutivos por lo que es necesario que la secretaria adquiera la habilidad de tomar decisiones sin necesidad de prescindir de un superior, y lo más importante de asistirlo de manera directa facilitando el trabajo de manera que colabore con el desarrollo de la empresa.

Según, (Divinas, 2018), las funciones de la secretaria ejecutiva son: recibir e informar asuntos que tengan que ver con el departamento correspondiente para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. Atender y orientar al público que solicite los servicios de forma cortés y amable.

El autor menciona que las funciones de la secretaria ejecutiva dentro de una institución son recibir e informar asuntos de importancia para el desarrollo de la misma, haciendo que todo el personal que labora dentro de ella se encuentre informado y pueda atender y dirigir al público externo que requiera de sus servicios de una manera amable y respetuosa haciendo que la información entregada sea clara y fluida.

(Canda Moreno, 2006), menciona que la secretaria es la persona encargada de un organismo u oficina, y cuyas funciones en sentido amplio son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma.

La secretaria en la actualidad no solo se relaciona con el trabajo de oficina, sino que también asiste a su jefe inmediato, prestando servicios de alto nivel y garantizando el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Hoy en día las exigencias de las empresas son cada vez más altas, debido a esto la secretaria debe prepararse cada vez más consiguiendo que su trabajo sea impecable para lograr satisfacer al máximo las necesidades y exigencias de clientes y usuarios.

### **1.1.1. Perfil profesional de la secretaria.**

La secretaria en la actualidad ejerce una actividad muy importante dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; por ello una asistente ejecutiva debe poseer el dominio completo de las técnicas de la oficina, que demuestre capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le delegue, con gran iniciativa en las labores diarias aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado.

Según: (Gutiérrez), El perfil profesional de las secretarías ejecutivas se ha transformado en base al continuo cambio de los equipos, funciones, requisitos y formación profesional, en el desarrollo de mayores responsabilidades orientadas a mayor especialización.

El autor menciona que la secretaria mantiene un perfil profesional dependiendo a los diferentes cambios que surgen debido a la tecnología y el desarrollo de la sociedad, por lo que es muy importante mencionar que cada una de las secretarías se mantengan actualizadas a los cambios que se puedan generar a medida que la sociedad va creciendo y la tecnología va innovando.

Según, (El nuevo perfil de las secretarías ejecutivas, s.f.), con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos. Y es que

desde hace tiempo dejaron tener entre sus tareas primordiales de redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes.

A medida que el ámbito laboral está evolucionando la secretaria también tiene la necesidad de ir innovando y mejorar su capacidad profesional para así poder hacer frente a las exigencias y necesidades de cada institución, por lo tanto, la secretaria no solo debe poseer los conocimientos básicos de la carrera, sino también poseer cualidades personales y humanas manteniendo un buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso con la institución.

Por ello es indispensable que la secretaria posea capacidades intelectuales, disposición dinámica, seguridad personal, criterio adecuado y personalidad, este perfil profesional ayudará a que la secretaria desarrolle adecuadamente sus funciones.

Para el desarrollo de este perfil se toma en cuenta algunos elementos que pueden ayudar a mejorar el rendimiento laboral de cada una de las secretarías.

Tabla 1  
*Elementos del perfil profesional de la secretaria ejecutiva.*

<b>Elementos del perfil profesional de la secretaria ejecutiva.</b>	
Empatía y don de gentes.	Entender a los demás y ponerse en los zapatos de los clientes y usuarios para así poder ayudarlos en las necesidades que deseen solucionar.
Ser capaz de resolver problemas en poco tiempo.	El tiempo es un factor muy importante y es necesario saber administrarlo para así lograr los objetivos planteados en un corto plazo.
Ser la mano derecha de su superior.	Para así poder mantenerlo informado de todos los acontecimientos dentro de la institución y de todas aquellas actividades que se realizan diariamente.
Priorizar las tareas importantes.	Es necesario priorizar tareas para lograr un rápido desenvolvimiento de las mismas, más sin embargo no se debe dejar a un lado las secundarias.
Buena atención telefónica.	La atención debe ser de una manera adecuada dando información clara y fluida con educación y cortesía
Pro actividad.	Ser proactivo significa tener una gran iniciativa para realizar cualquier actividad ya sea de trabajo o recreativa.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Elementos del perfil profesional de la secretaria ejecutiva.

### 1.1.2. Perfil personal de la secretaria.

El perfil personal de una secretaria debe estar basado principalmente en la calidad de servicio que ofrece dentro de la institución debido a que es ella quien se encuentra al frente de la empresa y es la imagen de la misma.

Según, (Abaudili Nahún, 2016), la secretaria posee una gran lista de cualidades personales, sin embargo, se hará referencia a aquellas en las cuales coinciden la mayoría de las secretarias.

Las cualidades de una secretaria deben ser múltiples ya que es la persona encargada de una empresa o institución por lo que las más importantes son la honestidad, respeto, trabajo en equipo, estar siempre dispuesto al cambio, ser creativa, proactiva, etc. Estas cualidades deben ser desarrolladas al máximo para así poder ocupar un cargo de gran importancia que es el de estar al frente de una entidad.

(Londoño, 2011), menciona que las secretarias gestionan la información incluyendo la confidencial de la empresa para la que trabajan.

Es importante que una secretaria sea muy prudente a la hora de tratar temas delicados de la empresa, sobre todo con información que solo le compete a la misma; debido a que el término secretaria se deriva de la palabra secreto se dice que debe guardar toda aquella información que al salir de la empresa pueda afectar al desarrollo de la misma, para cumplir con esto es necesario que el perfil personal encaje normas y valores que ayuden al desarrollo de las actitudes profesionales.

Tabla 2  
*Elementos del perfil personal de la secretaria.*

<b>Elementos del perfil personal de la secretaria.</b>	
Tener una actitud positiva.	Una actitud positiva ayuda a mantener un adecuado clima laboral y así lograr todas las metas planteadas.
Tener vocación por su trabajo.	Al realizar un trabajo con pasión y entrega se logra la máxima satisfacción de los objetivos.
Controlar sus emociones.	Es necesario que una secretaria sepa controlar sus emociones ya que de esa manera solucionará los conflictos dentro de la institución.
Sentir seguridad personal.	La seguridad personal es necesaria para hacer frente a situaciones difíciles que se den dentro de una institución.
Ser discreta y leal.	La discreción y la lealtad son valores primordiales en una secretaria ya que estos ayudan a generar lazos de confianza y respeto.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Elementos del perfil personal de la secretaria.

### 1.1.3. Cualidades éticas de la secretaria.

Cada una de las secretarias deben mantener una serie de cualidades éticas que ayuden a mantener buenas relaciones entre los miembros de una institución, estas cualidades también ayudarán a que las funciones que la secretaria realiza se den de la mejor manera y se logre brindar un servicio de calidad a cada uno de los usuarios de las empresas.

Según: (Unknown, 2012), Este código de ética para las secretarias y asistentes ejecutivas se basa en principios morales referidos a las tareas a realizar.

El autor menciona que la ética en la secretaria está basada en los principios morales que debe mantener a la hora de realizar las tareas encomendadas, estos principios se refieren a valores que ayuden al desarrollo personal de la secretaria y por lo tanto mejore el desempeño dentro de la institución.

Según, (Quiroz, 2005), las relaciones de trabajo involucran el trato con los demás departamentos de la institución, por lo que es necesario cultivar otras actitudes que determinan nuevas formas de comportamiento.

Toda empresa debe mantener una relación directa entre sus departamentos, es por ello que la secretaria debe cultivar y desarrollar actitudes que mejoren su comportamiento, estas actitudes son valores con los que se deben caracterizar los seres humanos los mismos que se los adquiere en el diario vivir de cada persona.

Toda secretaria debe cumplir con una serie de cualidades éticas que ayuden a mejorar su rendimiento laboral y la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 3  
*Principales cualidades éticas de la secretaria.*

<b>Principales cualidades éticas de la secretaria.</b>	
Discreción	Con todos los documentos, sobre todo con aquellos de carácter confidencial y de los cuales debe guardar reserva dentro de los límites de la ética y la moral.
Lealtad	En todos los actos ya sean de su vida personal o profesional, ser leal significa actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia su jefe.
Honestidad	Esta cualidad demuestra decencia y moderación en la manera de actuar, toda secretaria debe actuar con moralidad e integridad.
Amabilidad	La amabilidad es muy importante ya que la secretaria está al frente de la empresa debe ser siempre amable ya que así ayuda a sustentar la imagen que la institución presenta a sus clientes.
Paciencia	La paciencia es un valor muy importante sobre todo en una secretaria porque de esta manera ella podrá mantener la tranquilidad ante situaciones caóticas.
Orden	El orden ayuda en la organización de tareas o simplemente el tiempo para que la secretaria pueda trabajar de forma eficaz y eficiente.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Principales cualidades éticas de la secretaria.

#### **1.1.4. Funciones de la secretaria ejecutiva.**

Las funciones de la secretaria ejecutiva radican principalmente en representar a la institución ante terceros y colaborar con el desarrollo cultural y económico de la misma, para colaborar con el desarrollo de la institución es necesario que la secretaria adquiera conocimientos básicos de todas las funciones que se realizan dentro de la misma para de esta manera

Según, (FUNCIONES\_SECRETARIA\_MUNICIPAL), las funciones principales de la secretaria municipal son dirigir las actividades de secretaria administrativa del alcalde y concejo y desempeñarse como ministro de fe de todas las actuaciones municipales.

El autor menciona que las funciones principales de una secretaria municipal son dirigir las actividades dentro del municipio tanto como del alcalde y del concejo, además tiene a su cargo coordinar todos los movimientos que se den dentro del municipio siendo líder y apoyando en todo sentido a los demás departamentos.

La secretaria en la actualidad es el brazo derecho de los ejecutivos en todas las entidades por lo que debe tratar de sobresalir en todo sentido ayudando al desarrollo del municipio.

Entre algunas funciones tenemos:

- Representar personalmente a su jefe.
- Organizar el trabajo del jefe.
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe.
- Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina.
- Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe.
- Servir de enlace en las actividades externas de la oficina.

#### **1.1.5. Funciones administrativas de la secretaria.**

Según, (Quiroz, 2005), el trabajo administrativo que realiza cada secretaria puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad al que esté dedicada la empresa.

Las funciones de cada secretaria se diferencian por la actividad a la que se dedica la empresa o departamento de la misma, sin embargo, existen algunas que pueden coincidir ya que son de manera general y entre ellas tenemos:

Redactar comunicaciones: de manera clara y eficaz.

- **Tomar dictados y transcribirlos:** sin cometer errores ni faltas ortográficas.
- **Preparar reuniones y juntas:** con creatividad y confianza.
- **Archivar la correspondencia de la oficina:** de manera ordenada y responsable.
- **Atender llamadas telefónicas:** con respeto y dando la información adecuada.
- **Recibir y atender a los clientes:** dando respeto y toda la información que requiera el cliente.

## **1.2. Relaciones humanas.**

Las relaciones humanas se basan en normas de comportamiento del ser humano por ello son esenciales para la vida sobre todo en el ámbito laboral de la secretaria para brindar un trato de calidad dentro de una institución de atención pública.

Según, (DuBrin, 2008), las relaciones humanas son el estudio de como los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de las organizaciones y las necesidades personales.

En una organización el trabajo en equipo es de vital importancia, pero muchas veces las personas no están en capacidad de hacerlo, por lo que es necesario estudiar las relaciones humanas ya que éstas ayudan a alimentar las falencias y hacen que las necesidades de convivir en armonía con los demás se lleven a cabo.

(Dalton, Hoyle, & Watts, 2007), menciona que las relaciones humanas pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas.

El autor menciona que las relaciones humanas se pueden dar en diferentes ámbitos siendo formales e informales dependiendo del lugar donde se desarrollen, las mismas pueden llegar a ser también estrechas o distantes esto es de acuerdo a la cercanía de las personas que mantienen la relación.

(Vinueza, 2011), menciona que la armonía en las relaciones humanas; sean familiares, sociales de trabajo o públicas se consiguen únicamente respetando el punto de vista ajeno y sintiendo amor por los demás.

En el diario vivir de cada persona existen situaciones en las cuales es necesario poner en practica la tolerancia, en el día a día existen situaciones en las cuales es difícil aceptar las diferentes opiniones de las personas, sin embargo, es necesario aceptar y respetar tal punto de vista ya que así se logra que la otra persona se sienta aceptada y tenga la seguridad al momento de dar su opinión.

### **1.2.1. Lo que permiten las relaciones humanas.**

De acuerdo al tema anterior las relaciones humanas están basadas en el comportamiento del ser humano es por ello que es necesario que estas sean las mejores para poder ponerlas en práctica en el día a día ya que gracias a la práctica de ellas se puede plantear diálogos de calidad en donde se busque el bien común dentro de una sociedad.

Según, (Vinueza, 2011), las relaciones humanas permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales.

Dentro de una sociedad es importante que se respeten todas aquellas diferencias entre personas para que así se logre una comunicación eficiente que nos lleve al entendimiento entre seres humanos para que exista un ambiente laboral adecuado en cada una de las instituciones donde la secretaria preste sus servicios.

Las relaciones humanas al ser las que permiten que entre las personas exista un alto nivel de entendimiento brinda la posibilidad de desarrollar una comunicación eficiente y además permite entender y aceptar las diferencias individuales de cada ser humano.

(secretarial2grupo1, 2012), menciona que para que exista una buena relación es necesario que dejemos de pensar en nosotros mismos, en nuestras necesidades y en que la otra persona nos está reconociendo exactamente como nosotros queremos ser reconocidos, y así, entre más estrecha sea la relación, es mayor la aceptación de uno mismo como tal para poder aceptar a los demás como son sin tratar de cambiarlos.

Las relaciones humanas implican el hecho de aceptar a la otra persona tal y como es, para eso es necesario la tolerancia de las actitudes negativas haciendo que la otra persona se sienta escuchada y aceptada, esto se logrará dejando a un lado las malas críticas que causan malos entendidos y generan conflictos en la sociedad.

La mayoría de los seres humanos tratan de cambiar unos a otros, sin embargo, no es adecuado exigir un comportamiento diferente al que ya es innato de la misma, sin embargo, se debe aceptarla aplicando la tolerancia y haciendo que la otra persona se sienta cómoda dentro de un grupo de trabajo.

### **1.2.2. Importancia de las relaciones humanas.**

A lo largo del tiempo el ser humano ha tenido la necesidad de relacionarse con la comunidad por lo que es indispensable el uso de las relaciones humanas sobre todo si se trata de la secretaria ejecutiva que se encuentra en un ambiente de comunicación permanente entre los integrantes de la institución y los usuarios que requieran de su ayuda.

(Enciclopediatateas.net, s.f.), menciona que desde que comenzamos a relacionarnos social y cristianamente, se nos hace imprescindible usar las relaciones humanas como guía de una amistad, de educación (buenos modales) hacer el bien y no mirar a quien; es importante y necesario ayudar a las demás personas cuando necesitan. Las relaciones humanas es un valor que Dios nos coloca en el camino para apreciar y saber convivir con los demás.

El autor menciona que las relaciones humanas son muy importantes en el desarrollo del ser humano ya que facilita la comunicación entre los individuos estableciendo nuevos vínculos de amistad dentro de un grupo social.

Dentro de una institución es importante que las relaciones humanas se fortalezcan para así poder prevenir los conflictos entre los integrantes de un grupo de trabajo por falta de entendimiento, es importante también aplicar el valor de la tolerancia debido a que las relaciones humanas giran en torno a ese valor; además dentro de un grupo de trabajo no siempre se mantendrá una

misma opinión sobre un tema y con la tolerancia se logrará aceptar y valorar los diferentes puntos de vista.

(Vinuesa, 2011), menciona que con las relaciones humanas se desarrollan fuentes de comprensión y cordialidad entre los seres humanos.

El estudio y aplicación de las relaciones humanas generan fuentes que ayudan a desarrollar la comprensión y amabilidad que debe existir dentro de una sociedad, es muy importante el desarrollo de dichas fuentes para que el grupo de trabajo mantenga una buena comunicación y por ello la comprensión de todos los temas que se puedan tratar.

Según, (Rodríguez, 2013), las relaciones humanas son esenciales para que las personas puedan desarrollar su potencial individual, mientras más profundas sean sus relaciones humanas, más fuerte será su liderazgo.

Las personas que quieran desarrollar las relaciones humanas deben tener la capacidad de establecer una comunicación eficaz y fluida con la otra persona y así llegar a una comprensión mutua, además el autor menciona que si una persona posee unas fuertes relaciones humanas será un gran líder y guiará de forma correcta a su equipo de trabajo.

Para que cada una de las secretarias puedan desarrollar buenas relaciones humanas es necesario la práctica diaria de las mismas para así lograr que se transforme en un hábito más no en una obligación, de esta manera se logrará que la secretaria se posicione en una institución como una gran líder que influya en el desarrollo de la misma.

### **1.2.3. Ética en las relaciones humanas.**

La ética se define como valores que caracterizan al ser humano en el desarrollo de una sociedad por lo que tiene una relación directa con las relaciones humanas para de esta forma lograr que la sociedad mantenga un ámbito social armónico.

(Vinuesa, 2011), menciona que disponer de una ética facilita el camino, pues resulta evidente que la felicidad depende en gran parte de la capacidad de establecer buenas relaciones con los demás.

La ética es la parte que modela el comportamiento humano y ase que sean seres capaces de controlar sus impulsos, reacciones y reflejos menos deseables, por eso disponer de ella es importante para que ayude a mantener relaciones de calidad con los demás.

Es muy importante que la ética intervenga en las relaciones humanas para que contribuya en mejorar la capacidad que las personas poseen para establecer diálogos de calidad y llegar a la satisfacción de las necesidades individuales.

#### **1.2.4. Las relaciones humanas y la secretaria.**

Al ser la secretaria la persona que siempre se encuentra en contacto con el público necesita conocer todas las normas que las relaciones humanas presentan como métodos para mantener vínculos de amistad y confianza con la sociedad.

(Quiroz, 2005), menciona que para que la secretaria tenga éxito en sus relaciones depende de sus actitudes y aptitudes.

Para que una secretaria desarrolle buenas relaciones humanas es importante que su actitud sea la más adecuada, sin olvidar también que las aptitudes de la secretaria son las que llevan al éxito en sus funciones diarias.

Según, (Fernandez Hernandez, 1970), la conducta humana está presente en todos los actos de la vida, tanto en la vida laboral como en la social.

El ser humano está sujeto a mantener diferentes conductas dependiendo de la situación en la que se encuentre, sin embargo, es importante que estas conductas puedan ser controladas y manejadas de la mejor manera.

El autor menciona que las conductas de cada persona están presentes en los diferentes ámbitos de la vida ya sean laborales o sociales por esta razón es importante que la secretaria esté al tanto de todo lo que implica desarrollar las relaciones humanas y sobre todo cómo y en qué situaciones ponerlas en práctica.

Según, (Villegas, 2013), el hombre debe conducirse y ajustar su comportamiento a la ética social que emana de la ciencia de las relaciones humanas, creadas para beneficiar a la humanidad buscando la convivencia pacífica y no para perjudicar contaminando el ambiente social de odio, intriga, egoísmo, calumnia y mezquindad.

Todo ser humano debe saber actuar de la mejor manera frente a la sociedad, también debe tener mucho tacto y paciencia para mantener relaciones consistentes y agradables con los demás, ya que las relaciones humanas benefician a la sociedad ayudando a llevar una convivencia pacífica.

(Quiroz, 2005), para que la secretaria logre mantener una relación equilibrada con su superior, es indispensable que ella actúe en función de lo que su jefe necesita para que los factores que hacen posible la comunicación sean eficaces y se desarrollen adecuadamente.

El autor menciona que es muy importante el hecho de que la secretaria mantenga una buena relación con su superior y esto se logrará gracias a la práctica de las relaciones humanas ya que éstas ayudan a mantener una comunicación clara y fluida, además mejora la calidad del trato hacia la otra persona de esta manera se podrá alcanzar el éxito en cada una de las funciones que la secretaria cumpla en la institución.

### **1.2.5. Objetivo de las relaciones humanas.**

Las relaciones humanas dentro del ámbito secretarial tienen como objetivo principal el desarrollar valores que permitan que la secretaria pueda mantener una relación estable y cordial con su grupo de trabajo para que las actividades que realice se den de manera fácil y ayude a resolver las diferentes necesidades del usuario.

Según, (Juarez Donato, 2012), las relaciones humanas son parte del desarrollo del individuo: uno de sus objetivos primordiales, es generar cohesión, adaptación y sobrevivencia a uno de los grupos (llámese familia, sociedad).

El desarrollo del individuo está basado en la cohesión y adaptación de una persona a un grupo, por ello los objetivos de las relaciones humanas podemos decir que son los siguientes:

- Valorar y comprender a cada una de las personas por que no todos somos iguales ni tampoco tenemos el mismo nivel de educación.
- Las relaciones humanas hacen referencia a la importancia de respetar a la otra persona, el hecho de vivir en una sociedad hace que el ser humano busque el desarrollo y el bien común, el relacionarse con los demás nos ayuda a entender que no se trata de uno mismo si no de la persona con quien nos comunicamos.
- Nos ayuda a entender que por mucho que trabajemos, por más agradables que seamos, no llegaremos lejos si no podemos trabajar en equipo o con los demás. Es muy importante la participación de los miembros del equipo porque genera sinergia, consenso y enlace.
- El trabajar en equipo nos ayuda a respetar y aceptar los diferentes puntos de vista entre los miembros de un grupo.

Según, (Yagual Parrales, 1988), el estudio del panorama de las relaciones humanas reveló que: el rendimiento aumentaba, mejorando la moral y entusiasmo de los trabajadores; que el comportamiento colectivo era distinto del individual, en situaciones de trabajo; que los jefes deben presentar un cambio de actitud ya que al menos hay que permitir la libertad a los trabajadores de exponer sus puntos de vista.

Las relaciones humanas permiten mejorar la calidad de comunicación dentro de una institución haciendo que el trabajador tenga la oportunidad y la libertad de dar a conocer su opinión y ésta sea aceptada y respetada dentro del grupo de trabajo. Además, cuando una opinión es aceptada dentro del equipo de trabajo hace que quien la da se sienta reconocido y aumenta su autoestima.

## CAPÍTULO II

### 2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Tipos de investigación.

Investigación aplicada: con esta investigación se logrará encontrar la causa y la solución a la inconformidad de los usuarios del GAD Municipal San Miguel de Urququi al momento de realizar trámites o pedir información.

**Investigación descriptiva:** con esta investigación se espera llegar a una descripción completa de la situación de inconformidad de los usuarios del GAD Municipal San Miguel de Urququi por el hecho de que las secretarías de los diferentes departamentos tienen dificultades para realizar las actividades que el usuario requiere.

**Investigación bibliográfica:** las variables de la investigación tienen contenido bibliográfico de sitios y documentos web.

#### 2.2. Métodos de investigación.

**Método inductivo:** partimos de la inconformidad de los usuarios para poder interpretar el problema, para ello se aplicó una ficha de observación la cual ayudará a determinar la causa que los inconvenientes que tiene la secretaria para realizar algunas funciones.

**Método analítico:** con este método se pudo observar las causas y efectos por los que las secretarías del GAD Municipal San Miguel de Urququi poseen una cierta dificultad para realizar sus funciones y la práctica de las relaciones humanas cuando un usuario desea realizar algún trámite.

**Método deductivo:** se utilizó para la formulación de hipótesis para explicar los problemas existentes en cuanto a funciones secretariales y relaciones humanas dentro de GAD Municipal San Miguel de Urququi, por lo general se basa en la comprensión y demostración de la interrelación de las variables de los componentes de la investigación.

#### 2.3. Técnicas de investigación.

**Entrevista:** como técnica de recolección de datos de información primaria que se aplicó a varias secretarías del municipio.

**Ficha de observación:** se aplica para observar cada una de las actividades que realiza la secretaria dentro de cada área laboral, se observó también la aplicación de las relaciones humanas en el trato trabajador-usuario.

## 2.4. Matriz Diagnóstica.

Tabla 4  
Matriz Categorical.

Objetivos diagnósticos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Conocer la parte administrativa del GAD Municipal de Urcuqui y las funciones y relaciones humanas de la secretaria.	Funciones de la secretaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de la secretaria.</li> <li>• Perfil profesional de la secretaria.</li> <li>• Perfil personal de la secretaria.</li> <li>• Cualidades éticas y humanas de la secretaria.</li> <li>• Funciones de la secretaria ejecutiva.</li> <li>• Funciones administrativas de la secretaria.</li> </ul>	Encuesta Ficha de observación	Secretarias
Determinar	Relaciones Humanas en las secretarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones humanas.</li> <li>• Lo que permiten las relaciones humanas.</li> <li>• Importancia de las relaciones humanas.</li> <li>• Ética en las relaciones humanas.</li> <li>• Las relaciones humanas y la secretaria.</li> <li>• Objetivo de las relaciones humanas.</li> </ul>	Entrevista Ficha de observación	Secretarias

Nota: Elaboración propia. Fuente: Matriz Categorical.

## 2.5. Participantes.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó como población a las secretarías, del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urququi en estado activo del periodo 2019-2020.

Tabla 5  
*Participantes.*

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
Secretarías	22
<b>TOTAL</b>	22

Nota: Elaboración propia. Fuente: Participantes.

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

#### 3.1. Ficha de observación aplicada a la secretaria del GAD Municipal San Miguel de Urcuqui.

Tabla 6  
*Ficha de observación.*

OBSERVACION	SI	NO	AVECES
¿La secretaria posee un total conocimiento de sus funciones?			X
¿Es adecuado el desempeño de la secretaria al momento de realizar sus tareas?			X
¿Existe la respectiva agilidad para la tramitación de los documentos que el usuario realiza?		X	
¿La secretaria pone en práctica las relaciones humanas?			X
¿Es adecuado el trato que recibe el usuario con respecto a las relaciones humanas?			X
¿Es necesaria la implementación de un manual que contenga las funciones y relaciones humanas de la secretaria?	X		

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de observación.

#### **Interpretar aspecto 1:**

Al realizar la observación se pudo constatar que las secretarias de los diferentes departamentos del municipio no poseen un conocimiento total de sus funciones ya que hay ocasiones en las que no tiene claro la actividad que debe realizar.

#### **Interpretar aspecto 2:**

El desempeño de la secretaria radica en el conocimiento de sus funciones por lo tanto la secretaria del municipio al no conocer de manera clara las funciones que tiene a su cargo el desempeño es regular.

#### **Interpretar aspecto 3:**

En el trámite de documentos que los usuarios del municipio realizan no existe una verdadera agilidad ya que el documento al ser ingresado se demora demasiado tiempo en ser despachado.

#### **Interpretar aspecto 4:**

Las relaciones humanas son muy importantes sobre todo para una secretaria, sin embargo, en el municipio la secretaria posee un déficit al momento de poner en práctica las relaciones humanas en el trato al usuario.

#### **Interpretar aspecto 5:**

La atención al usuario es de vital importancia por lo que se debe poner en práctica las relaciones humanas, pero la secretaria del municipio a veces mantiene un adecuado trato con el usuario.

### **Interpretar aspecto 6:**

Debido a que la secretaria del municipio San Miguel de Urcuqui debe tener un alto conocimiento de las funciones que tiene a su cargo y practicar las buenas relaciones humanas es necesaria la creación de un manual que ayude a fortalecer estos aspectos.

### **3.2. Entrevista aplicada a varias secretarias del GAD Municipal San Miguel de Urcuqui.**

#### **Pregunta N° 1**

¿Considera que es importante que cada secretaria conozca de manera clara las funciones de su departamento? ¿Por qué?

Respuesta secretaria general:

Sí, porque de esa manera se brindará un mejor servicio al usuario.

Respuesta secretaria departamento de Información:

Si, para dar un buen servicio a la comunidad.

Respuesta secretaria departamento de Talento Humano:

Sí, porque es necesario para poder desempeñar de mejor manera y ser eficiente en los procesos ejecutados.

#### **Interpretación:**

Las secretarias de los tres departamentos están de acuerdo en que se debe conocer de manera clara las funciones para de esa manera brindar un buen servicio al usuario y desempeñar de manera eficiente las mismas.

#### **Pregunta N° 2**

¿Está de acuerdo en que las funciones secretariales sean asignadas de acuerdo al departamento para el cual trabaja?

Respuesta secretaria general:

No, porque la secretaria ejecutiva debe tener un conocimiento general de las actividades de una institución,

Respuesta secretaria departamento de Información:

No, todos debemos saber de todo.

Respuesta secretaria departamento Talento humano:

Son así porque las actividades están en función de la responsabilidad del departamento.

#### **Interpretación:**

Las secretarias mencionan que las funciones no deben ser clasificadas por departamento ya que todas las funciones a realizar son similares sin importar el departamento.

### **Pregunta N° 3**

¿Para usted cómo deberían ser las relaciones Humanas dentro de la institución?

Respuesta secretaria general:

De la mejor manera con un trato cortés y amable hacia el usuario.

Respuesta secretaria departamento de Información:

Muy buenas.

Respuesta secretaria departamento de Talento Humano:

Más interrelacionados entre todos los compañeros para mantener una armonía laboral.

### **Interpretación:**

Las secretarías del municipio de Urcuqui mencionan que las relaciones humanas deberían ser de la mejor manera, dando un trato cortés y amable al usuario; además se requiere de interrelación entre compañeros para mejorar la armonía laboral.

### **Pregunta N° 4**

¿Piensa que es necesario que el usuario tanto interno como externo se sienta cómodo con la atención recibida?

Respuesta secretaria general:

Sí, porque para una institución pública la comodidad y satisfacción del usuario es la prioridad.

Respuesta secretaria departamento de Información:

Si creo que es el propósito de toda persona que atiende a un usuario.

Respuesta secretaria departamento de Talento Humano:

Sí, porque en el servicio que se presta siempre debe estar presente la calidad y calidez.

### **Interpretación:**

Para las secretarías la comodidad y satisfacción de los usuarios es primordial por eso el servicio que se presta debe ser de calidad y calidez.

### **Pregunta N° 5**

¿Piensa que la implementación de un Manual de funciones y Relaciones Humanas ayudará a mejorar el conocimiento de funciones y las relaciones con el usuario y compañeros de trabajo?

Respuesta secretaria general:

Sí, porque de esa manera se tendrá un método de consulta rápido a la mano.

Respuesta secretaria departamento de Información:

Si es necesario porque en cada departamento son diferentes las funciones:

Respuesta secretaria departamento de Talento humano:

Es muy importante porque así se prestará un servicio de calidad.

**Interpretación:**

Las secretarias están de acuerdo en la implementación del manual ya que les ayudará a mantener un buen conocimiento de funciones y mejorar sus relaciones humanas para poder prestar un servicio de calidad al usuario.

## CAPÍTULO IV

### 4. PROPUESTA

#### 4.1. Título de la propuesta.

Manual de funciones y relaciones humanas para mejorar el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva del GAD Municipal San Miguel de Urququi.

#### 4.2. Justificación.

La implementación de un manual de funciones y relaciones humanas dentro del GAD Municipal San Miguel de Urququi contribuirá a que la secretaria posea un alto conocimiento en cuanto a sus funciones de acuerdo a cada área de trabajo y así se evite inconvenientes a la hora de realizar la documentación requerida por el usuario, las relaciones humanas también son de vital importancia ya que sin ellas no se da una adecuada comunicación entre la secretaria y el usuario o cualquier otro miembro de la institución.

#### 4.3. Objetivos.

##### **Objetivo general:**

Elaborar el manual de funciones y relaciones humanas para ayuda a que la secretaria mejore su desempeño laboral en cuanto a la agilidad en la elaboración de documentos y la relación con el usuario y demás miembros.

##### **Objetivos específicos:**

- Organizar las funciones de cada una de las secretarias de acuerdo a su área de trabajo.
- Mejorar la calidad de las relaciones humanas que mantiene la secretaria.
- Solucionar los inconvenientes de la secretaria al momento de realizar los diferentes tramites de los usuarios.
- Socializar e implementar en manual de funciones y relaciones humanas para la secretaria ejecutiva.

#### 4.4. Ubicación geográfica



Figura 1 *GAD Municipal San Miguel San Miguel de Urququi*  
Fuente: Erika Quiguango

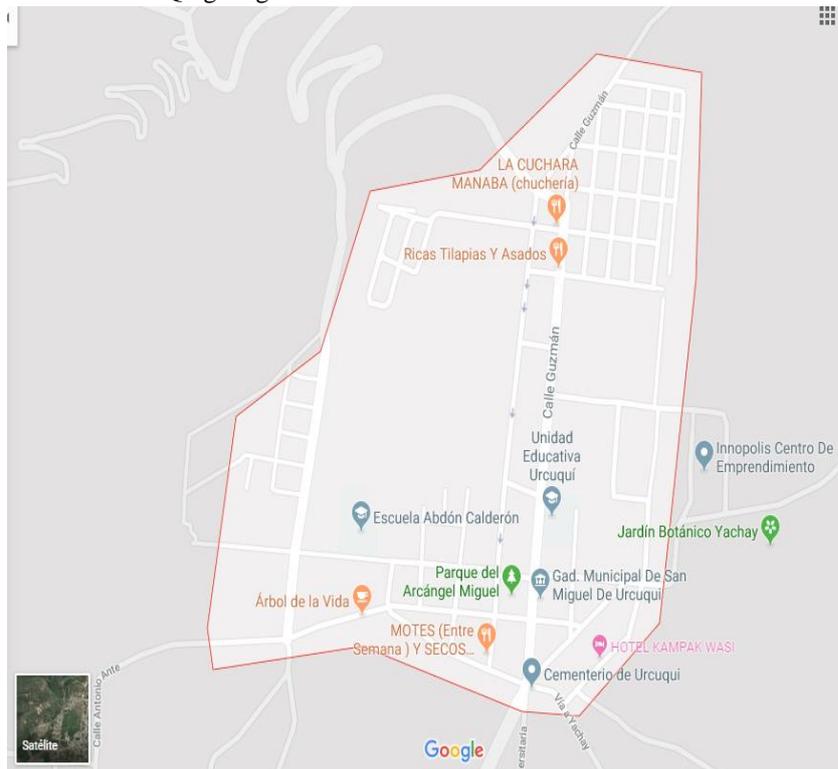


Figura 2 *Mapa GAD Municipal San Miguel San Miguel de Urququi.*  
Fuente: <https://cutt.ly/ztwXswm>

#### 4.5. Desarrollo de la propuesta.



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO  
SAN MIGUEL DE URQUQUÍ**

MANUAL DE FUNCIONES Y RELACIONES HUMANAS PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN MIGUEL DE URQUQUI



**URCUQUI-2020**

## MISIÓN Y VISIÓN CANTONAL

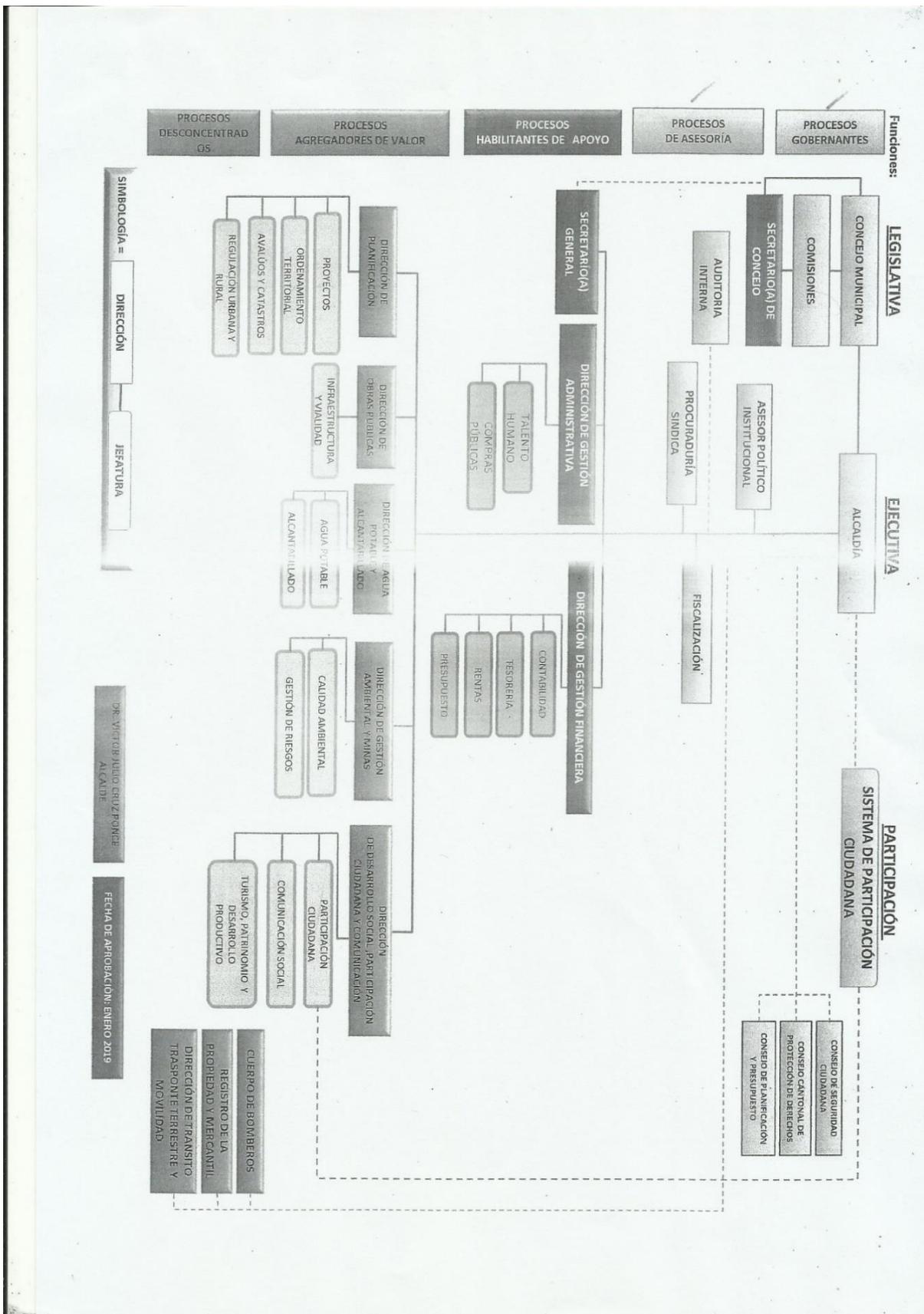
### **Misión**

“Un Cantón democrático, participativo, incluyente, transparente, ecológico, equitativo y solidario, que impulse el desarrollo humano, productivo y agroindustrial mediante asesoría, transferencia de tecnología y gestión para acceder a nuevos mercados. Que facilite y preste servicios públicos de calidad, construido e incluido en el contexto nacional y mundial”.

### **Visión**

Es un organismo autónomo, desconcentrado y descentralizado que impulsa el desarrollo social, étnico, cultural, económico y ético del cantón, que coordina y facilita los esfuerzos y talentos humanos, mediante la planificación, organización, dirección y control de los procesos políticos, administrativos orientados a satisfacer las aspiraciones y necesidades ciudadanas. Ser actores sociales con el cambio del cantón, generando junto al pueblo propuestas, proyectos y programas que mejoren su calidad de vida sobre el respeto y fortalecimiento de la identidad cultural. Promover e incentivar los espacios de participación ciudadana y sus organizaciones de manera positiva, cuidando su ambiente, en procura de satisfacer las necesidades del cantón.

# ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



## FUNCIONES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

### 1. REDACCIÓN DE:

#### Oficios:

El oficio constituye una de las comunicaciones más importantes ya que es la que más se utiliza a nivel institucional.

El objetivo del oficio es impartir normas y dar información de relevancia, además, sirve para establecer relaciones entre jefes y departamentos de una institución,

Tabla 7  
Tipos de oficios.

Tipos de oficios		
Ordinario	Reservado	Secreto

Nota: Elaboración propia. Fuente: Tipos de oficios.

#### Partes del oficio:

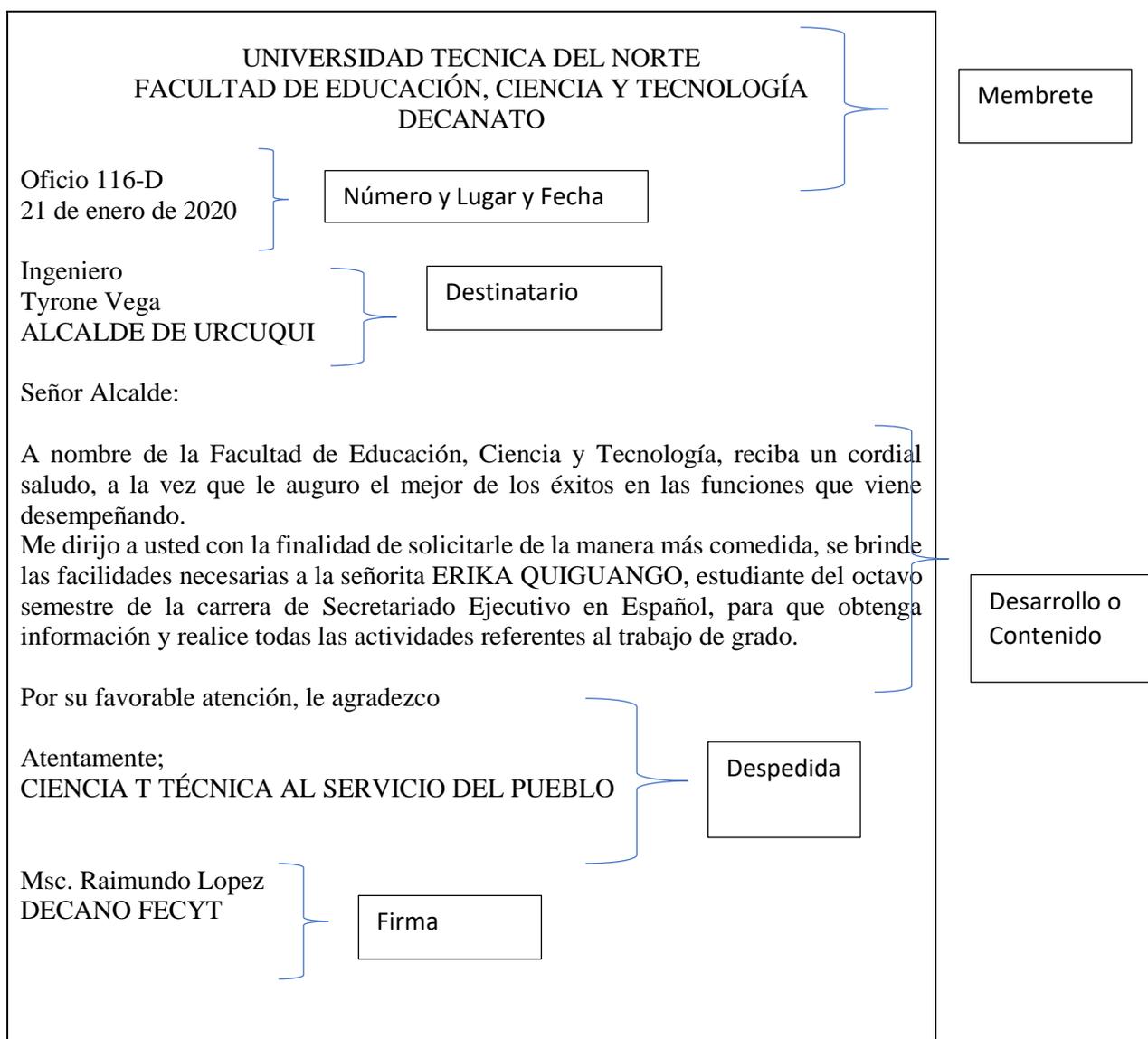


Figura 3: Partes del oficio.

### Memorandos:

El memorando es un documento escrito que se utiliza en una empresa para comunicarse internamente.

El objetivo del memorando es informar de manera rápido algún acontecimiento o asunto que deba ser tratado urgente.

### Partes del Memorando:

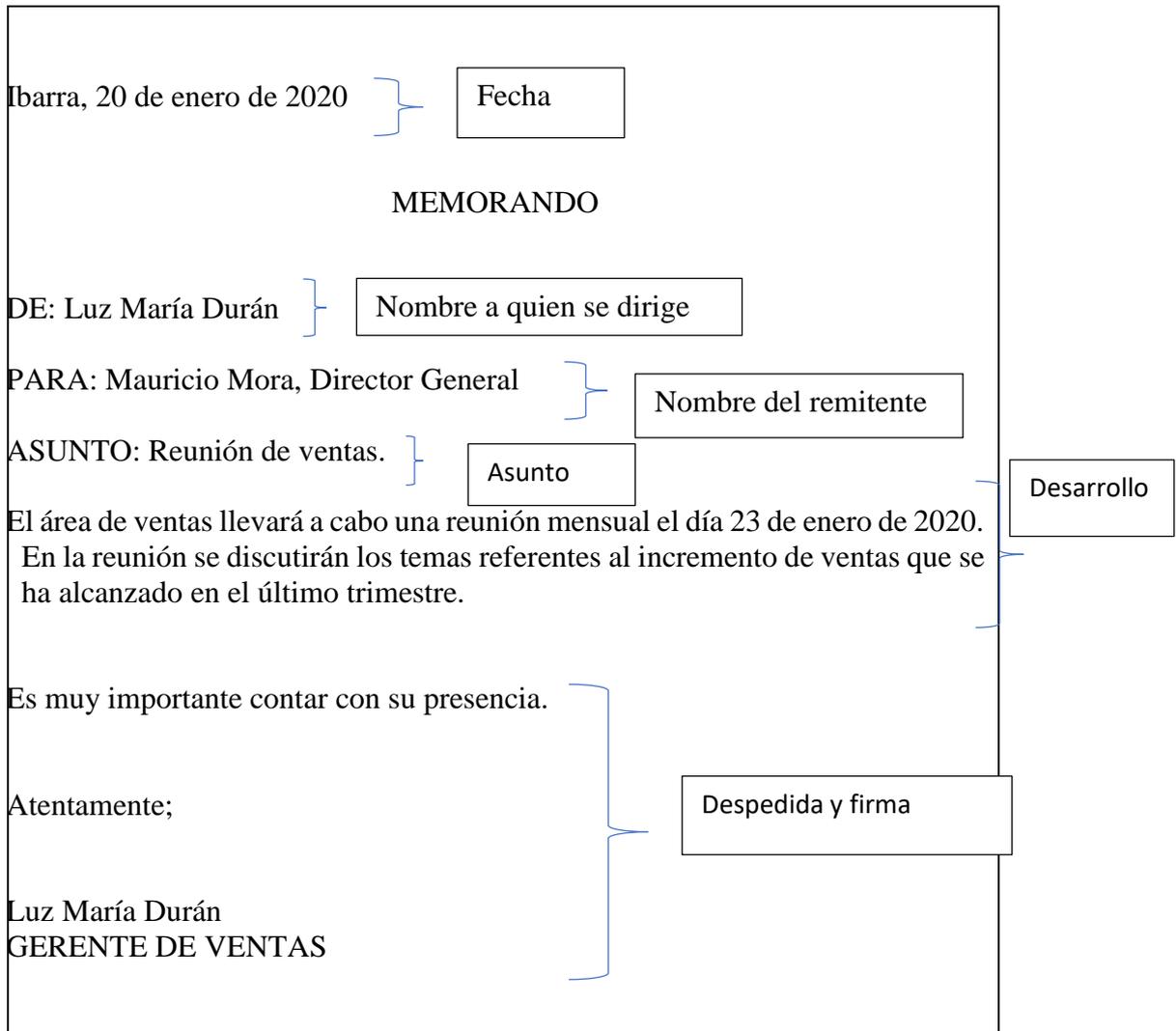


Figura 4: Partes del memorando.

### Solicitudes:

Las solicitudes son comunicaciones escritas utilizadas para realizar pedidos ya sean materiales o documentales, a fin de conseguirlos en un futuro inmediato dentro o fuera de la entidad.

### Partes de la solicitud:

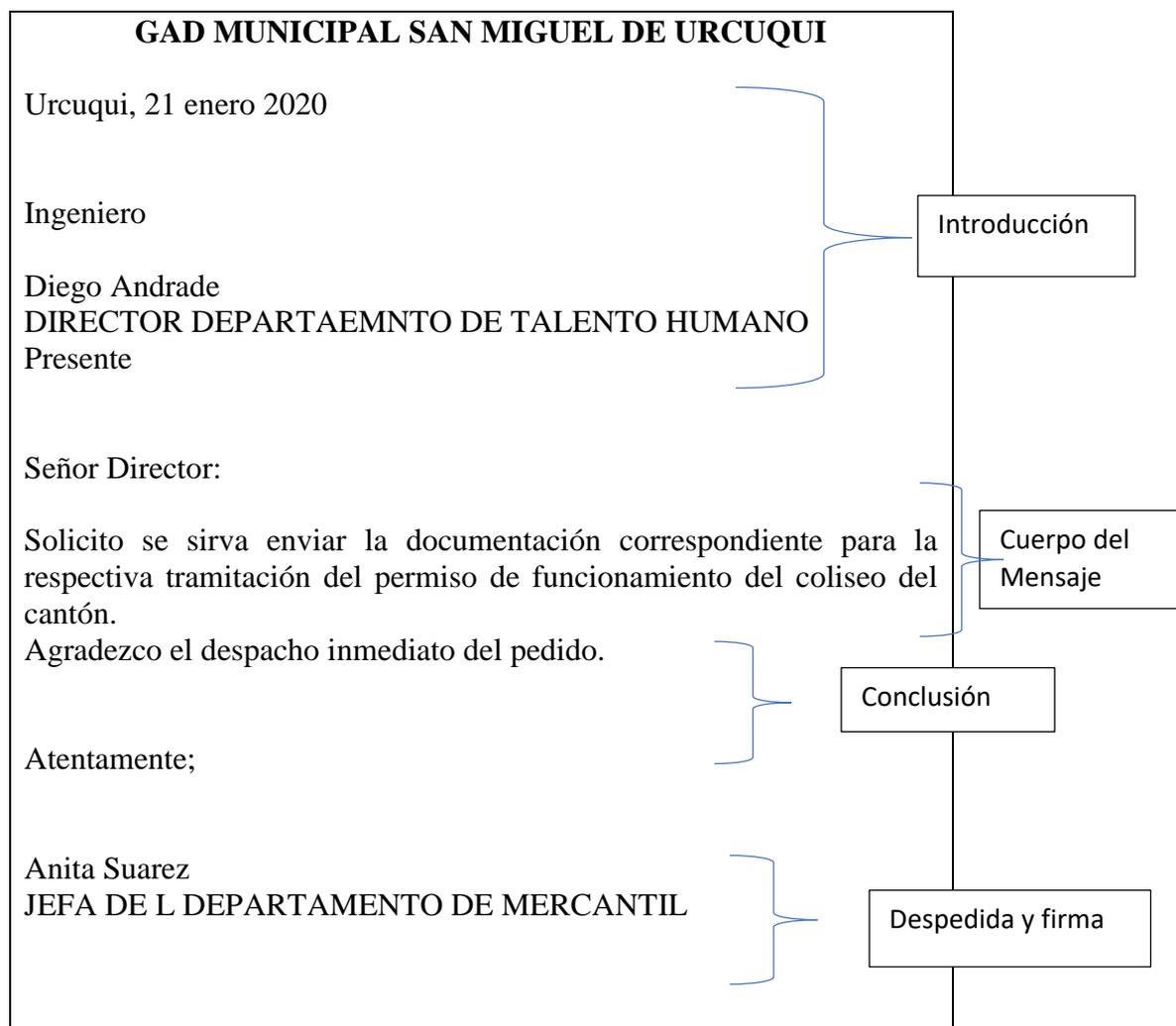


Figura 5: Partes de la solicitud.

### Informes:

El informe es un documento que consiste en la redacción de un texto donde se detallan o describan las cualidades de un hecho y de los eventos que lo rodean.

Es la elaboración de un texto basado en la observación y análisis de hechos o sucesos el cual debe ser siempre de carácter informativo.

Estos informes pueden ser públicos o privados según el objeto de la divulgación; además se clasifican en informes técnicos y científicos.

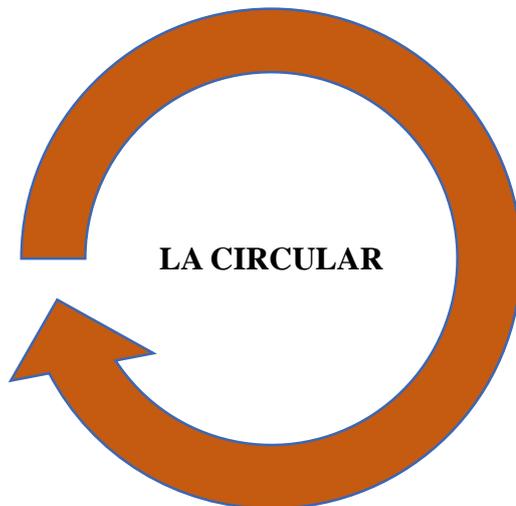
## Partes del informe:



Figura 6 *Partes del informe.*  
Fuente: <https://cutt.ly/qtwCy6I>

## Circulares:

La circular es una comunicación dirigida por una autoridad superior a una inferior sobre un tema y propósito determinado.



- Las autoridades superiores transmiten a las inferiores sus instrucciones o decisiones.
- Son de carácter abstracto, obligatorio para los subordinados.
- Se expiden con propósitos internos meramente administrativos.
- Es una orden que una autoridad dirige a su grupo de subalternos, son cartas o avisos dirigidos a un grupo de personas o a la comunidad en general para dar conocimiento de algo.

Figura 7: *La circular.*

## Actas:

Son documentos que se presentan como un resumen de los acontecimientos presentados en una reunión, su objetivo es dejar constancia de lo dicho o acordado en un grupo de personas que discuten un tema.

## Ejemplo Acta de reunión.



Versión final

**Acta de la Reunión de Altos Funcionarios de UNASUR,  
Delegados de la Presidencia y de la Secretaría General de UNASUR,  
Delegados de la Presidencia y Comisión de la Unión Africana y  
Delegados de Brasil y Nigeria - Coordinadores del Foro ASA.**

Nueva York, 25 de septiembre de 2014.

En cumplimiento de la conclusión 6.a) de la "Primera Reunión del Comité Ad Hoc de ASA" realizada en Quito - Ecuador, el 8 y 9 de septiembre del 2014, Ecuador organizó la "Reunión de Altos Funcionarios de UNASUR, Delegados de la Presidencia y de la Secretaría General de UNASUR, Delegados de la Presidencia y Comisión de la Unión Africana y Delegados de Brasil y Nigeria, Coordinadores del Foro ASA", en Nueva York el 25 de septiembre de 2014, al margen de la 69° Asamblea General de la ONU, con el siguiente orden del día:

1. Aprobación del orden del día.
2. Exposición y preámbulo de ASA, recepción Secretaría Pro tempore.
3. Relación entre UNASUR y Unión Africana en ASA.
4. Organización del Seminario sobre "Perspectivas de la relación entre África y América del Sur a través del Foro ASA".
5. Próxima reunión de Ministros de Relaciones Exteriores de ASA.
6. Participación de UNASUR en cooperación con África sobre el problema del ébola.

La reunión estuvo presidida por el señor José María Guijarro, Subsecretario para África, Asia y Oceanía, del Ministerio de Relaciones Exteriores del Ecuador, Coordinador Nacional del Foro ASA, en ejercicio de la Secretaría Pro Tempore del Foro ASA, que la ejerce actualmente la República del Ecuador.

Una vez sometida a consideración y aprobado el orden del día, los participantes manifestaron su apoyo a la gestión del Ecuador como Secretaría Pro Tempore, en la reactivación y cumplimiento de actividades hacia la Cumbre de ASA 2016 que se realizará en este país.

Algunos de ellos hicieron mención a las capacidades y posibilidades de cooperación y estuvieron de acuerdo en que el tema África - América del Sur debe ser incorporado a la agenda de UNASUR para lo cual se trasladará esta sugerencia a la Reunión de Cancilleres de UNASUR a realizarse el viernes 26 de septiembre de 2014 en Nueva York, en el marco de la 69° Asamblea de la ONU.

Carrión E1-76 y Av. 10 Agosto (593 2 ) 299 -3200 Ext: 12042 E-mail: secretariaasa@cancilleria.gob.ec Quito - Ecuador

Figura 8: *Ejemplo del acta de reunión.*

Fuente: <https://cutt.ly/2twB9yY>

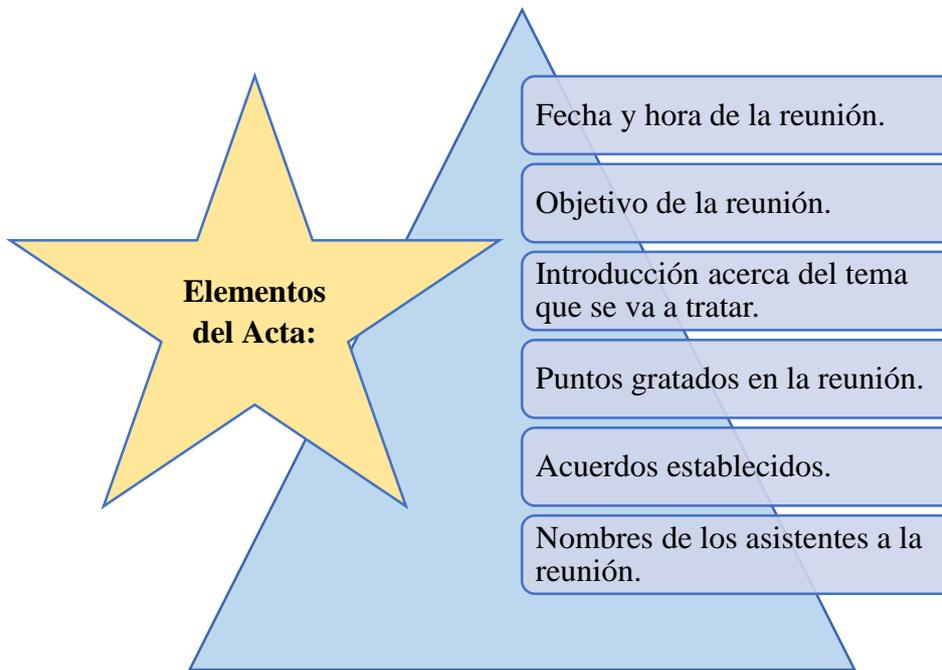


Figura 9: Elementos del acta.

## 2. ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA:

La caja chica es un método de administración que permite tener a la mano una suma de dinero para facilitar pagos no mayores a 100 dólares.

Los gastos de esta caja chica deben ser asentados cuidadosamente para luego ser agrupados en un solo rubro en el libro contable.

Tabla 8  
Manejo de caja chica.

<b>MANEJO DE CAJA CHICA</b>	
Para el registro de caja chica es necesario pedir un recibo por cada compra o pago que se realice.	
Mantener un registro diario donde se detalle lo siguiente: <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha</li> <li>• Nombre del responsable</li> <li>• Cantidad inicial</li> <li>• Monto total del gasto</li> <li>• Numero de factura</li> <li>• Concepto cantidad pagada</li> </ul>

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de observación.

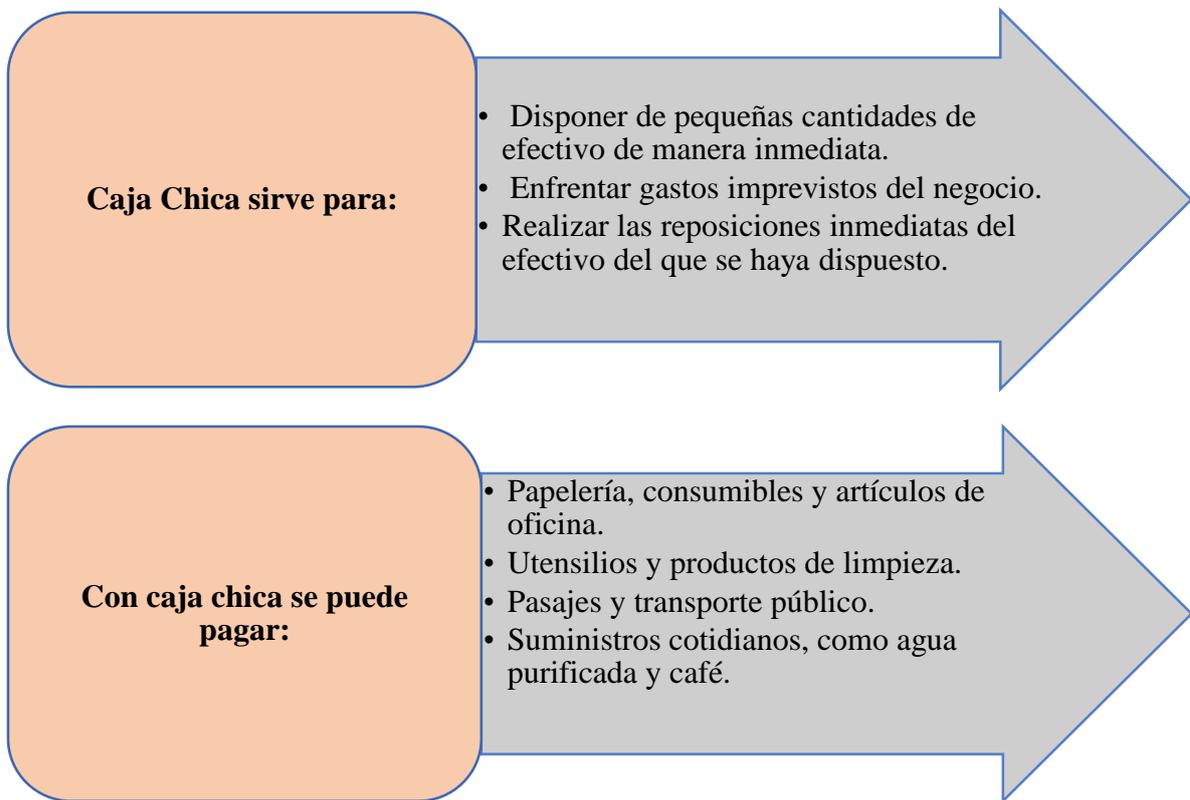


Figura 10: *Usos de caja chica.*

### 3. ARQUEO DE CAJA:

Para realizar el arqueo de caja chica se realiza lo que es el corte de documentación y recuento de efectivo existente.



Figura 11 *Arqueo de caja.*  
Fuente: <https://acortar.link/kn2>

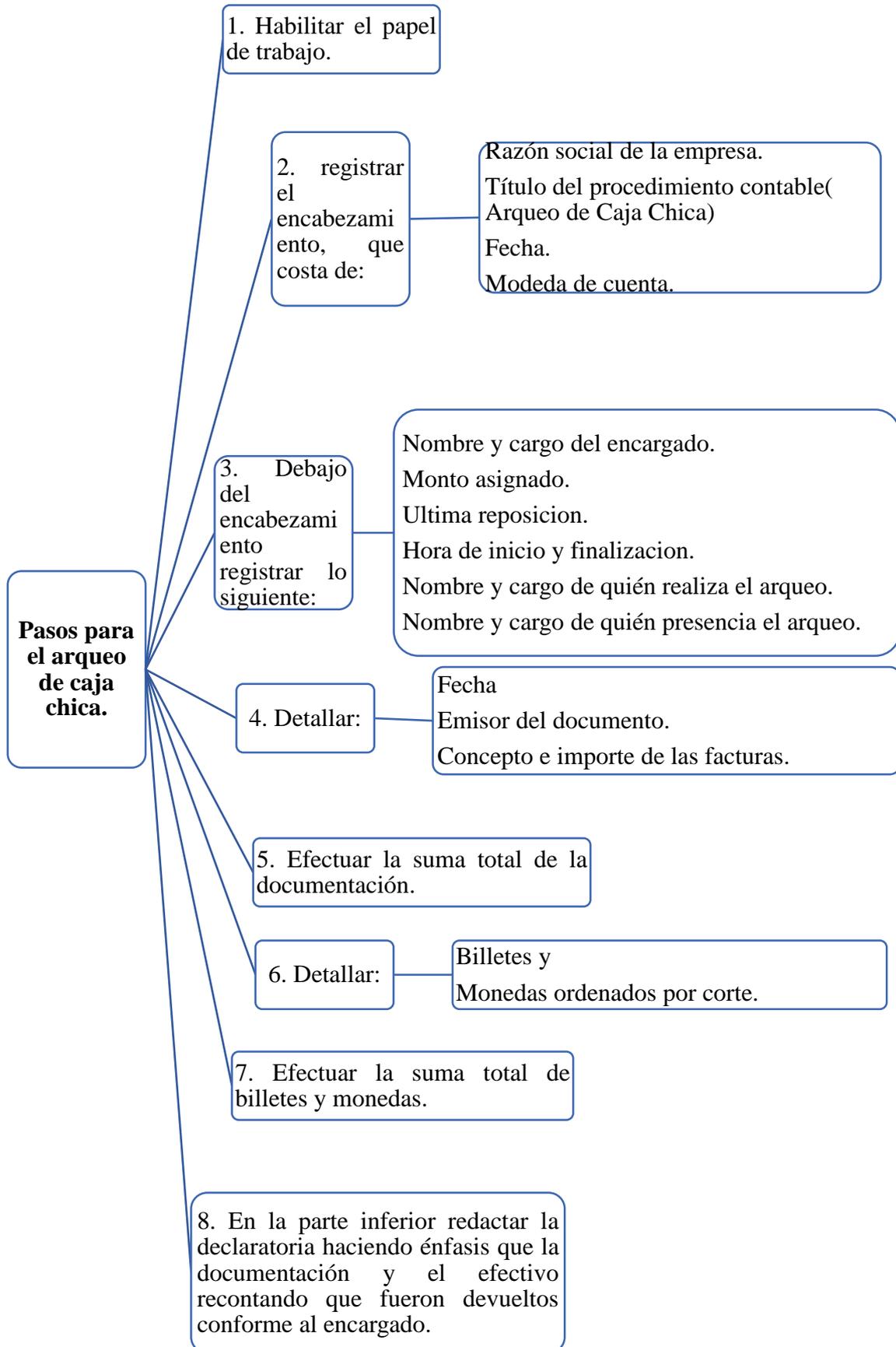


Figura 12: Pasos para el arqueo e caja chica.

#### 4. MANEJO DE SISTEMAS Y PROGRAMAS:

Tabla 9  
*Sistemas y programas.*

SISTEMA LEXIS	SISTEMA OLYMPO
<ul style="list-style-type: none"><li>• El sistema LEXIS es conocido a nivel internacional como producto del más completo y confiable sistema de información jurídica del Ecuador.</li><li>• Es una plataforma tecnológica constituida por múltiples subsistemas interrelacionados entre sí, que permiten consultar directamente una o varias normas legales de la legislación ecuatoriana en estado vigente a texto completo, en estado histórico en resúmenes, y en la imagen digitalizada del Registro Oficial en todos los estados posibles de una norma legal, simultáneamente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es un sistema modular e integrado que costa de 14 módulos y se puede emplear tanto en empresas públicas o privadas.</li></ul>

Nota: Elaboración propia. Fuente: Manejo de sistemas y programas.

#### 5. ARCHIVO:

En términos generales al hablar de archivo se habla de un lugar donde se custodian los documentos públicos o particulares para su conservación, además es el proceso que consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos importantes para una institución.

Archivar significa guardar de forma ordenada los documentos sean éstos físicos o digitales de manera que éstos puedan ser localizados con facilidad cuando los requieran.

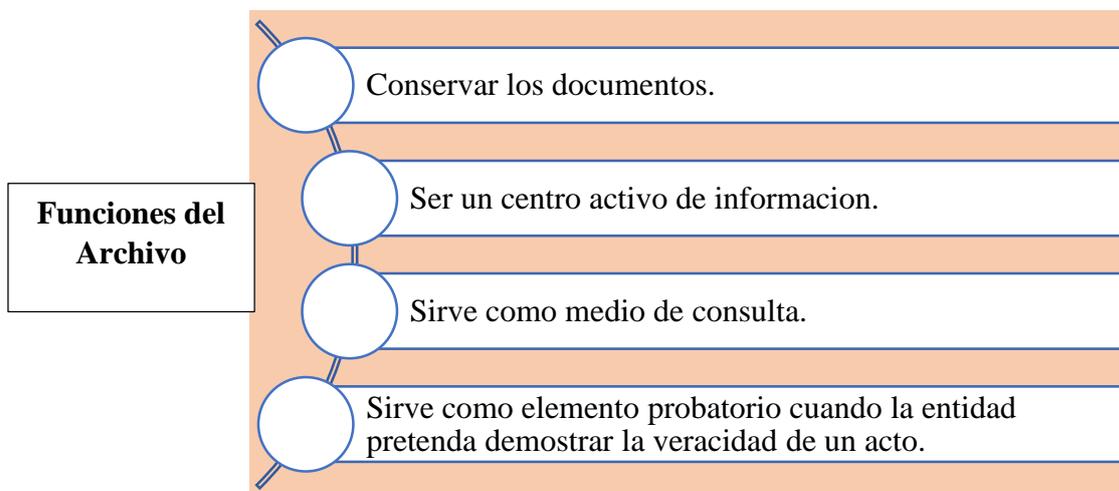


Figura 13: *Funciones del archivo.*

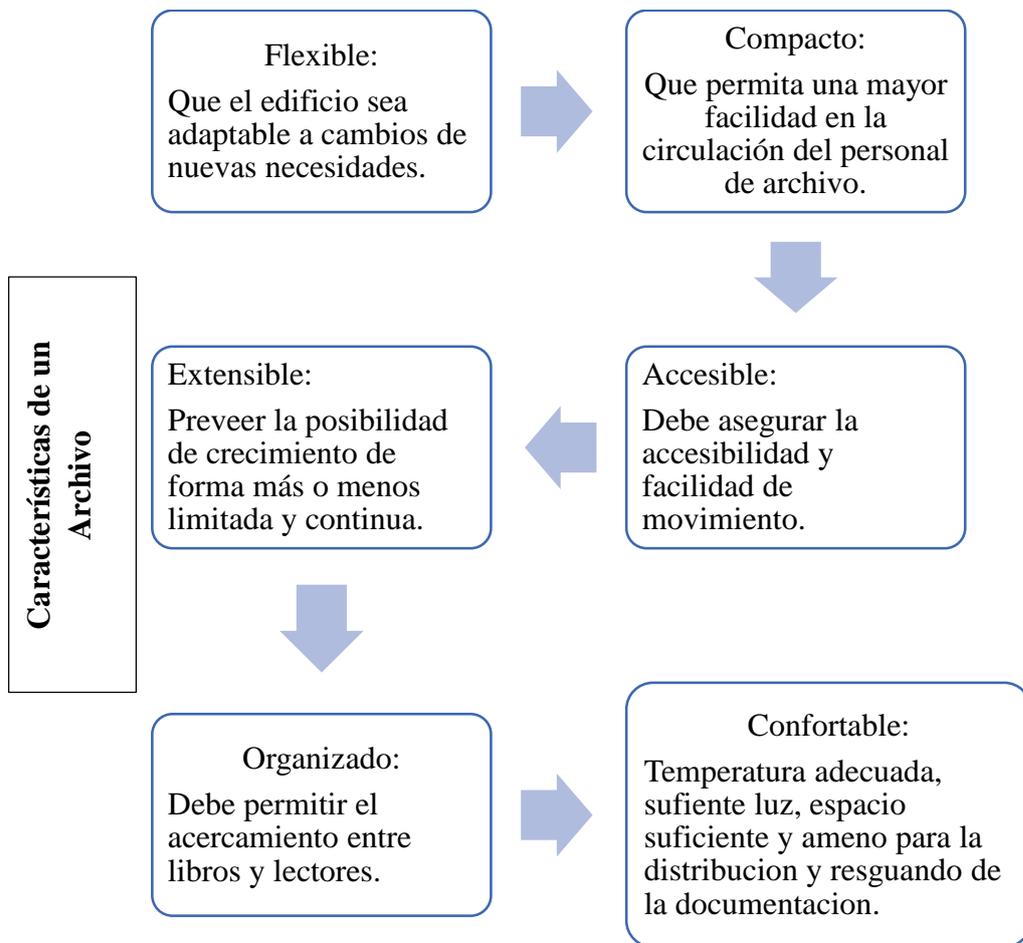


Figura 14: Características de un archivo.



Figura 15: Formas de clasificar los documentos para el archivo.

## 6. BRINDAR ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO EXTERNO.

La calidad de atención que una secretaria debe brindar será muy alta ya que es ella quien muestra la imagen de la institución frente a terceros.

La atención no solo es de manera personal hay ocasiones en que se debe realizarlas mediante las llamadas telefónicas, por lo tanto, la secretaria debe estar preparada para manejar una buena comunicación.



Figura 16: *Tips para contestar el teléfono.*

Una mala calidad en el servicio hará que la institución sea mal vista.

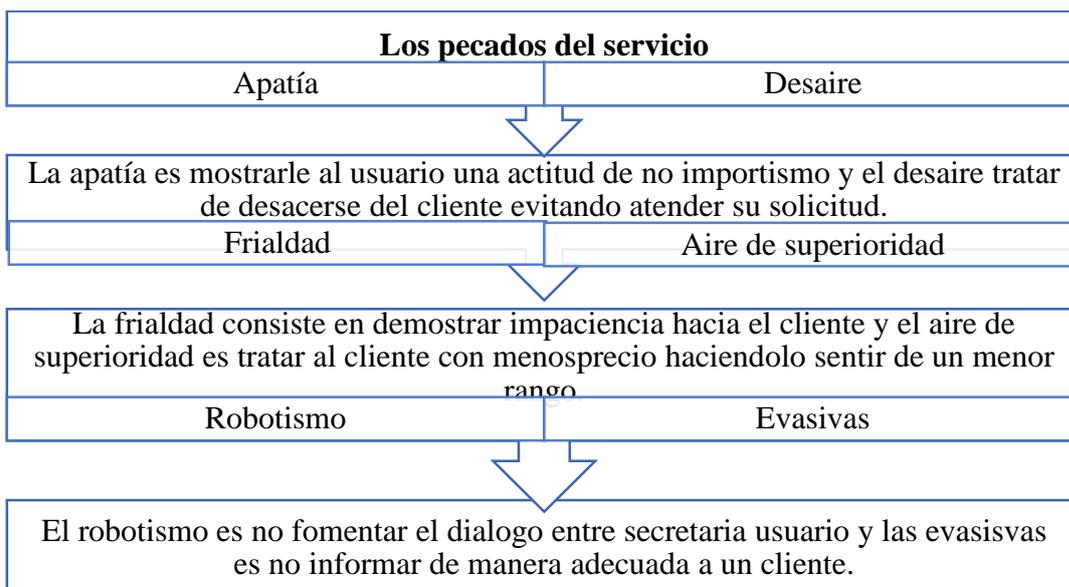


Figura 17: *Los pecados del servicio.*

## 7. ORGANIZAR REUNIONES

Las reuniones de trabajo tienen el objetivo de informar al equipo lo que está ocurriendo dentro de la empresa y las estrategias que se llevarán a cabo para prevenir situaciones adversas.

Tabla 10

*Pasos para realizar una reunión.*

<b>PASOS PARA REALIZAR UNA REUNION</b>	1. Planifique el evento e informe al equipo.	Informe con anticipación y asegúrese de la confirmación de la persona que asistirá al evento, informe día, hora y los temas a tratar en la reunión.
	2. Exija puntualidad de los asistentes.	Es necesario que se recalque la puntualidad de llegada al evento. El horario recomendado para realizar una reunión es a las 9:h00 al comenzar la mañana o a las 15:h00 después del almuerzo.
	3. Elabore una agenda de contenidos con los temas a tratar.	Para que los asistentes lleguen preparados y con varias ideas para proponer.
	4. Acote los temas según lo agendado.	Es importante mantener un orden y prioridad de los temas a tratar.
	5. Maneje la reunión con cuotas de humor.	Es importante que el moderador dé un toque de humor la reunión para así aptar la atención del público y evitar caer en el aburrimiento.
	6. Evite los monólogos.	El moderador deberá presentar liderazgo y completa seguridad de sí mismo evitando el exceso de protagonismo y monólogos, esto se logrará teniendo un pleno conocimiento de los temas a tratar.
	7. Prevenga la formación de bandos entre los asistentes.	Evitar la agrupación de personas ya sea por amistad o género para discutir o argumentar un tema ya que dentro de una reunión todos los temas son de incumbencia para todos los asistentes.
	8. Tome nota de los temas tratados en la reunión.	Es primordial tonar nota de los temas discutidos en la reunión para de esta forma facilitar el recuerdo de las medidas propuestas y poder elaborar el acta de la reunión.

Nota: Elaboración propia. Fuente: Pasos para realizar una reunión.

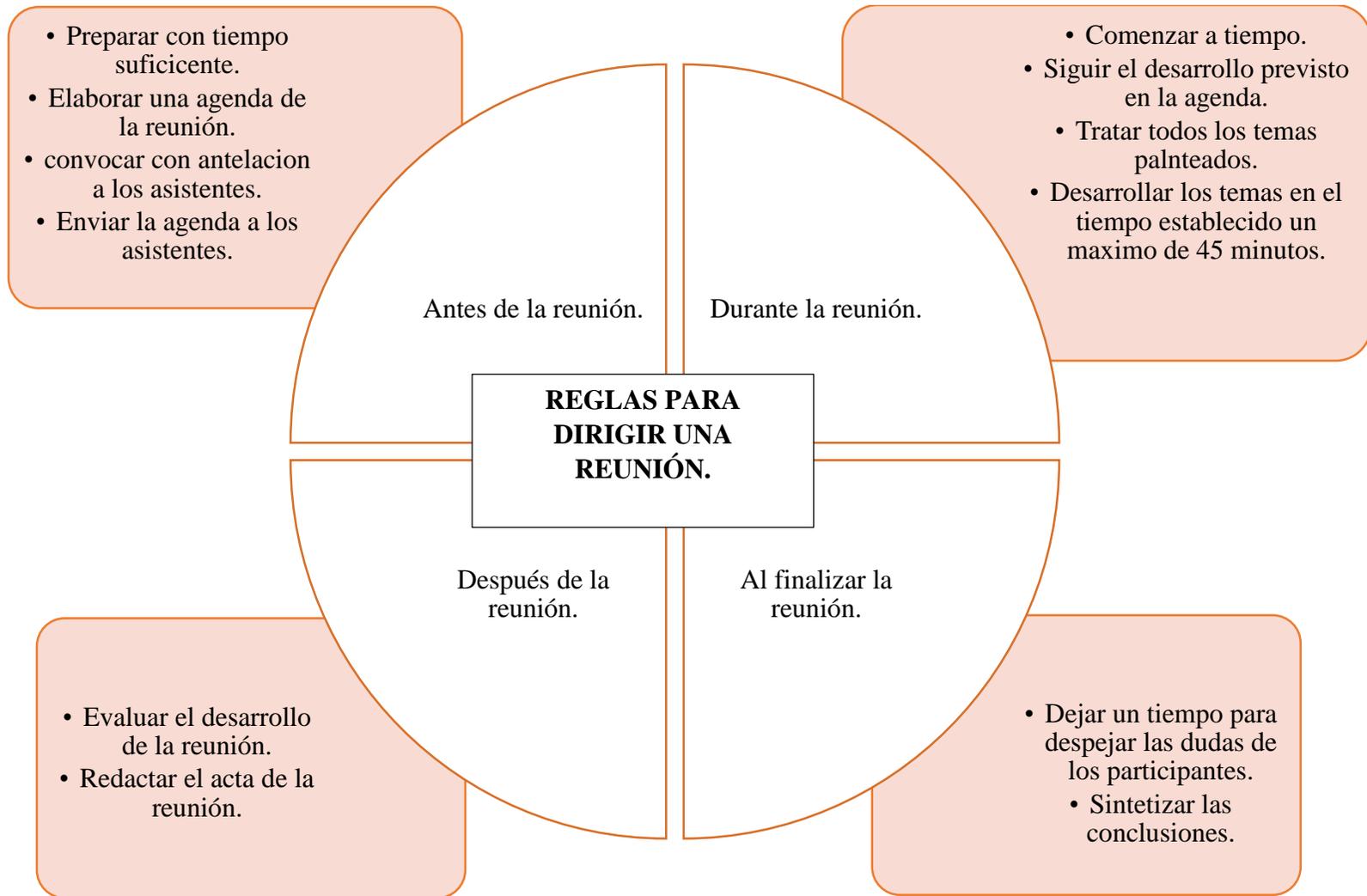


Figura 18: Reglas para dirigir una reunión.

## Los 10 mandamientos de la calidad

1. Ser educado es calidad.
2. Ser organizado es calidad.
3. Ser prevenido es calidad.
4. Ser atento es calidad.
5. Respetar la salud es calidad.
6. Cumplir lo planificado es calidad.
7. Tener paciencia es calidad.
8. Decir la verdad es calidad.
9. Pensar en positivo es calidad.
10. Amor a la familia y a sus amigos es la más grande calidad.

Tabla 11  
*Decálogo de la secretaria.*

<b>Decálogo de la secretaria</b>	
1.	Seré siempre honesta, precisa y discreta con la información que organizo.
2.	Expondré con claridad y responsabilidad mis aspiraciones, metas e inquietudes respetando a las personas que atiendo.
3.	Cuando me inicie en un trabajo, evitaré el natural temor a lo nuevo, y trataré de adaptarme de la mejor manera al resto del equipo.
4.	Al iniciar cada jornada de mi trabajo lo encomendaré todo al primero de mis jefes: Dios.
5.	Evitare por todos los medios el peor de los cánceres laborales: el chisme en la empresa.
6.	Cuando atienda a alguna persona al teléfono mi máxima prioridad es que esa persona sea respetada y reduciré al mínimo los tiempos de espera.
7.	Seré absolutamente responsable con los valores, claves, llaves y otros elementos.
8.	Cada visita, cada llamada la consideraré como una oportunidad para crecer y dar el mejor servicio.
9.	Entenderé que mi profesión es una extensión del amor hacia los demás intentando y logrando siempre ser tolerante y comprensiva.
10.	Bendeciré cada día de trabajo agotado como una gran ocasión que me permitió compartir mi trabajo si esperar reconocimiento alguno.

## LAS RELACIONES HUMANAS

### ¿Qué son las Relaciones Humanas?

Las Relaciones Humanas se denominan como vínculos emocionales que se generan entre dos o más personas a través de las diferentes formas de comunicación.

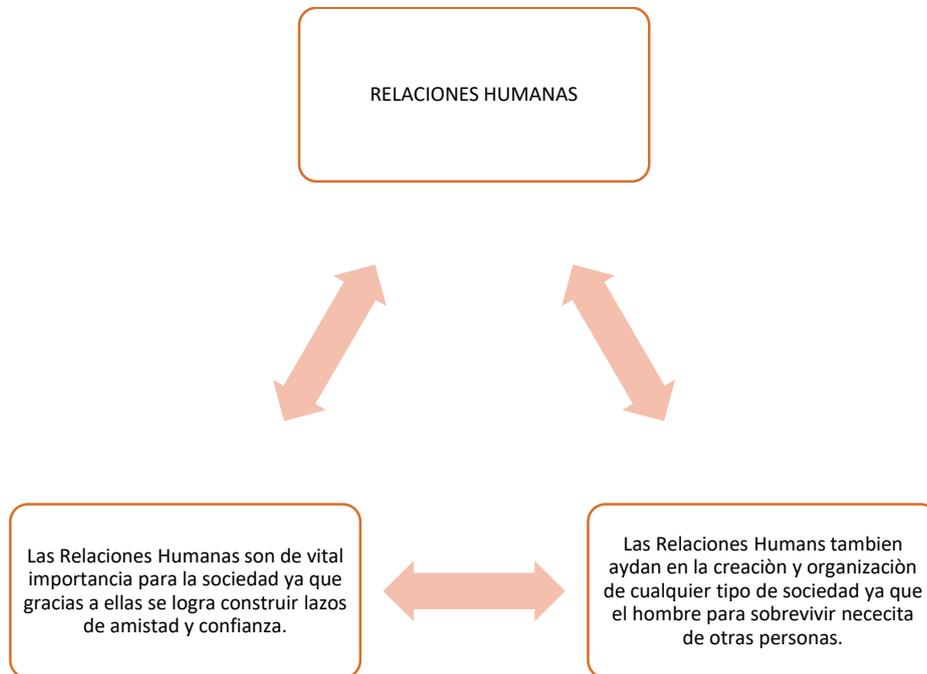


Figura 19: Relaciones humanas.

### Las Relaciones Humanas en el trabajo de la secretaria.

Las relaciones humanas en el trabajo se las construye para crear conexiones unos con otros, asociarse y trabajar en equipo logrando un buen funcionamiento en el clima laboral y por ende la eficiencia y eficacia de la secretaria dentro de la institución.

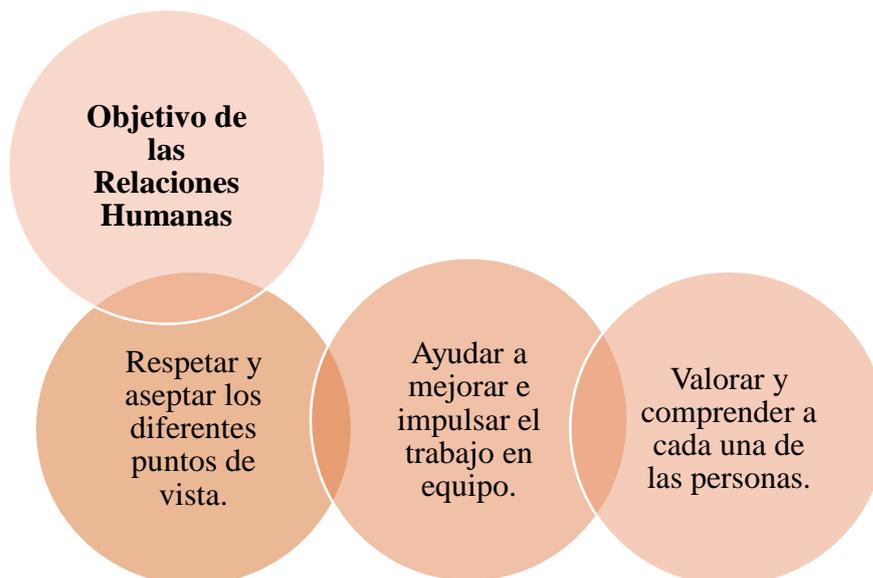


Figura 20: Objetivo de las relaciones humanas.

## Tips para fortalecer las Relaciones Humanas.

Para poder fortalecer y mantener las buenas Relaciones Humanas es importante seguir los siguientes pasos:

1. **Conocerse a sí mismo:** es necesario para saber qué clase de carácter tenemos y así poder entender a los demás.
2. **Desarrollar la capacidad de escucha:** Desarrollar la capacidad de escucha es saber entender de manera clara el mensaje que la otra persona da.
3. **Practicar la empatía:** La empatía es la capacidad de entender a otra persona sin cuestionar lo que hacen.
4. **Confiar en lo que se hace y dice:** La confianza es dar a la otra persona una oportunidad, es también estar seguros de las decisiones que tenemos.
5. **Tener buenos modales:** Los buenos modales son tan importantes para la relación en la sociedad ya que ayudan a desarrollarnos mejor.
6. **Aprender a manejar la ira:** Para poder manejar este aspecto es importante saber que si se está molesto se debe realizar tres cosas: no decir nada, no hacer nada y quedarse quieto; con estos pasos se logrará que la ira desaparezca y así poder continuar con nuestro trabajo.

## Tips para mejorar las relaciones personales

Para poder mejorar nuestras relaciones personales con los demás es necesario poner en práctica lo siguiente:

- **Comprender al otro:** Para poder entender realmente a la otra persona se debe aprender a escuchar sin juzgar y hacerse cargo de sus preocupaciones, aunque no sean importantes para ti.
- **Mantener los compromisos:** Es importante que no hagamos promesas que muchas veces no vamos a ser capaces de poder cumplir ya que perderemos la confianza de la otra persona.
- **Se una persona íntegra:** Para ser una persona íntegra es importante no faltara la verdad, es decir ser íntegro significa cumplir promesas y satisfacer expectativas.



Figura 21: Relaciones Humanas.  
Fuente: <https://n9.cl/nzepq>

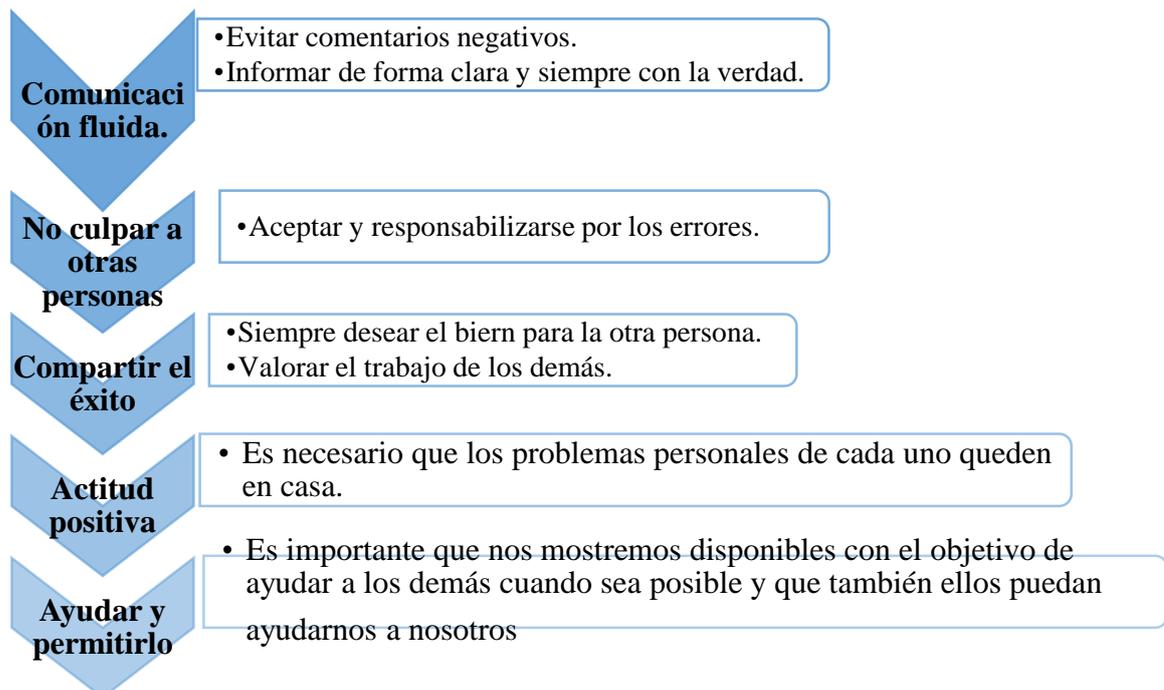
## Cuatro consejos para mejorar las relaciones en equipos de trabajo

- 1. Eliminar los favoritos:** Cuando un líder de grupo mantiene preferencias por alguno de los miembros del equipo, puede desmoralizar al resto del grupo y crear un ambiente laboral no adecuado.
- 2. Tomar en cuenta las ideas del equipo:** Es importante tomar en cuenta las ideas del grupo ya que esto ayuda a planear y ejecutar los proyectos y tareas de una forma que el grupo se sienta incluido en el trabajo.
- 3. Eliminar el micromanagement:** Esto se da cuando un líder quiere controlar al grupo, por lo tanto, es necesario eliminarlo para aumentar la autonomía de los integrantes.
- 4. Ser claro:** Para que los integrantes del grupo entiendan claramente su rol y sus funciones para tener claro la misión, visión y valores del equipo de trabajo.



Figura 22: Buenas Relaciones Humanas.  
Fuente: <https://n9.cl/thwd>

## 5 tips para mejorar las relaciones en el trabajo.



## CONCLUSIONES

- Al terminar la investigación se pudo constatar que la secretaria ejecutiva en la actualidad no solo se ocupa de las tareas administrativas de oficina sino también se ha convertido en la mano derecha del jefe y tiene la responsabilidad de dirigir las actividades de la empresa cuando éste no se encuentre.
- Entre las funciones de la secretaria ejecutiva se denomina la más importante la atención al público externo el cual merece una atención y trato de calidad y sobre todo que la información adquirida sea clara y adecuada.
- Dentro del trabajo ejecutivo que realiza la secretaria es importante que se fortalezcan las relaciones humanas ya que son necesarias para mantener los vínculos de amistad y confianza entre los miembros de una institución.
- Para desarrollar buenas relaciones humanas es primordial que la secretaria mantenga una actitud adecuada y acorde al ambiente laboral, además es necesario buscar el bien común dentro del núcleo social al que pertenece.

## RECOMENDACIONES

- La secretaria ejecutiva debe conocer de manera clara todas las funciones de la oficina y sobre todo tener la capacidad de coordinar y dirigir los movimientos y actividades de una empresa en ausencia de su superior.
- La atención que se brinde a los clientes debe ser de calidad, esto se logrará gracias a la práctica de valores y cualidades con los que debe caracterizarse toda secretaria ejecutiva.
- Es necesario e importante que la secretaria ejecutiva desarrolle buenas relaciones humanas para que de esta manera se desenvuelva de la mejor manera dentro de un grupo de trabajo, y tenga la facilidad de integrarse a diferentes grupos.
- Toda secretaria ejecutiva debe estar al tanto de que para desarrollar las relaciones humanas es importante valorar, respetar y comprender a cada una de las personas que la rodean, además es necesario aplicar la tolerancia en cualquier ámbito de la vida ya sea de trabajo o social.

## **GLOSARIO DE TERMINOS**

**Antagónico:** Que denota o implica antagonismo.

**Armonía:** Acertada combinación de palabras, acentos y pausas del lenguaje que hacen que resulten gratos al oído.

**Autoestima:** Aprecio o consideración que uno tiene de sí mismo.

**Confidencial:** Que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas.

**Conflicto:** Colisión u oposición de interés, derechos, pretensiones, etc.

**Creativo:** Que tiene gran creatividad para realizar cualquier actividad.

**Criterio:** Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación.

**Descentralizado:** Acto y consecuencia de descentralizar; delegar parte del poder que ejercía un organismo central a diferentes entidades o corporaciones.

**Eficaz:** Activo, fervoroso, poderoso para obrar, que logran hacer efectivo un propósito.

**Eficiencia:** Virtud y facultad para lograr un efecto determinado.

**Equilibrar:** Hacer que una cosa no prevalezca sobre otras, manteniéndolas proporcionalmente iguales.

**Eslabón:** Elemento que sirve de enlace y relación en una serie de cosas.

**Ética:** Parte de la filosofía que trata de los actos humanos.

**Fax:** Sistema de comunicación que permite mandar y recibir información gráfica a través de la línea telefónica.

**Gestionar:** Hacer las gestiones necesarias para conseguir o resolver una cosa.

**Informal:** Que no está sujeto a reglas protocolarias, ceremoniales o solemnes, sino que es propio del trato entre amigos o familiares.

**Innovar:** Cambiar las cosas, introduciendo novedades.

**Jerarquía:** Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma.

**Líder:** Persona que encabeza y dirige un grupo o movimiento social, político, religioso, etc.

**Manual:** Libro en que se recoge y resume lo fundamental de una asignatura o ciencia.

**Moral:** Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad.

**Organismo:** Organización que desempeña una determinada labor (cultural, científica, política, social, etc.), frecuentemente como parte de una organización mayor.

**Proactivo:** Que tiene iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras.

**Vínculo:** Unión o atadura de una cosa con otra.

## BIBLIOGRAFÍA

Abaudili Nahún, J. (2016). *Manual de la secretaria ejecutiva y la asistente administrativa*. Mexico: Editorial Trillar.

ACADEMYFORMACION. (03 de 01 de 2020). Recuperado el 29 de 01 de 2020, de ACADEMYFORMACION: <https://www.academyformacion.com/funciones-de-una-secretaria/>

Bercovici, G. C. (1995). *Manual de la secretaria eficaz*. Paris: Ediciones Gestión 2000 SA.

Canda Moreno, F. (2006). *Secretaria Ejecutiva*. Editorial Cultural S.A.

Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. Mexico: International Thomson Editores, S.A.

Divinas, L. (5 de 2 de 2018). *Scribd*. Recuperado el 07 de 01 de 2020, de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

DuBrin, A. J. (2008). *Relaciones Humanas: comportamiento humano en el trabajo*. .

*El nuevo perfil de las secretarias ejecutivas*. (s.f.). Recuperado el 07 de 01 de 2020, de El nuevo perfil de las secretarias ejecutivas: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>

*Enciclopediadetateas.net*. (s.f.). Recuperado el 07 de 01 de 2020, de Enciclopediadetateas.net: <https://www.encyclopediadetareas.net/2010/08/importancia-de-las-relaciones-humanas.html>

Fernandez Hernandez, M. (1970). *Psicología en el trabajo*. Index.

*FUNCIONES\_SECRETARIA\_MUNICIPAL*. (s.f.). Recuperado el 07 de 01 de 2020, de FUNCIONES\_SECRETARIA\_MUNICIPAL: [https://www.quillon.cl/transparencia\\_municipal/municipalidad/funciones\\_departamentos/FUNCIONES\\_SECRETARIA\\_MUNICIPAL.pdf](https://www.quillon.cl/transparencia_municipal/municipalidad/funciones_departamentos/FUNCIONES_SECRETARIA_MUNICIPAL.pdf)

Juarez Donato, A. L. (29 de 05 de 2012). *Blog*. Recuperado el 08 de 01 de 2020, de Blog: <http://anali-judoali.blogspot.com/2012/05/objetivo-de-las-relaciones-humanas.html>

Londoño, C. (2011). *Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz*. FC. Editorial.

Quiroz, C. (2005). *101 Sugerencias para la secretaria eficaz*. editorial Ecuador FBT cia Ltda. Recuperado el 08 de 01 de 2020

Rodriguez, D. (05 de 04 de 2013). *Para curar el alma*. Recuperado el 08 de 01 de 2020, de Para curar el alma: <http://paracurarelalma.blogspot.com/2013/04/importancia-de-las-relaciones-humanas.html>

rprivilegenet. (24 de 10 de 2019). *Revista Privilege*. Recuperado el 07 de 01 de 2020, de Revista Privilege: <https://www.revistaprivilege.com/cual-es-nuevo-rol-de-la-secretaria-ejecutiva-o-asistente-de-gerencia/>

secretarial2grupo1. (06 de 02 de 2012). *Blogdiario.com*. Obtenido de Blogdiario.com: <http://secretarial2grupo1.blogspot.es/1328540663/relaciones-humanas/>

Villegas, Y. (14 de 08 de 2013). *ClubEnsayos*. Recuperado el 08 de 01 de 2020, de ClubEnsayos: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/LA-ETICA-EN-LAS-RELACIONES-HUMANAS/958586.html>

Vinueza, R. (2011). *Relaciones Humanas: valores humanos y derechos humanos*. Exitotal Ediciones.

Yagual PARRALES, R. (1988). *Relaciones humanas y psicología de las organizaciones*. Guayaquil. Recuperado el 08 de 01 de 2020

## ANEXOS



Entrevista secretaria departamento de Talento Humano.



Entrevista secretaria general.

### Visita a las oficinas de GAD Municipal San Miguel de Urququi.



Secretarias GAD San Miguel de Urququi.



Oficio de aceptación para proyecto de grado GAD Municipal San Miguel de Urcuquí.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**DECANATO**

Oficio 040-D  
29 de enero de 2020

Ingeniero  
Tyrone Vega  
ALCALDE DE URCUQUÍ

Señor Alcalde:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología reciba un cordial y atento saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita ERIKA ABIGAIL QUIGUANGO VIRACOCCHA, egresada de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "LAS FUNCIONES Y RELACIONES HUMANAS DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN MIGUEL DE URCUQUÍ EN EL PERÍODO 2019-2020".

Por su favorable atención, le agradezco

Atentamente,  
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

  
MSc. Raimundo López  
DECANO DE LA FECYT



Ficha de observación de la secretaria del GAD Municipal san Miguel de Urququi.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACION, CEINCA Y TECNOLOGIA**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**FICHA DE OBSERVACION PARA LA SECRETARIA GENERAL DEL GAD MUNICIPAL SAN MIGUEL DE URQUQUI**

Esta ficha de observación servirá para la realización de un trabajo de grado en la especialidad de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español de la UTN, cuyo título es “**CREACION DEL MANUAL DE FUNCIONES Y RELACIONES HUMANAS PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO SAN MIGUEL DE URQUQUI**”

**Objetivo:** Realizar un diagnóstico estratégico situacional sobre la función que cumple cada una de las secretarias en el municipio de Urququi, con el fin de conocer los procedimientos aplicados.

<b>OBSERVACION</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>AVECES</b>
¿La secretaria posee un total conocimiento de sus funciones?			
¿Es adecuado el desempeño de la secretaria al momento de realizar sus tareas?			
¿Existe la respectiva agilidad para la tramitación de los documentos que el usuario realiza?			
¿La secretaria pone en práctica las relaciones humanas?			
¿Es adecuado el trato que recibe el usuario con respecto a las relaciones humanas?			
¿Es necesario la implementación de un manual que contenga las funciones y relaciones humanas de la secretaria?			



Entrevista aplicada a la secretaria del GAD Municipal San Miguel de Urcuqui.

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**FORMULARIO DE ENTREVISTA PARA LA SECRETARIA DEL GAD MUNICIPAL SAN MIGUEL DE URCUQUI.**

**Estimada Secretaria:**

Le solicito comedidamente se digne responder las interrogantes de la siguiente entrevista que servirá para un trabajo de grado en la especialidad de Licenciatura en Secretariado ejecutivo en español de la UTN, cuyo título es **“LAS FUNCIONES Y RELACIONES HUMANAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO SAN MIGUEL DE URCUQUI EN EL PERIODO 2019-2020”**.

**Objetivo:** realizar un diagnóstico estratégico situacional sobre las funciones que cumplen cada una de las secretarias de los diferentes departamentos del Municipio de Urcuqui, con el fin de conocer los procedimientos aplicados.

**Instrucciones:**

Escriba de manera concreta y sincera la respuesta.

La entrevista es anónima para garantizar la veracidad de la información.

1. ¿Considera que es importante que cada secretaria conozca de manera clara las funciones de su departamento? ¿Porqué?

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

2. ¿Está de acuerdo en que las funciones secretariales sean asignadas dependiendo a la actividad del departamento para el cual trabaja?

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

3. ¿Para usted, como deberían ser las relaciones Humanas dentro de la institución?

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

4. ¿Piensa que es necesario que el usuario tanto interno como externo se sienta cómodo con la atención recibida?

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

5. ¿Piensa que es necesario implementar un manual donde se detallen funciones secretariales específicas de cada departamento y además contenga tips para mejorar las relaciones humanas dentro del área laboral?

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



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: URKUN ERIKA QUIGUANGO.docx (D64036033)  
Submitted: 2/18/2020 12:28:00 AM  
Submitted By: eaquiguangov@utn.edu.ec  
Significance: 4 %

### Sources included in the report:

tesis FINAL.pdf (D62797366)  
TRABAJO DE GRADO II - PLAN DE INVESTIGACION - URKUND.pdf (D47762731)  
XIOMARA KERLY SELLAN TROYA urkund.docx (D63155470)  
<https://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIADuBrin>,  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/02/ejercicio-profesional-secretarias.html>  
<https://docplayer.es/142287746-Administracion-secretarial-en-educacion-curso-de-formacion-complementaria-en-secretariado-ejecutivo-en-educacion.html>  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/liderazgo-profesional-cliente.html>

### Instances where selected sources appear:

10