



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

“EL ESTUDIO DE LA CARENCIA DE LIDERAZGO EN EL SECTOR SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE OTAVALO”.

**Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.**

**AUTORAS:**

Pacheco Martínez Dattatreya.  
Vaca Paredes Daysi Gabriela.

**DIRECTOR:**

Dr. Raúl Fuentes

Ibarra, 2011

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director del trabajo de grado presentado por las señorita Daysi Gabriela Vaca Paredes y la señora Dattatreya Zahirul Pacheco Martínez para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo con el tema: **“EL ESTUDIO DE LA CARENCIA DE LIDERAZGO EN EL SECTOR SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE OTAVALO”** Considero que este trabajo reúne todos los requisitos legales para ser sometido a la presentación pública y evaluación de parte del jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 22 días del mes de julio del 2011

Dr. Raúl Fuentes  
DIRECTOR DE TESIS

## DEDICATORIA

*Ofrecemos plegarias a Dios por darnos la fortaleza e inteligencia de sentir la necesidad de superación, para alcanzar una sólida formación que nos permita competir con éxito en el convivir social y laboral.*

*A nuestros padres:*

*Que con infinito amor y sabiduría han sabido guiar nuestra vida por el sendero de la verdad y respeto porque gracias a sus palabras de aliento nos motivaron a salir adelante y así llegar a cumplir nuestra meta.*

*Daysi y Zahirul*

## AGRADECIMIENTO

*Nuestro más sincero agradecimiento a todos los instructores, quienes han hecho que los conocimientos impartidos en las aulas de nuestra querida Universidad Técnica del Norte se reflejen en esta tesis, ellos supieron inculcar en nosotros dedicación entrega conocimiento sabiduría y sobre todo el deseo de superación que quedará impregnado en lo más profundo de nuestros corazones.*

*Daysi y Zahirul*

## AUTORÍA

Nosotras, Daysi Gabriela Vaca Paredes con cedula de identidad Nro. 100358020-4 y Dattatreya Zahirul Pacheco Martínez con cedula de identidad Nro. 100222044-8, declaramos bajo juramento que el presente trabajo es de nuestra autoría, **“EL ESTUDIO DE LA CARENCIA DE LIDERAZGO EN EL SECTOR SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE OTAVALO”** y los resultados de investigación son de nuestra total responsabilidad, además que no ha sido presentado para ningún grado ni calificación profesional; y hemos respetado las diferentes fuentes de información.

Daysi Gabriela Vaca Paredes  
100358020-4

Dattatreya Zahirul Pacheco Martínez  
100222044-8

## INDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
Portada	
Aceptación del Director	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Autoría	V
Índice General	VI
Resumen	X
Summary Executive	XI
Introducción	1
<b>CAPITULO I</b>	<b>3</b>
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Formulación del problema	6
1.4 Delimitación	6
1.4.1 Delimitación Temporal	6
1.4.2 Delimitación Espacial	6
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo General	7
1.5.2 Objetivos Específicos	7
1.6 Justificación	7
1.7 Resumen del capítulo	8
<b>CAPITULO II</b>	
<b>2 MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>

2.4	Fundamentación Teórica del problema	38
2.4.2	Fundamentación Epistemológica	38
2.4.3	Fundamentación Sociológica	39
2.4.4	Fundamentación Psicológica	39
2.5	Posicionamiento Teórico Personal	39
2.6	Glosario de Términos	40
2.7	Preguntas Directrices	46
2.8	Matriz Categorical	47
<b>CAPITULO III</b>		
<b>3</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>48</b>
3.4	Tipos de investigación	48
3.5	Métodos	49
3.6	Técnicas e Instrumentos	50
3.7	Población	50
3.7.2	Unidades de observación	51
3.8	Muestra	52
<b>CAPITULO IV</b>		
<b>4</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIONES DE RESULTADOS</b>	<b>53</b>
4.4	Observación	53
4.5	Encuestas	54
4.5.2	Encuestas dirigidas a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo y Resultados.	54
4.5.3	Encuestas dirigidas a los jefes y directores responsables de cada área del Gobierno Municipal de Otavalo y resultados	63

## **CAPITULO V**

<b>5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
5.4 Conclusiones	74
5.5 Recomendaciones	75

## **CAPITULO VI**

<b>6 PROPUESTA ALTERNATIVA</b>	<b>77</b>
6.4 Título de la Propuesta	77
6.5 Justificación e Importancia	77
6.6 Fundamentación	78
6.7 Objetivos	78
6.7.2 Objetivo General	78
6.7.3 Objetivos Específicos	79
6.8 Desarrollo de la Propuesta	79
Guía No. 1 Capacidad de Comunicarse	82
Guía No. 2 Capacidad de Establecer Metas y Objetivos	84
Guía No. 3 Saber Trabajar en Equipo	86
Guía No. 4 Tener Iniciativa	88
Guía No. 5 Tener Carisma	90
Guía No. 6 Ser Innovador	92
Guía No. 7 Adaptarse al Cambio	94
Guía No. 8 Ser Visionario	96
Guía No. 9 Asumir Riesgos	98
Guía No. 10 Ser Emprendedor	100
Guía No. 11 Tener Actitud Positiva	102
Guía No. 12 Organizarse en el trabajo	104

Autoevaluación de liderazgo	106
Oración de la Secretaria	110
6.9 Impactos	112
6.10 Difusión	113
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	114
Linkografía	117
<b>ANEXOS</b>	118
Anexo 1. Matriz de coherencia	119
Anexo 2. Árbol de problemas	120
Anexo 3. Encuesta dirigida al personal de Secretaría del Gobierno Municipal de Otavalo.	121
Anexo 4. Encuesta dirigida a Jefes y Directores del Gobierno Municipal de Otavalo.	123
Anexo 5,6,7. Certificaciones	126
Anexo 8. Fotografías	130

## RESUMEN

En este trabajo se investigó el tema “La carencia de liderazgo en el sector secretarial y su incidencia en el desempeño profesional en el Municipio de Otavalo” obteniendo como resultado la experiencia vivida por las investigadoras que observaron de cerca el funcionamiento de la administración pública, especialmente en el sector municipal ya que en nuestro entorno las instituciones públicas o de gobierno son mal catalogadas por sus falencias y falta de compromiso por gran parte de los funcionarios que no ven más allá de lo establecido, siendo así que el objetivo de esta investigación fue determinar si existe carencia de liderazgo en las secretarias y cómo influye en sus funciones para su desempeño profesional, para esto se realizó un diagnóstico situacional interno empleando en primera instancia el método de la observación donde se comprobó que la secretaria trabaja de manera monótona y sin iniciativa lo que frena el progreso de la institución. Se realizó además encuestas con preguntas abiertas y cerradas tanto a las secretarias que son la base fundamental de la investigación como a los jefes departamentales que miran día a día el progreso, la eficiencia y eficacia en cada una de las funciones que las secretarias desempeñan. Con el resultado del análisis de las encuestas efectuadas se determinó que existe la necesidad de elaborar una guía práctica de estrategias de cómo ser una secretaria líder, deduciendo que se debería tener una herramienta de apoyo que permita poner en práctica y mejorar el desenvolvimiento, relación, capacidad, iniciativa de la secretaria en las funciones que desempeña en su lugar habitual de trabajo, dentro de las guías podemos apreciar útiles recomendaciones que la secretaria podrá poner en ejecución para sus actividades encomendadas, finalizando así esta investigación donde estará a disposición una serie de conclusiones y recomendaciones encaminadas a la solución y mejoramiento de la institución.

## **SUMMARY**

This work that investigates the theme: “THE LACK OF LEADERSHIP IN THE SECRETARIAL AREA AND ITS IMPACT ON THE PROFESSIONAL MANAGEMENT IN THE MUNICIPALITY OF OTAVALO”, obtained as a result the lived experience by the researches who have closely observed the functioning of the public administration, especially in the municipal sector; in our environment, the public institutions or government are poorly qualified by their shortcomings and limited commitment by many of the public servers who don't see beyond what is established, so, the objective of the investigation was to determine if the lack of leadership in the secretarial area is evident and how is the influence in their duties as professionals. For this, was realized an internal situational diagnosis using in the first instance the method of observation, proving that the secretary works monstrosly, with no initiative, stopping the progress of the Institution. Also, surveys with both open and close questions were worked as the secretaries who are the main base of the investigation as the departmental heads who see day after day the progress, efficiency and effectiveness in each secretary's roles. With the results, was determined the necessity to make a practical guide with strategies to become a secretary leader deducing that it should have tools as support to practice them and improve the secretary's development, relationship, capacity, initiative in their work place. In the practical guide you can appreciate useful recommendations for the secretary. She will execute all the commended activities efficiently. In addition, it will be a sequence of conclusions and recommendations directed to solve and get better the institution.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad principal investigar la carencia del liderazgo en el rol que desempeña la secretaria hoy en día y en especial la secretaria que brinda sus servicios en el Gobierno Municipal de Otavalo, 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 se desarrolla, además está capacitada para delegar a ciertas áreas funciones que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

Se tiene que implementar nuevas políticas para mejorar las funciones que la secretaria ejerce en el sector público empleando guías para una adecuada formación y capacitación continua para evolucionar su accionar y dejar desarrollar su potencial como líder.

Este trabajo de investigación tiene como propósito principal detectar la falta de liderazgo laboral para mejorar el desenvolvimiento de la secretaria en el ámbito personal y profesional

Con este aporte investigativo se pretende que las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo identifiquen los problemas que produce la falta de liderazgo en el desarrollo de sus funciones y puedan mejorar sus aptitudes y habilidades, para de esta manera contrarrestar esta falencia, la información obtenida tendrá valor investigativo para la obtención de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo.

Por lo que se ha desarrollado un estudio el cual contiene los siguientes aspectos:

**Capítulo I**, contiene el planteamiento del problema, su contextualización, delimitación temporal, espacial, unidades de observación, objetivos generales y específicos de la investigación.

**Capítulo II**, recoge el marco teórico que sustenta el contenido científico del tema de investigación.

**Capítulo III**, es el marco metodológico del trabajo de investigación aplicado en el desarrollo de su proceso.

**Capítulo IV**, contiene el análisis y la interpretación de resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas como instrumentos de investigación.

**Capítulo V**, conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en el desarrollo de la investigación.

**Capítulo VI**, en este capítulo se establece como propuesta la elaboración de una guía práctica de estrategias de cómo ser una secretaria líder que permita mejorar las funciones y su desempeño profesional en el Gobierno Municipal de Otavalo.

## **CAPITULO I**

### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Antecedentes**

En las instituciones públicas y privadas del Ecuador la prestación de servicios es una función de responsabilidad, dedicación y confianza, la secretaria pertenece a este grupo puesto que desempeña un papel relevante en la institución, al brindar asistencia y ayuda tanto a sus jefes, compañeros de oficina, así como también a los usuarios pero al carecer de liderazgo esta ayuda y función ha sido limitada.

En la ciudad de Otavalo se encuentra el Ilustre Municipio que es un organismo encargado de cristalizar los anhelos de los ciudadanos otavaleños, realizando obras en los sectores más necesitados de la comunidad. Otavalo data desde hace miles de años, en un primer asentamiento humano ubicado en la actual parroquia de San Rafael a orillas del Lago san Pablo. A partir de la invasión y conquista española, se establece a Otavalo en su actual territorio destacándose cíclicamente como asentamiento (1534), Corregimiento (1540), Villa (11 de noviembre de 1811) y ciudad (31 de Octubre de 1829), los ciudadanos y ciudadanas que conformaron fueron nominados por los gobiernos centrales, mediante decretos supremos de elección popular, los cuales actuaron como presidentes, alcaldes, concejeros y concejales(as) del Municipio de Otavalo, por los años de 1846 y 1865 hasta el año 2014.

El Gobierno Municipal de Otavalo como entidad legalmente conformada desempeñan funciones establecidas para la ciudadanía estas funciones que ofrece el personal administrativo y especialmente las secretarias ha sido cuestionadas en el plano laboral por cuanto la secretaria no ha demostrado toda su capacidad debido a que no se le ha dado la importancia que ella tiene dentro del engranaje de la actividad empresarial, ya sea ésta pública o privada, por lo que su rol dentro de este proceso es secundario y casi o muchas de las veces, solamente es una persona que está allí para cumplir una labor secundaria, y acatar ciegamente las órdenes de su jefe. Esto se lo puede establecer con más frecuencia en el sector público, ya que existen personas que por su rango, puesto y funciones creen que son aquellos los únicos llamados a establecer parámetros estereotipados en beneficio de la empresa.

La secretaria, realmente no participa de un esquema de equipo y claro está, se dedica a cumplir una función determinada y no va más allá de la visión de su jefe ya sea por su contrato de trabajo o por miedo de asumir grandes riesgos y responsabilidades.

## **1.2 Planteamiento del problema**

En el Gobierno Municipal de Otavalo se ha observado que existen muchas falencias con lo que respecta al manejo adecuado de su administración y en especial manera con la poca importancia que se le ha prestado a las secretarias reflejado esta situación en sus funciones, esto es, demora en el flujo de la información o trámites que a diario ingresa en esa Institución, debido a la falta de muchos factores que si no se corrige oportunamente estas complicaciones ocasionará retraso en sus actividades y

reflejan una mala imagen hacia la comunidad quienes dependen del buen servicio y desempeño que brinde el Gobierno Municipal de Otavalo.

Dentro de los funcionarios que laboran cotidianamente en las instituciones públicas, la secretaria cumple un papel de trascendencia, ya que sus funciones son las de supervisar el ingreso, clasificación y distribución de la correspondencia; asistir a reuniones del comité directivo; elaborar memorandos, oficios y atención al cliente, etc. Las mismas que mayormente no se le da la importancia adecuada debido a que estas funciones que desempeña son limitantes en sus actividades y desenvolvimiento laboral por varias causas entre las que más sobresale es la falta de liderazgo que posee.

Las gestiones que se manejan dentro del Gobierno Municipal de Otavalo a más de los trámites burocráticos que estos deben pasar para que llegue a su destino final carecen de un flujo adecuado debido a que la secretaria que es la persona encargada de este proceso no ejerce con profesionalismo su trabajo entorpeciendo la trayectoria del mismo.

La carencia de liderazgo que tiene la secretaria ejecutiva se debe a que existe poca concentración que le impide enfocarse con sus obligaciones por motivos tal vez de índole personal o porque su trabajo lo ha encerrado en una mala rutina, la falta de capacitación personal o institucional le impide cumplir su trabajo ya que actualmente la tecnología es progresiva y si no se instruye no será de utilidad para la institución. Las secretarías ejecutivas que se rehúsan al cambio y se conforman con lo que saben y hacen, les impiden conocer las funciones y obligaciones que verdaderamente tienen que cumplir.

El trabajar con liderazgo ayuda a que el rol de la secretaria ejecutiva sea bien visto en las instituciones públicas y se le dé la importancia que esta merece.

### **1.3 Formulación del problema**

Al analizar el origen del problema se ha llegado a la necesidad de plantear las siguientes interrogantes que nos ayudaron a solucionarlo.

¿Cómo afecta la carencia de liderazgo en las funciones del sector secretarial para el buen desempeño profesional en el Municipio de Otavalo como institución pública?

### **1.4 Delimitación**

En la delimitación se detalla a continuación la temporal y espacial respectivamente:

#### **1.4.1 Temporal.**

Esta investigación se realizó en el periodo del año 2011.

#### **1.4.2 Espacial.**

Por lo expuesto la investigación se realizó en el Gobierno Municipal de Otavalo en todas las direcciones y jefaturas de la institución.

### **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar si existe carencia de liderazgo en las secretarias que laboran en el Gobierno Municipal de Otavalo y cómo influye en sus funciones para su desempeño profesional.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar las funciones que realizan las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo.
- ✓ Determinar el nivel de liderazgo que poseen las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo.
- ✓ Elaborar un guía práctica de estrategias de cómo ser una secretaria líder, que permita mejorar las funciones y su desempeño profesional.

### **1.6 Justificación**

Este estudio se presento con la intension de tener un amplio conocimiento del nivel de liderazgo y su incidencia que esto conlleva para mejorar el desempeño profesional, el servicio y rendimiento de la Secretaria Ejecutiva que interviene enormemente para el fortalecimiento y mejora de la Institución. Esta investigación fue dirigida a las secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo ya que la falta de liderazgo es un problema que afecta a muchas entidades por lo que se ha observado que en esta Institución el personal de secretaría se encuentra condicionado para desarrollar sus capacidades, habilidades y liderazgo en las funciones que desarrolla en las distintas actividades que a diario realizan en la municipalidad.

A demás los directivos y sus autoridades no toman conciencia y no orientan el tema de liderazgo a todos los funcionarios y en especial al personal de secretarias para que tenga trascendencia en su trabajo y este sea productivo. Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, es motivar a los empleados por medio de charlas de

empoderamiento y liderazgo para su buen desempeño elevando la calidad de imagen corporativa hacia sus pobladores y quienes asisten o visitan el Gobierno Municipal de Otavalo.

Para esta investigación se realizó una encuesta para determinar si la carencia del liderazgo en las secretarías es un factor que impide el buen desenvolvimiento laboral de sus funciones.

El presente trabajo investigativo fue factible puesto que existió la aptitud y apoyo de las autoridades y sobretodo la predisposición y colaboración del personal de secretariado que labora en el Gobierno Municipal de Otavalo.

### **1.7 Resumen del Capítulo**

Dentro del personal que labora en el Gobierno Municipal de Otavalo se encuentran las secretarías quienes cumplen con un rol muy importante en la entidad, el mismo que en los últimos tiempos ha decaído considerablemente por muchos aspectos, dejando de ser un ente activo para la institución por lo que ha ocasionado retraso en los diferentes trámites que se realiza a diario tanto para usuarios internos como externos.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **La Secretaria**

## **Origen y evolución**

Las secretarías surgieron como una consecuencia natural a la necesidad que tiene una persona de alguien en quien confiar sus asuntos confidenciales y que puedan actuar en beneficio de esta.

En las distintas civilizaciones y épocas se encuentran rasgos y situaciones que llevan a conocer el pasado del hombre que desempeñaron labores de carácter secretarial sin recibir el nombre de secretarios o secretarías.

Estos hombres tuvieron mucha importancia y llegaron a construir una verdadera clase social a la cual se les llamo: escribas, copistas, escribanos o secretarios, es decir, que estos profesionales dieron sus primeros pasos junto al inicio de la civilización, primero como proclamadores públicos y luego como escribas.

Entre los escribas romanos podemos destacar a Tirón, nacido en Roma, en el año 93 A.C. gracias a su inteligencia e interés por los estudios despertó gran estimación a su amo Cicerón.

La importancia de Tirón radica en su intervención de las notas Tironianas, un sistema taquigráfico muy seguro y rápido en su época.

En los comienzos de la época moderna los nobles tenían secretarios (generalmente hombres) y se les elegía el dominio de varios idiomas, entre ellos el latín. La importancia enorme de estos secretarios, puede resumirse en dos aspectos como consejeros, es decir, integraban los consejos de administración y del estado del reino; y como autoridad de sus escritos, que no podían ser alterados, sino por el propio rey.

Pronto nace el comercio desarrollado por hombres dotados de una gran inteligencia y voluntad. Se conocen como "Mercaderes" y se les designa "comerciantes" por dedicarse al transporte de las mercaderías. Estos hombres necesitaron igual que el rey de consejeros de una persona que le asista y así nace el secretariado comercial para diferenciarlo del secretario del estado. Ambos cumplen iguales funciones que se han mantenido hasta nuestros días.

Es así que la secretaria ha estado presente en la evolución de las organizaciones, siendo el caso del Gobierno Municipal de Otavalo en donde la secretaria está involucrada desde el inicio de sus actividades en el cual su participación debe ser mejorada continuamente y así lograr las metas y objetivos de la institución en base a empleados eficientes y con liderazgo.

## **Que es la Secretaria**

### **Concepto o definición**

Secretaria, también denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar [administrativa](#), es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una [empresa](#) privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la más cercana colaboradora del [directivo](#), la secretaria es de alguna manera la administradora del tiempo de su jefe, para que este no tenga más que preocuparse que en lo que respecta a la toma de decisiones de la empresa para así conseguir mejores clientes y resultados.

De lo anteriormente expuesto se puede decir que la secretaria es la persona encargada de preparar y desempeñar varias funciones que son de gran importancia como el manejo adecuado de información para el buen desarrollo de una institución, cabe indicar que una secretaria con liderazgo beneficia de una manera más oportuna a su jefe, colaborando directamente a la toma de decisiones con argumentos valederos y opiniones constructivas.

### **La secretaria y la empresa**

Las empresas modernas han originado grandes cambios, su participación eficaz en los actuales escenarios económicos se caracterizan por ser dinámicos, cambiantes, retadores, competitivos, en las cuales solamente pueden actuar aquellas empresas que se han preparado de acuerdo a las exigencias de la actualidad.

La secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo laboral. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, la intuición y la elegancia propias del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada participando muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna.

### **Conocimientos básicos que debe poseer la Secretaria**

La secretaria debe estar preparada para asumir funciones específicas, es importante que posea amplios conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que le permitan obtener un buen empleo y desempeñarse eficazmente, así como progresar en la empresa o institución.

Según SEVILLA, Q, (1999), en su obra expresa que:

**“La secretaria debe tener conocimientos de algunas Técnicas como: Mecanografía, computación, gramática, ortografía, caligrafía, relaciones públicas, entre otras”. (Pg. 120)**

De esta manera la secretaria del Gobierno Municipal de Otavalo no está exenta de mantener estas técnicas, por lo que debe realizar sus estudios a nivel medio y superior para que su formación sea especializada en conocimientos propios de la materia y uso adecuado de técnicas, sin las cuales no podría realizar con eficacia su trabajo. El título alcanzado durante sus estudios es importante, para que la secretaria sea una empleada competente.

### **Funciones de la secretaria**

Las principales funciones que aplican la secretaría hoy en día son:

- Representar personalmente al jefe.
- Organizar el trabajo del jefe.
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe.
- Coordinar las actividades del jefe.
- Mantener en funcionamiento la oficina en ausencia del jefe.

- Servir de enlace en las actividades externa de la oficina.

### **Funciones Administrativas de la Secretaria**

- Redactar comunicaciones internas y externas.
- Tomar dictados y transcribirlos.
- Preparar reuniones y juntas.
- Organizar entrevistas y viajes.
- Archivar la correspondencia de la oficina.
- Custodiar los documentos de la oficina.
- Preparar la correspondencia de entrada y salida.
- Atender llamadas telefónicas.
- Recibir y atender a los clientes.

Las secretarias que laboran en el Gobierno Municipal de Otavalo deben poner en práctica todas las funciones que se mencionó anteriormente para el bienestar de la institución.

JIMENEZ, Carlos, (1996) manifiesta que:

**“La secretaria debe poseer características personales y profesionales que hacen que ella triunfe y cumpla su misión dentro de la institución”. (Pg. 103)**

En un ambiente de negocios las organizaciones interactúan con nuevas herramientas tecnológicas y clientes de diversas nacionalidades. Es así que los ejecutivos y sus secretarias han debido adaptarse al nuevo entorno laboral.

## **Formación profesional**

### **1) Informática**

El manejo de Word, [Excel](#) e Internet no es suficiente, la secretaria ideal debe poseer un conocimiento muy fino de una variedad de herramientas informáticas. También debe ser valorada la habilidad de resolver ciertos problemas técnicos en casos de urgencia.

### **2) Idiomas.**

Actualmente, resulta casi inconcebible que la secretaria de un alto ejecutivo no posea un excelente nivel de inglés.

Aunque no trabaje directamente con el idioma, en algún momento tendrá que asistir a su jefe en una traducción o atender a un visitante extranjero.

### **3) Capacidad de organización**

La secretaria ideal debe ser capaz de organizar impecablemente las tareas, la agenda, y toda actividad que conlleve la función.

#### **4) Cultura**

Una sólida cultura general es un activo que permitirá a la secretaria lucirse en su puesto. Esto incluye el conocimiento del mundo, del país, de la actividad política y económica nacional e internacional.

ALCANTARA P. Wilfredo. (2004), argumenta que:

**“La secretaria debe poseer cualidades como: Discreción, lealtad, honestidad, amabilidad, comedimiento, tino, paciencia, orden, solidaridad, compañerismo, cordialidad, responsabilidad, respeto, eficiencia, flexibilidad, equidad, veracidad, entusiasmo, optimismo, generosidad, sencillez, sensibilidad, serenidad, constancia, tolerancia, integridad”. (Pg. 195)**

En las relaciones de trabajo que realiza la secretaria dentro del Gobierno Municipal de Otavalo se involucran varias actitudes que determinan su comportamiento y esto se refleja en su ambiente laboral, se debe tener en cuenta que si aplica todas estas cualidades tendrá una buena imagen con respecto de las demás, caracterizando así el tener liderazgo.

#### **Condiciones actitudinales.**

##### **1) Confidencialidad**

Es bien conocida la relación etimológica entre secretaria y secreto, es así, que el Código de Ética de Secretarías elaborado por la Federación

Nacional de Secretarias es uno de los principios prioritarios en discreción con respecto a la [información de la empresa](#), de los superiores y de los compañeros de trabajo.

## **2) Firmeza y seguridad en las [relaciones interpersonales](#)**

La secretaria ideal debe poseer mucho carácter, sin ser explosiva.

## **3) Paciencia**

Una secretaria ejecutiva suele trabajar bajo presión a un ritmo frenético. Muchas veces, se encontrará ante situaciones difíciles de resolver.

La paciencia y el [buen humor](#) le serán muy útiles en momentos difíciles, para contrarrestar su propio [estrés](#) y el de su jefe.

## **4) Dinamismo y proactividad**

La secretaria ideal debe estar siempre un paso adelante, para anticiparse a los acontecimientos.

## **La secretaria en la actualidad**

La secretaria ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito administrativo y de ejecución; porque es un asistente ejecutivo que posee el dominio completo de las técnicas de oficina que demuestra capacidad para asumir responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran

iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro de las actividades que se le ha asignado.

Por ello es indispensable que el secretario/a posea capacidades intelectuales, disposición dinámica, seguridad personal, criterio adecuado y personalidad, etc.

Acorde en las funciones y características peculiares de la actividad que puede desempeñar el secretario/a, puede clasificarse en Secretario Ejecutivo, Administrativo, Comercial, Bilingüe, Computacional, etc.

### **Secretario/a ejecutivo**

Constituye un elemento de mayor importancia en cuanto a la mayor responsabilidad, injerencia y autoridad que posee en el manejo de los asuntos, negocios y actividades propias de una empresa o entidad. Actúa a nombre propio y a nivel de jefatura en las diversas acciones dinámicas como: compra, venta, contrataciones, etc.

Posee una formación idónea, conociendo de la redacción, administración de personal y empresa, técnicas de oficina, publicidad, derecho comercial y derecho administrativo, relaciones públicas, relaciones humanas y un elevado grado cultural.

Por su formación y calidad laboral resulta un elemento importante en la forma y toma de decisiones, organización y planificación de la empresa. En suma es un ejecutivo más.

### **Secretario/a administrativo**

Es el funcionario que asesora al jefe en las decisiones laborales y actividades administrativas de una empresa o servicio público.

Maneja la correspondencia, archiva, informa, atiende el público, conecta al jefe con otros funcionarios, etc.

### **Secretario/a comercial.**

Es la persona que colabora y asesora en las actividades mercantiles, comerciales o profesionales a su jefe inmediato. A más de sus labores, sugiere y actúa en nombre de su jefe o superior.

Debe poseer una preparación técnica y profesional adecuada a sus funciones, redactar eficientemente la correspondencia comercial y de otra índole; manejar las comunicaciones en forma expedita; tener habilidad y destreza dactilográfica y taquigráfica.

### **Secretario/a bilingüe.**

Es el secretario poseedor de una adecuada preparación técnica, domina los idiomas, que emplea que cada una de sus labores peculiares: Castellano-ingles, castellano-francés, castellano-alemán, etc.

### **Secretario/a recepcionista.**

Las cualidades más sobresalientes que posee el secretario recepcionista es la cortesía, la amabilidad; además de un amplio

conocimiento de las relaciones públicas, pues mantiene un contacto directo con el público.

### **Secretario/a dactilógrafo.**

Debe ser un experto en mecanografiar todo tipo de documento que circula dentro de la empresa, al igual que la que envía al exterior.

### **Secretario/a taquígrafo.**

Es la persona diestra en el manejo de tomar notas al momento en que la persona las dicta. Las notas son tomadas en algunos de los sistemas taquigráficos conocidos.

### **Secretario/a computacional.**

Debe ser experto en esta área, porque además de manejar la correspondencia interior como al exterior, debe conocer y trabajar archivos y sistemas computacionales que posea la empresa.

## **Liderazgo**

### **Origen y evolución**

A principios del siglo XX, todos los escritos sobre liderazgo giraban en torno a la idea de lo que podríamos llamar la “Teoría del Gran Hombre”, que se basaba en estudiar los grandes hombres que habían pasado a la historia, e identificar aquellas cualidades que les diferenciaban de la gente corriente. Los resultados fueron una larga lista de características, como energía, inteligencia, determinación, asertividad, etc., La asunción era que los grandes líderes nacían, no se hacían.

Hoy en día sabemos que, tanto el liderazgo, como el comportamiento, se aprenden, aunque, todavía hay personas que consideran que existen características específicas del líder que vienen determinadas por una situación dada.

Es importante tener en cuenta esta situación ya que será un común denominador a lo largo del desarrollo de los modelos de dirección y liderazgo.

### **Que es el liderazgo**

#### **Definiciones:**

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, (1986), lo define así:

**“liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad”.**

CHIAVENATO, IDALBERTO (1993), destaca que el:

**"Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos".**

LUSSIER (2002), manifiesta que:

**“El liderazgo proceso en el cual influyen líderes sobre seguidores y viceversa, para lograr los objetivos de una organización a través del cambio” (Pg. 6)**

El liderazgo en los funcionarios del Gobierno Municipal de Otavalo como en otras instituciones, ocupa un lugar valioso siendo así que el liderazgo es un rasgo tanto de jefes como secretarias que al poner en práctica pueden persuadir a los demás en busca de determinados objetivos con progreso personal y profesional beneficiando a la municipalidad.

El liderazgo es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas, implica que haya una persona líder o no, que pueda influir y motivar a los demás seguidores.

### **Tipos de Liderazgo**

Dentro del ámbito de liderazgo existen varias teorías acerca de sus tipos, a continuación se detalla algunos de los investigados:

**Líder tradicional.-** es aquél que hereda el poder por costumbre o por un cargo importante, o que pertenece a un grupo familiar de [élite](#) que ha tenido el poder desde hace generaciones. Ejemplos: un [reinado](#).

**Líder legal.-** es aquél que obtiene el poder mediante una persona o un grupo de personas, con capacidad, conocimientos y experiencia para dirigir a los demás. El término legal se refiere a las leyes o normas jurídicas. Un líder legal es simplemente aquél que cumple con la ley. Para ser un líder, es requisito inevitable que cumpla con ella.

Lo único que puede distinguir a un **líder** es que tenga seguidores: sin seguidores no hay líder.

El tratadista CYRIL LEVICKI, en su libro *El gen del liderazgo*, “propone la existencia de siete tipos de líder” los mismos que a continuación se detalla:

**Líder carismático.-** es el que tiene la capacidad de generar entusiasmo, es elegido como líder por su manera de dar entusiasmo a sus seguidores.

**Líder autócrata.-** un líder autócrata asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno.

**Líder emprendedor.-** un líder que adopta el estilo participativo utiliza la consulta para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos, pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben.

**Líder liberal.-** mediante este estilo de liderazgo, el líder delega a sus subalternos la autoridad para tomar decisiones.

**Líder proactivo.-** este tipo de liderazgo promueve el desarrollo del potencial de las personas, de la forma que un jardinero cuida y potencia su jardín.

**Líder natural.-** su actuación resulta sobresaliente en la mayoría de las circunstancias y en especial en aquellas corporaciones mundiales cuyas marcas son reconocidas. Tienen dificultades para adaptarse a las organizaciones que tengan operaciones excesivamente orientadas hacia las ventas.

Se podría decir que este tipo de líder es el más eficaz, puesto que una de sus grandes habilidades es la motivación que transmite a sus más cercanos seguidores para que trabajen con agrado y mantengan satisfechos a los accionistas.

De los tipos de líderes enunciados anteriormente en el Gobierno Municipal de Otavalo encontramos que el tipo de líder que más se acerca a las secretarías es el de tipo *tradicional*, debido a que la trayectoria y experiencia que ha desempeñado en su cargo por varios años de servicio obteniendo el conocimiento suficiente sin mejorarlo y aportando vagamente con ideas poco constructivas.

## **Líder**

### **Importancia y definición de un líder**

CORNEJO, Miguel A. (1996), señale que:

**“Líder es un idealista, es aquel que está convencido de que su sueño es posible, él va hacer posible lo imposible, por eso los líderes son quienes logran trascender, los que logran sueños son los que dejan huellas perdurables”. (Pg. 237).**

Es aquella persona que se desempeña como guía o jefe de un grupo donde los integrantes del grupo o agrupación a la cual pertenece reconozcan sus capacidades distintivas respecto del resto.

### **Virtud del líder**

La principal virtud con la que cuenta un líder es la de tener la capacidad de influir en sus compañeros, en los otros sujetos, tanto su conducta, como sus palabras, logran calar tan hondo en el resto de los individuos que consigue incentivarlos para que también trabajen en la consecución de un objetivo en común.

Dependiendo de la manera a través de la cual dirige al grupo, nos podremos encontrar distintos tipos de líderes:

**Líder autoritario.**- será aquel que toma las decisiones sin consultarlas con el grupo que dirige.

**Líder Democrático.**- discute las alternativas con el grupo y decidirá por consenso.

**Líder Laissez Faire.**- o también llamado Líder Liberal, que se caracteriza por desplegar una conducta pasiva, delegando el poder en los demás.

### **El perfil, características, del líder y su autoridad**

Por otra parte, la metodología de elección de ese guía o líder, también determinará otra tipología de líderes.

**Los formales**, que son aquellos elegidos por una [organización](#)

**Los informales**, que emergen [natural](#) y espontáneamente del propio grupo.

AGUILAR CHILENA DE EDICIONES S.A. (2007), manifiesta que:

**“Entre las principales condiciones que deberá observar un líder se cuentan las siguientes: pertenecer al grupo que encabeza, compartiendo los patrones culturales y los significados que el grupo propone, sobresalir en lo interesante, ser el más brillante en determinada área, el mejor a la hora de organizar, el más diplomático, más agresivo, santo o bondadoso, según corresponda, vigilar, dirigir, motivar y organizar al grupo, carisma y capacidad para formular estrategias”, (Pg. 13-19).**

Para llegar a ser una secretaria con liderazgo se tiene que cumplir con varias condiciones que le diferencian de otras personas haciéndole sobresalir por su carisma y capacidad para conllevar diversas situaciones en beneficio propio y del grupo social en el que se encuentre.

### **El perfil del líder**

- ✓ Capacidad para descubrir los puntos débiles y fuertes de uno mismo y de los demás.
- ✓ Capacidad de fijar metas y alcanzarlas.
- ✓ Capacidad de dar crédito a otros por sus contribuciones personales.
- ✓ Capacidad de aceptar la responsabilidad personal.
- ✓ Capacidad para encontrar y utilizar los recursos adecuados para llevar a cabo una tarea.
- ✓ Capacidad para evaluar el grado de éxito y de fracaso.
- ✓ Capacidad de convertir cada situación en una experiencia útil.
- ✓ Capacidad de entender el uso del poder.
- ✓ Capacidad para aceptar una posición de poder sin resistencia.
- ✓ Capacidad para tener una fuerza impulsora hacia la realización personal sin ser egoísta o codicioso.

- ✓ Capacidad de mirar el presente en una forma realista y soñar y planear realizaciones futuras.
- ✓ Capacidad de mantener un equilibrio entre los aspectos físicos, espirituales y emocionales de la vida.
- ✓ Capacidad de pensar en proyectos y metas que engendren una vida mejor para todos los interesados.
- ✓ Capacidad de entender que la forma de manejar una situación es mucho más importante que la información de hechos para lograr buenos resultados.
- ✓ Deseo constante de saber y entender más acerca de todo.
- ✓ Capacidad de distinguir la verdad, las buenas intenciones y la dura realidad.
- ✓ Capacidad para entender que las metas y los deseos de uno, con frecuencia son más complejas, que aquellas que se están dirigiendo.
- ✓ Capacidad para ser diferente entre iguales.
- ✓ Capacidad de dirección, poder de decisión, sentido común, ser carismático, lograr la unidad de referencia, realizar en forma permanente la retroalimentación con sus colaboradores, ser justo y manejar las distancias. Además de poseer visión panorámica, ser un buen negociador. Debe tener capacidad de acción y reacción. Ser tener una actitud profesional.

### **Características, del líder**

- ✓ Rodearse de gente eficiente.
- ✓ Saber escuchar. Estar atento y analizar todas las ideas (nunca se sabe de dónde puede surgir una idea brillante).
- ✓ Ser firme, pero no creer que se es el dueño de la verdad.
- ✓ Estar informado y ser creativo.

- ✓ Saber a quién y cuándo delegar.
- ✓ Un buen líder tiene que saber COMUNICAR. Como líder es el que sabe el rumbo a tomar, el que sabe que cosas hay que hacer, por lo tanto es esencial que pueda transmitir su visión a su equipo de trabajo para delegar, negociar, resolver conflictos, vender ideas y propuestas, persuadir.
- ✓ Un buen líder debe estar en concordancia con su grupo.
- ✓ Inspirar confianza
- ✓ Actuar con integridad.
- ✓ Reconocer el interés personal del ser humano y actuar en consecuencia.
- ✓ Establecer reglas claras de juego.
- ✓ Fundamentalmente ser humano, ser humilde, ser compasivo, ser respetuoso de sí mismo (así lo será con los demás)- Creo que todos podemos ser líderes. En mayor o menor medida lo somos y podemos mejorarlo.
- ✓ Estabilidad emocional, capacidad de gestión, entre otras.
- ✓ Tener creatividad. Saber encontrar soluciones innovadoras.
- ✓ Saber utilizar bien el cerebro. Ser ágil y rápido. Hacer trabajar todo el cerebro, no sólo una parte.
- ✓ Aprender constantemente nuevas capacidades y conocimientos.
- ✓ Tener un buen conocimiento de uno mismo.
- ✓ Saber resolver problemas. Saber decidir bien y a tiempo. Saber analizar y juzgar con exactitud
- ✓ Tener una personalidad bien definida.
- ✓ Ser una persona motivadora y coherente.
- ✓ Perseverancia.
- ✓ Priorizar la "Planificación" del trabajo y estrategia. "Gestión" relaciones institucionales y de personas. Controlar las "Operaciones".

- ✓ Reclutar talentos por Confianza, Criterio y Energía.
- ✓ Tomar decisiones a tiempo aún sin haber encontrado la "perfección".
- ✓ Liderar con el ejemplo.

### **Las cuatro estrategias del liderazgo efectivo.**

Para poder alcanzar un liderazgo efectivo es necesario visualizar y aplicar cuatro estrategias para su emprendimiento:

***Atención mediante visión.-*** Un líder debe captar la atención de los colaboradores mediante una visión clara y simple.

***Sentido mediante comunicación.-*** Un líder debe crear significado sobre su visión mediante una comunicación clara y concisa.

***Confianza mediante posicionamiento.-*** Un líder debe transmitir confianza a sus colaboradores mediante el posicionamiento estratégico de sus acciones.

***La utilidad de uno mismo.-*** Para llegar a motivar a los colaboradores, un líder debe primero conocerse a sí mismo.

### **El Liderazgo en el Sector Público**

La gestión pública, en una reformulada visión valórica, surge como respuesta a las drásticas transformaciones vividas en las últimas décadas de las condiciones económicas, políticas y sociales de lo público y su esfuerzo por alcanzar soluciones, en una nueva realidad de demandas crecientes de la sociedad civil, determinadas en gran medida por la globalización y el multiculturalismo.

Estructuralmente se hace necesario reconfigurar el modelo de gestión, las estructuras, adecuar los procesos y las competencias asociadas. La cultura de colaboración, el aprendizaje institucional y la innovación interactúan y se complementan.

Constituyen un círculo virtuoso que se apoya en nuevas posibilidades para la institución, donde cualquiera de los elementos integrantes puede ser el principio mismo del cambio.

Dentro del sector público el liderazgo ha ido incursionando poco a poco en cada funcionario, siendo este el caso de la secretaria que también tiene competencias y funciones significativas por la cantidad de actividades y gestiones que realiza, la secretaria que tenga liderazgo examina los elementos de un problema o situación para establecer una posible solución manteniendo una conducta que brinde la oportunidad de poner a prueba su destreza de manejar situaciones estableciendo soluciones a la misma.

### **La administración municipal**

A menudo tropezamos con unos impropios de los vocablos Municipio, Municipalidad y Gobierno Municipal algunas veces son tratados como sinónimos y hasta en el texto de las leyes y documentos oficiales observamos confusiones e imprecisiones.

El asunto no tendría mayor importancia si se diera un uso uniforme a los términos de modo que quedara claro para todos, por ello es necesario definir:

**Municipio:** es una entidad real (social) que integra tres elementos inseparables, como son la población, el territorio y la capacidad de auto gobierno.

**Municipalidad:** es la institución y es persona jurídica que en representación del municipio cumple función de gobierno y administración para promover la satisfacción de las necesidades básicas de los vecinos, su bienestar y desarrollo de la jurisdicción.

**Gobierno local:** es la autoridad o instancia de ejercicio democrático de la función normativa y ejecutiva del municipio. Es la estructura, distribución y ejercicio del poder del pueblo.

### **La falta de liderazgo en la administración municipal.**

Es evidente que en el Gobierno Municipal de Otavalo existe una carencia de líderes en el sector secretarial afectando notablemente en las funciones que realiza la secretaria delimitando sus labores debido a circunstancias que retrasan su progreso, manifestado en trabajo poco participativo, entregando documentación en forma retrasada, no aportando con ideas cuando existe un problema, entre otros aspectos.

Es el momento de establecer algunas características de personas que sean capaces de liderar grupos o situaciones.

Es necesario que las secretarias trabajen con un adecuado liderazgo ya que esto ayuda positivamente en el desempeño de sus funciones y actividades y en cuanto empleen un nivel más alto su resultado siendo beneficioso para que sobresalga de la típica secretaria de escritorio,

aplicando una gama de características como las de emplear opiniones constructivas en bienestar propio y de la municipalidad.

Un líder guía a sus seguidores, obtiene obediencia voluntaria, inspira confianza y despierta entusiasmo, dice siempre “nosotros”, suele llegar antes que los otros, señala sólo la infracción, invierte tiempo en enseñar cómo se hacen las cosas, despierta que su gente encuentre interesante su tarea, dice “vamos” y piensa en los hombres antes que en el objetivo.

Para el líder, es natural recibir entusiasmo, lealtad y entrega de corazón, de espíritu y de alma, pero esas virtudes no se pueden comprar, hay que conquistarlas.

De tal manera que si estimamos que hay una crisis de liderazgo en toda la administración pública municipal se debe a que no están abiertos los canales que permitan que los más aptos sean quienes resulten promovidos a mayores jerarquías administrativas.

### **El rol del funcionario en el sector público.**

Según la LOSEP (Ley Orgánica del Sector Público) el rol del funcionario público tiene que respetar las leyes constitucionales así como sus derechos y obligaciones de los cuáles la secretaria está inmersa dentro de estas, que a continuación se enuncian las más relevantes:

## **Capítulo I**

### **De los deberes, derechos y prohibiciones**

**Art. 22.-** Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

**a)** Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

**b)** Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

**d)** Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

**f)** Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

**h)** Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

## **Capítulo IV**

### **Del régimen disciplinario**

**Art. 41.-** Responsabilidad administrativa.- La servidora o servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

La sanción administrativa se aplicará conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso.

Serán sancionadas por la autoridad nominadora o su delegado. Para efectos de la aplicación de esta ley, las faltas se clasifican en leves y graves.

Dentro de estas leyes se encuentran estipulados deberes, derechos y prohibiciones que cada funcionario público debe cumplir, y en especial manera la secretaria ya que debe dar ejemplo por sus responsabilidades y obligaciones que ella cumple.

### **Funciones y perfiles de la secretaria en el sector público.**

Dentro del campo secretarial en el sector público encontramos cuatro tipos perfiles y funciones que desempeña la secretaria, los mismos que se detalla en los siguientes gráficos:

**Gráfico 1. Perfil de la SECRETARIA** (Fuente: [www.mintrab.gob.ec](http://www.mintrab.gob.ec))

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS					
<b>1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>		<b>4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>		<b>5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</b>	
<b>Código:</b>	0.00.00.3.05.02.03.0	<b>INTERFAZ</b>  Unidades internas, instituciones públicas, clientes internos y externos.		<b>Nivel de Instrucción:</b>	Educación Media
<b>Denominación:</b>	Secretaria			<b>Título Requerido:</b>	Bachiller
<b>Nivel:</b>	Administrativo			<b>Area de Conocimiento:</b>	Comercio y Administración, Ciencias Sociales
<b>Unidad o Proceso:</b>	Servicios Institucionales				
<b>Rol:</b>	Administrativo				
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Ámbito Nacional				
<b>2. MISION</b>		<b>6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>			
Ejecutar actividades de asistencia administrativa y de secretariado dentro de una unidad o proceso institucional.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	Hasta un año		
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	Atención al público. Manejo de programas de computación.		
<b>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>		<b>7. CONOCIMIENTOS</b>		<b>8. DESTREZAS</b>	
Registra el ingreso y egreso de correspondencia de la unidad.		Manejo del sistema de documentación y archivo		Organización de la información	
Distribuye la correspondencia sumillada a los técnicos de la Unidad.		Registro y control de la correspondencia		Comprensión escrita	
Remite la correspondencia al despacho de la máxima autoridad institucional.		Registro y control de la correspondencia		Comprensión escrita	
Atiende llamadas telefónicas.		manejo de equipos de comunicación		Expresión oral	
Realiza oficios, memorandos y otros documentos.		Redacción y ortografía		Expresión escrita	
Atiende a los usuarios y proporciona información sobre trámites que se encuentran en la Unidad.		Productos y servicios de la unidad		Expresión oral	
Organiza el archivo de la Unidad.		Técnicas de documentación y archivo		Organización de la información	

**Gráfico 2. Perfil de la SECRETARIA EJECUTIVA (Fuente: [www.mintrab.gob.ec](http://www.mintrab.gob.ec))**

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS				
1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
<b>Código:</b>	0.00.00.3.05.02.04.0	<b>INTERFAZ</b>  Directores nacionales y ejecutivos responsables de unidades de la institución, instituciones públicas, clientes internos y externos.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tecnología
<b>Denominación:</b>	Secretaria Ejecutiva		<b>Título Requerido:</b>	Técnico
<b>Nivel:</b>	Técnico			<b>Area de Conocimiento:</b>
<b>Unidad o Proceso:</b>	Servicios Institucionales			
<b>Rol:</b>	Técnico			
<b>Grupo Ocupacional:</b>				
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Ámbito Nacional			
2. MISION		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Ejecutar labores de secretaria y asistencia administrativa a subsecretarios, directores o gerentes nacionales y ejecutivos de las instituciones, organismos o empresas públicas.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	1 año	
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	Asistencia administrativa a nivel directivo. Atención al público. Manejo de Programas de computación.	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS
Organiza la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas.		Técnicas de secretariado gerencial		Organización de la información
Prepara antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo.		Técnicas de secretariado gerencial		Organización de la información
Recepta y entrega correspondencia del Despacho.		Manejo del sistema de correspondencia de la institución		Recopilación de la información
Distribuye la correspondencia sumillada a los responsables de las unidades administrativas.		Registro y control de documentos		Comprensión escrita
Atiende llamadas telefónicas del Despacho		Manejo de equipos de comunicación		Expresión oral
Realiza oficios, memorandos y otros documentos.		Redacción y ortografía		Expresión escrita
Atiende a clientes usuarios que requieren hablar con el señor Subsecretario, Directores o Gerentes nacionales y ejecutivos de las instituciones.		Relaciones públicas		Expresión oral
Manejo de Caja Chica y/o Fondo Rotativo.		Principios básicos de Contabilidad		Destreza matemática

**Gráfico 3. Perfil de la SECRETARIA DE GERENCIA (Fuente: [www.mintrab.gob.ec](http://www.mintrab.gob.ec))**

<i>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</i>					
<i>1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO</i>		<i>4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</i>		<i>5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</i>	
<b>Codigo:</b>	0.00.00.3.05.02.06.0	<b>INTERFAZ</b>  Gerencia, clientes internos y externos, Unidades interna, Instituciones Públicas.		<b>Nivel de Instrucción:</b>	Superior
<b>Denominación:</b>	Secretaria de Gerencia				<b>Título Requerido:</b>
<b>Nivel:</b>	Profesional			<b>Area de Conocimiento:</b>	
<b>Unidad o Proceso:</b>	Gerencia General				
<b>Rol:</b>	Ejecución de Procesos de Apoyo y Tecnológico				
<b>Grupo Ocupacional:</b>					
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Ámbito Nacional				
<i>2. MISION</i>		<i>6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</i>			
Ejecutar labores especializadas de secretaria y asistencia administrativa a gerentes generales de las empresas del Estado.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 a 4 años		
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	Asistencia admnistrativa a nivel directivo. Atención al público. Manejo de Programas de computación.		
<i>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</i>		<i>7. CONOCIMIENTOS</i>		<i>8. DESTREZAS</i>	
Organiza la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas.		Relaciones públicas		Organización de la información	
Revisa y controla la correspondencia a ser suscrita por el señor gerente, manteniendo privacidad y discrecionalidad de los documentos.		Manejo del sistema de documentación institucional		Comprensión escrita	
Supervisa las actividades secretariales del despacho de Gerencia.		Control de información de la unidad		Planificación y gestión	
Asiste a sesiones de la junta directiva cuando disponga el señor Gerente.		Mecanografía y taquigrafía		Comprensión oral	
Atiende llamadas telefónicas del despacho de gerencia.		Manejo de los equipos de comunicación		Expresión oral	
Supervisa el ingreso, clasificación y distribución de la correspondencia del despacho de gerencia.		Registro y control de comunicaciones		Monitoreo y control	
Supervisa y asigna trabajo a las demás secretarias de la gerencia.		Organización del trabajo del despacho		Planificación y gestión	
Manejo de Caja Chica y/ Fondo Rotativo		Principios básicos de Contabilidad		Destreza matemática	

**Gráfico 4. Perfil de la SECRETARIA DE MINISTRO (Fuente: [www.mintrab.gob.ec](http://www.mintrab.gob.ec))**

<i>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS</i>					
<i>1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO</i>		<i>4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</i>	<i>5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA</i>		
<b>Codigo:</b>	0.00.00.3.05.02.05.0	<b>INTERFAZ</b>  Ministros, gerentes generales, responsables de unidades internas, instituciones públicas, clientes internos y externos.	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Superior	
<b>Denominación:</b>	Secretaria de Ministro			<b>Título Requerido:</b>	Licenciada
<b>Nivel:</b>	Profesional		<b>Area de Conocimiento:</b>		Secretariado mención en español, Ciencias de la Educación
<b>Unidad o Proceso:</b>	Despacho de Ministro				
<b>Rol:</b>	Ejecución de Procesos de Apoyo y Tecnológico				
<b>Grupo Ocupacional:</b>					
<b>Nivel de Aplicación:</b>	Ámbito Nacional				
<i>2. MISION</i>		<i>6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</i>			
Ejecutar labores especializadas de secretaria y asistencia administrativa a Ministros de Estado.		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	3 a 4 años		
		<b>Especificidad de la experiencia:</b>	Asistencia administrativa a nivel directivo. Atención al público. Manejo de Programas de computación.		
<i>3. ACTIVIDADES ESENCIALES</i>		<i>7. CONOCIMIENTOS</i>		<i>8. DESTREZAS</i>	
Organiza la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas.		Técnicas de secretariado gerencial		Organización de la información	
Revisa, controla y prepara la correspondencia a ser suscrita por el ministro, manteniendo privacidad y discrecionalidad de los documentos.		Manejo del sistema de documentación institucional		Organización de la información	
Supervisa las actividades secretariales del despacho ministerial.		Control de información de la unidad		Monitoreo y control	
Atiende llamadas telefónicas del despacho ministerial.		Manejo de los equipos de comunicación		Expresión oral	
Supervisa el ingreso, clasificación y distribución de la correspondencia del Despacho ministerial.		Registro y control de comunicaciones		Monitoreo y control	
Supervisa y asigna trabajo a las demás secretarias del despacho.		Organización del trabajo del despacho		Planificación y gestión	
Atiende a clientes usuarios que requieren hablar con el Ministro.		Relaciones públicas		Expresión oral	
Manejo de Caja Chica y/ Fondo Rotativo		Principios básicos de Contabilidad		Destreza matemática	

## **2.1 Fundamentación Teórica del Problema**

### **2.1.1 Fundamentación Epistemológica**

*La epistemología es una disciplina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico.*

Para poder llegar a ser una secretaria líder la característica primordial es obtener una preparación académica en donde culmine sus estudios y reciba un título profesional siendo esta la razón que las secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo deben estar a la par con las constantes actualizaciones, por cuanto la tecnología y los sistemas caducan cada dos años.

Obligando así a que la secretaria se auto prepare para poder desempeñar sus funciones a cabalidad, siendo un aporte positivo para la institución.

### **2.1.2 Fundamentación Sociológica**

*Según Auguste Comte, La sociología es la ciencia que estudia el desarrollo, la estructura y la función de la sociedad.*

La secretaria forma parte esencial de una organización donde ofrece sus servicios profesionales en bienestar y progreso de la misma, satisfaciendo la necesidad social de su entorno, implementando la práctica laboral como un instrumento de ayuda en la solución de problemas a un grupo humano.

### **2.1.3 Fundamentación Psicológica**

*La psicología es el estudio científico de la conducta y la experiencia, de cómo los seres humanos sienten, piensan, aprenden y conocen para adaptarse al medio que les rodea.*

La conducta de la secretaria está determinada por su carácter y personalidad que demuestra en su trabajo y es así que la psicología ayuda a tener un comportamiento adecuado para superar cada tipo de adversidad que se presente en su entorno laboral.

### **2.2 Posicionamiento teórico personal**

La investigación seleccionada sobre el liderazgo en las secretarias es de trascendental importancia debido a que interviene el factor humano y este conlleva a un buen desempeño en su campo laboral, aplicando su conocimiento que se entrega en su lugar de trabajo empleando un buen comportamiento para el progreso personal e institucional.

Mediante esta investigación se ayudó a mejorar el nivel de liderazgo que tienen las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo ya que en la actualidad poseen un rol importante dentro de la administración municipal pero por la carencia del liderazgo se le ha restringido su trabajo y desempeño profesional.

Para esta investigación se identificó con la teoría sociológica, puesto que esta se vincula con el desarrollo de los servicios que brinda la secretaria en beneficio y adelanto de la institución, colaborando en la solución de problemas que ocurren en un entorno social y laboral.

Esta investigación tuvo como finalidad elaborar una guía práctica de estrategias de cómo ser una secretaria líder para contrarrestar la carencia del liderazgo en el sector secretarial dando facilidades para que emprendan su carrera y superen la barrera laboral y emocional causadas por el viejo modelo de “secretaria”; en la actualidad, con la tecnología avanzada y la competencia laboral es importante mantener un perfil de liderazgo para sobresalir en sus funciones mejorando su desempeño dentro de la institución y en su vida particular, esto es su familia.

### **2.3 Glosario de términos**

**Actualizar:** Hacer actuar algo, darle actualidad, poner al día, poner en acto, realizar, hacer que los elementos lingüísticos abstractos o virtuales se convierta en concretos e individuales, constituyendo mensajes inteligibles.

**Agenda:** Libro o cuaderno en que se apunta, para no olvidarlo, aquello que se ha de hacer

**Análisis:** Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos, examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual.

**Cargo:** Acción de cargar. Dignidad, empleo, oficio. Persona que lo desempeña. Obligación de hacer o cumplir algo. Gobierno, dirección, custodia.

**Conllevar:** Sufrir, soportar las impertinencias o el genio de alguien. Sufrir otra cosa adversa y penosa. Implicar, suponer, acarrear.

**Consenso:** Acuerdo producido por consentimiento entre todos los miembros de un grupo o entre varios grupos.

**Contribución:** Acción y efecto de contribuir. Cuota o cantidad que se paga para algún fin, y principalmente la que se impone para las cargas del Estado.

**Coordinar:** Acto de intercambiar [información](#) entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo.

**Departamentalización:** Fase del [análisis](#) administrativo que se ocupa de analizar y dividir [el trabajo](#) como un todo, estableciendo los niveles de especialización y complejidad de todas las partes o componentes del trabajo y dando figura al [organigrama](#).

**Desarrollo organizacional:** Acción de [mantenimiento](#) y actualización permanente de los cambios aplicados a una [organización](#) y respecto a su medio [ambiente](#).

**Diagnóstico:** Identificación y explicación de las [variables](#) directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su [medio ambiente](#).

**Dirigir:** Acto de conducir y motivar [grupos](#) humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos,

**División del trabajo:** Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.

**Describir:** Delinear, dibujar, figurar algo, representándolo de modo que dé cabal idea de ello. Representar a alguien o algo por medio del lenguaje, refiriendo o explicando sus distintas partes, cualidades o circunstancias.

**Diagnosticar:** es analizar información o datos para identificar y evaluar problemas de naturaleza diferente.

**Diligencia:** Cuidado y actividad en ejecutar algo. Prontitud, agilidad, prisa.

**Discrepancia:** Diferencia, desigualdad que resulta de la comparación de las cosas entre sí.

**Disponer:** Colocar, poner algo en orden y situación conveniente. Deliberar, determinar, mandar lo que ha de hacerse.

**Dominar:** Tener dominio sobre algo o alguien. Sujetar, contener, reprimir.

**Eficacia:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

**Eficiencia:** Indicador de menor [costo](#) de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el [valor](#) de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

**Estrategia:** es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento.

**Evaluar:** Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento.

**Empírico:** Basado en la experiencia.

**Engranar:** Enlazar, trabar. Dicho de dos ruedas dentadas: Encajar entre sí.

**Enmendar:** Arreglar, quitar defectos.

**Ente:** Lo que es, existe o puede existir.

**Expediente:** Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio.

**Finiquitar:** Terminar, saldar una cuenta. Acabar, concluir, rematar.

**Formular:** Reducir a términos claros y precisos un mandato, una proposición, una denuncia. Expresar, manifestar.

**Fines:** Son los efectos que se obtienen con el logro de los objetivos.

**Función:** Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.

**Guía:** la guía es un instrumento que organiza sistemáticamente la evaluación de los diferentes factores que determinan el nivel de preparación de una comunidad del mundo en desarrollo.

**Índice:** Relación [matemática](#) de un valor respecto a otro valor. El resultado puede ser un número absoluto o relativo.

**Meta:** Es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo. Se compone de Verbo+cantidad+unidad de medida+tiempo+localización.

**Método:** Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.

**Modelo:** Conjunto de variables relacionadas entre sí e interactuantes, que en bloque dinámico conducen a obtener un resultado predeterminado o a solucionar un problema.

**Organizar:** Acto de acopiar e integrar [dinámica](#) y racionalmente los recursos de una organización o [plan](#), para alcanzar resultados previstos mediante la operación.

**Plan:** Conjunto de [programas](#) y [proyectos](#) relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

**Planificación:** Proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

**Problema:** Situación anormal respecto a las conductas o hechos considerados "normales" en un momento histórico determinado y un lugar dado.

**Procedimiento:** Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

**Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una [persona](#) que posee determinados requisitos y a [cambio](#) de remuneración.

**Recursos:** Son los [medios](#) que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, [materiales](#), mobiliario y equipo, planta [física](#) y tiempo.

**Responsables:** Son los funcionarios que reciben órdenes de sus superiores o las tienen en virtud del puesto que ocupan, sobre actividades a su cargo.

**Supervisar:** Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.

**Táctica:** Sistema especial que se emplea para disimular y hábilmente para conseguir un fin.

**Trabajo:** Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos.

## **2.4 Preguntas directrices**

¿Cómo identificar las funciones que realizan las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo?

¿Cómo influye el nivel de liderazgo que poseen las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo?

¿Cómo la guía práctica de estrategias, permite ser una secretaria líder en sus funciones y desempeño profesional?

## 2.5 Matriz categorial

CONCEPTO	CATEGORIA	DIMENSION	INDICADOR
Conjunto de actividades afines a un órgano o unidad responsable, dirigidos a cumplir con los objetivos institucionales, de cuyo ejercicio es responsable un órgano o unidad.	Función	Dirigido a todo el sector secretarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades</li> <li>- Responsabilidades</li> <li>- Acciones</li> <li>- Compromisos</li> </ul>
Es un conjunto de actividades definidas por los directivos con el fin de facilitar al máximo el logro de los objetivos.	Estrategias	Dirigido a todo el sector secretarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas</li> <li>- Habilidad</li> <li>- Conocimiento</li> </ul>
Es la combinación perfecta entre la calidad con que la persona brinda o proporciona el servicio y los métodos o procedimientos que se utiliza.	Servicio eficiente	<p>Valor agregado</p> <p>Ágil y oportuno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Innovador</li> <li>- Puntual</li> <li>- Responsable</li> </ul>
Es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas.	Liderazgo	Dirigido a todo el sector secretarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solidario</li> <li>- Colaborador</li> <li>- Carismático</li> <li>- Emprendedor</li> </ul>

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipos de investigación

En el desarrollo de esta investigación se utilizó los siguientes tipos de investigación por cuanto está enmarcado en la realidad y va a solucionar la problemática dentro de la Institución.

A continuación se detalla los tipos de investigación utilizados:

**De campo.-** fue una investigación de campo debido a que exploramos el lugar origen del problema y posteriormente planteamos una propuesta que sirvió para mejorar esta situación

**Descriptiva.-** porque se describió los hechos que se presentan en el Municipio de Otavalo y determinó como es y cómo se manifiesta el liderazgo en las secretarías. Se utilizó la hermenéutica, porque nos permitió interpretar los textos.

**Participativo.-** porque intervinieron tres elementos esenciales como son las personas, el poder y la práctica.

**Factible.-** porque se encontró determinadamente estructurado con las guías metodológicas para su aplicación, se contó con el recurso humano y material adecuado para su ejecución.

**Cualitativa.-** esta investigación es cualitativa porque se recopiló información sobre las experiencias vividas de las secretarias que laboran en el Municipio de Otavalo; cómo actúan, qué piensan y cuáles son sus actitudes tomadas al momento de realizar una función.

### **3.2 Métodos**

Los métodos utilizados dentro de esta investigación son:

**Descriptivo.-** por cuanto permitió describir la realidad de los hechos del presente problema.

**Deductivo e inductivo.-** se empleó en base a los conceptos, comprensión, demostración y fundamentación teórica que facilita el tratamiento de la temática desde lo general hacia lo particular, de manera especial en la redacción de los antecedentes. Deduce lo positivo o negativo del personal administrativo empleando una serie de técnicas para el mejoramiento y buen desempeño de las secretarias en el Gobierno Municipal de Otavalo.

**Estadístico.-** se utilizó en la recopilación, procesamiento e interpretación de los resultados obtenidos creando datos porcentuales del resultado con el apoyo del paquete informático,

**Analítico.-** este método se utilizó en la ejecución de la encuesta realizada a las secretarias, jefes y directores del Gobierno Municipal de Otavalo, que permitió descomponer el todo en diferentes partes para

comprenderlo; este método se utilizó en la elaboración del marco teórico y en la redacción de las conclusiones.

### **3.3 Técnicas**

Para conseguir toda la información necesaria y llevar adelante esta investigación se empleó el método de la observación de cómo funciona el sistema organizacional que permite proveernos de todos los documentos hábiles para el desarrollo de la investigación.

**Observación:** se empleó esta técnica para verificar personalmente el desenvolvimiento de la secretaria en su campo laboral constatando la carencia de liderazgo el mismo que le impide tener un desempeño adecuado, se realizó esta observación únicamente al personal de secretaria del Gobierno Municipal de Otavalo.

**Encuesta:** se recurrió a la encuesta, técnica destinada a obtener opiniones de varias personas de forma acertada, además se utilizó un listado de preguntas escritas que fueron respondidas por los funcionarios del Gobierno Municipal de Otavalo la misma que al finalizar, se tabuló e interpretó oportunamente.

### **3.4 Población**

En el Gobierno Municipal de Otavalo existe una población de secretarias que necesita una guía práctica de estrategias para poder explotar el liderazgo en su ámbito laboral, para lo cual la población investigada fue un total de 43 funcionarios públicos.

Tomando en cuenta que el universo de secretarías fue 18 se encuestó a todas sin necesidad de sacar la muestra, y además se encuestó a 25 funcionarios entre jefes y directores departamentales.

### 3.4.1 Unidades de observación

#### Cuadro N. 1

Cuadro de Población

DIRECCIONES	N.- DE ENCUESTADOS DIRECTORES Y JEFES	N.- DE ENCUESTADOS SECRETARÍAS
Alcaldía	1	1
Auditoría interna	1	1
Asesoría Jurídica	1	1
Dirección Administrativa	1	1
• Recursos Humanos	1	1
• Comisaría municipal	1	1
• Informática	1	-
Dirección Financiera	1	1
• Rentas	1	1
• Bodega	1	1
Dirección de Planificación	1	1
• Control y Desarrollo Urbano	1	-
• Proyectos	1	-
• Tránsito y Transporte	1	-
• Avalúos y Catastros	1	1
Dirección de Higiene	1	1
• Gestión Ambiental	1	-

• Desechos sólidos	1	-
Dirección de Obras Públicas	1	1
• Comisaria de Construcciones	1	1
Dirección de Educación y Cultura	1	1
Dirección de Agua Potable	1	1
Dirección de Participación Ciudadana	1	1
• Dialogo Intercultural y Comunicación	1	-
• Desarrollo Económico Local	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>18</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación

### 3.5 Muestra

**Nota.-** no se realizó cálculo de muestra con las secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo por cuanto la población es pequeña.

## **CAPITULO IV**

### **4. ANALISIS E INTERPRETACIONES DE RESULTADOS**

#### **4.1 Observación**

En el Gobierno Municipal de Otavalo se realizo las siguientes observaciones con respecto a la labor que realiza la secretaria.

Se pudo confirmar que la secretaria toma un papel muy importante ya que todos los trámites y documentos tanto externos como internos son recibidos por ellas, apreciando así que se encuentra con obstáculos para poder ejercer bien su labor como por ejemplo que no se dota aún a todas las secretarias con espacios adecuados, tecnología avanzada y herramientas necesarias para cumplir sus labores.

Se constato además que en ausencia de su jefe la secretaria limita sus funciones entorpeciendo ciertas gestiones por su falta de decisión y liderazgo, incidiendo de esta manera para que los trámites no fluyan normalmente.

Siendo así que en estas circunstancias la secretaria debería ser eficiente y de gran apoyo para el departamento donde trabaja resolviendo problemas en ausencia de sus superiores.

## **4.2. Encuestas**

Esta investigación se realizó al personal de secretariado entre jefes y directores responsables de cada área del Gobierno Municipal de Otavalo, determinando los siguientes resultados:

### **4.2.1. Encuestas dirigidas a las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo.**

En una población muestreada de 18 secretarias que laboran en distintos departamentos del Gobierno Municipal de Otavalo se pudo obtener los siguientes datos:

1. ¿Ha recibido capacitación referente al liderazgo en los últimos seis meses?

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.

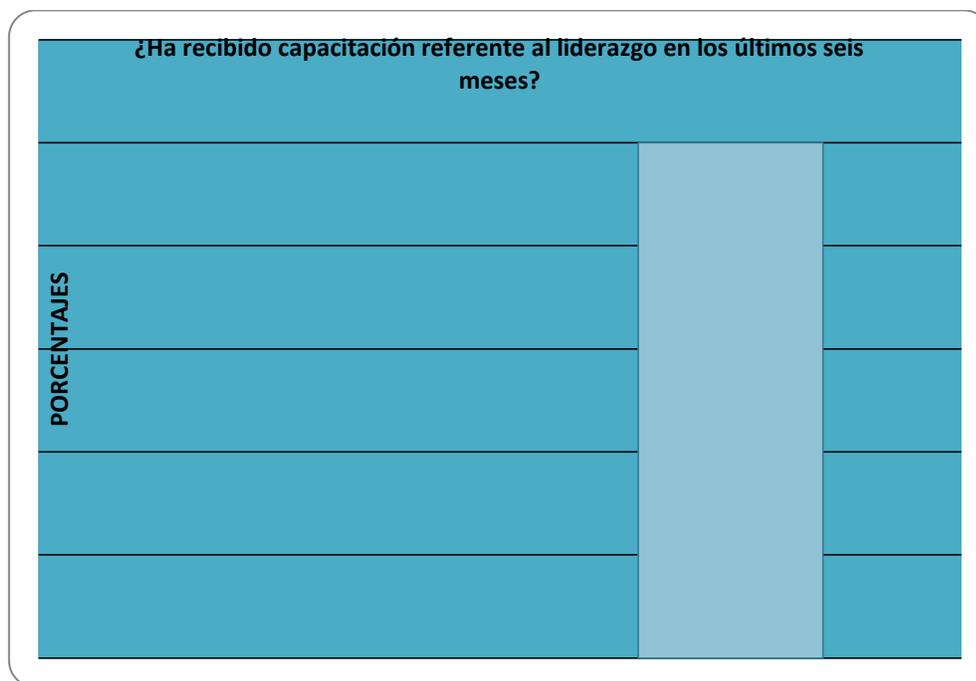


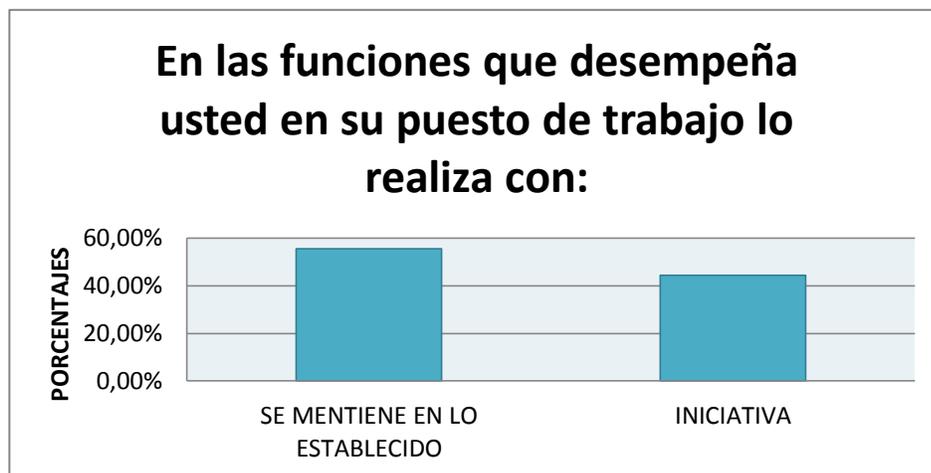
Figura 1 Elaborado por: Autoras de la Investigación.

Se observa claramente que el 100% de las encuestadas no han tenido capacitación referente al liderazgo en el Gobierno Municipal de Otavalo, por lo que se deduce que no existe ningún plan de capacitación constante dirigido al personal de secretaria.

**2. En las funciones que desempeña usted en su puesto de trabajo lo realiza con:**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>INICIATIVA</b>	8	44.44%
<b>SE MANTIENE EN LO ESTABLECIDO</b>	10	55.56%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 2** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

En esta pregunta lo que se puede observar al encuestar a las secretarias es que el 55.56% de ellas manifiestan que las funciones que desempeñan en su trabajo se mantienen de acuerdo a lo establecido, mientras que el 44.44% indica que tiene iniciativa al ejercer sus funciones, por lo que podemos decir que esto sucede por la falta de entrega y poco interés que la secretaria pone en sus labores cotidianas prefiriendo trabajar con los estándares ya establecidos a trabajar con creatividad sin salirse del esquema.

### 3. ¿Aporta usted con ideas innovadoras a su jefe?

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	22.22%
A VECES	12	66.67%
NUNCA	2	11.11%
TOTAL	18	100%

Elaborado por: Autoras de la Investigación.

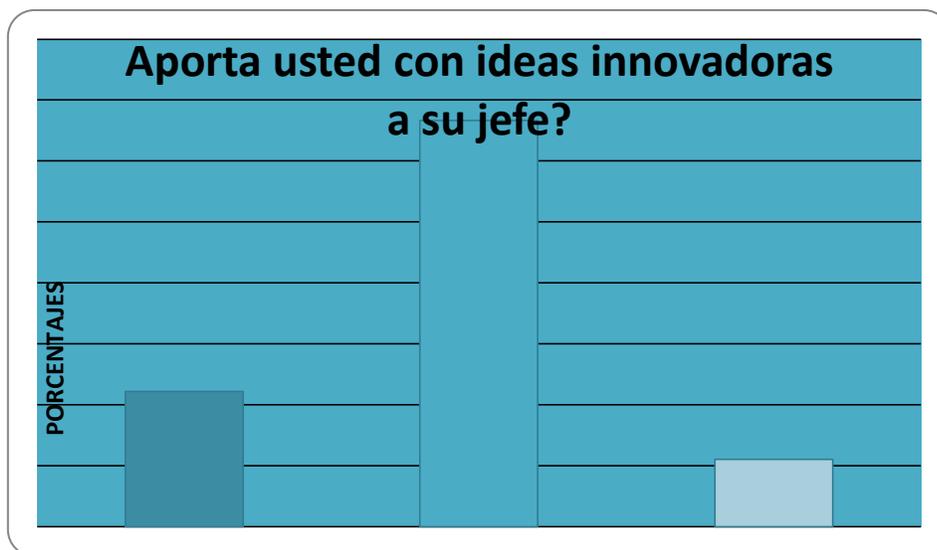


Figura 3 Elaborado por: Autoras de la Investigación.

En los resultados obtenidos se puede determinar que el 66.67% de las encuestadas señalan que aportan a veces con ideas innovadoras a su jefe, el 22.22% siempre aportan con ideas innovadoras, mientras que el 11.11% señalan que nunca aportan con ideas innovadoras a su jefe, deduciendo así que existe más secretarías que tienen escaso interés en aportar con ideas, y las pocas secretarías que quieren contribuir a la institución no son tomadas en cuenta por parte de los jefes inmediatos.

4. ¿Cree usted que le ayude a mejorar sus funciones y desempeño profesional una guía de estrategias de cómo ser una secretaria líder?

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	16	88.89%
NO	2	11.11%
TOTAL	18	100%

Elaborado por: Autoras de la Investigación.

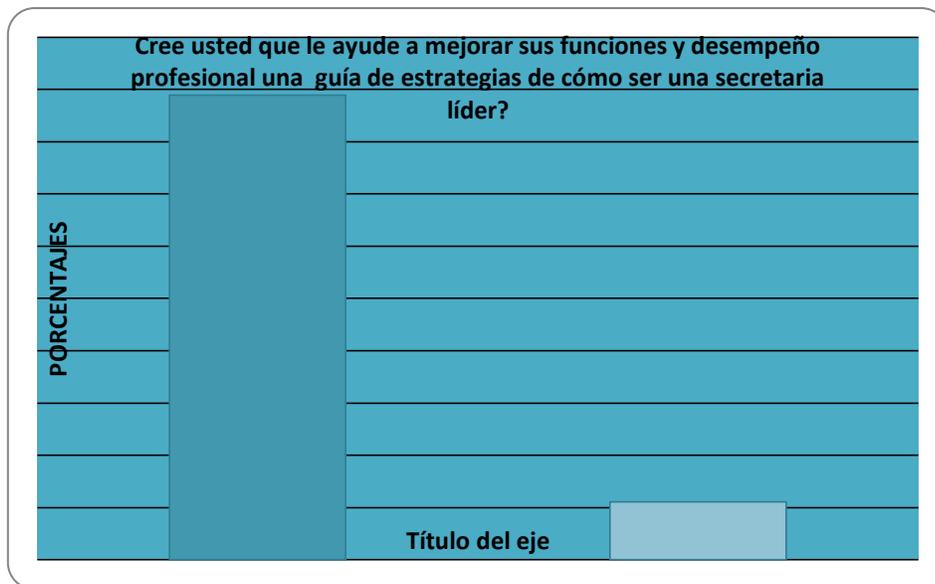


Figura 4 Elaborado por: Autoras de la Investigación.

De los datos obtenidos de esta pregunta se observa que las secretarías encuestadas del Gobierno Municipal de Otavalo en un 88.89% ven la necesidad de tener una guía de estrategias, mientras que el 11.11% no la requiere, por lo que se puede deducir que es factible la elaboración de una guía de estrategias de liderazgo secretarial, que fortalecerá sus conocimientos y habilidades, mejorando así su desempeño.

5. ¿Se considera usted una persona emprendedora?

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	14	77.78%
NO	4	22.22%
TOTAL	18	100%

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



Figura 5 Elaborado por: Autoras de la Investigación.

Según el cuadro de resultados se observa que el 77.78% de las secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo manifiestan que son unas personas emprendedoras mientras que el 22.22% indican lo contrario, siendo así de gran utilidad para la institución por lo que se debe explotar y fortalecer la buena predisposición existente por parte de las secretarías.

6. ¿Usted resuelve los problemas y emergencias de su departamento de la manera más oportuna?

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	38.89%
A VECES	10	55.55%
NUNCA	1	5.56%
TOTAL	18	100%

Elaborado por: Autoras de la Investigación.

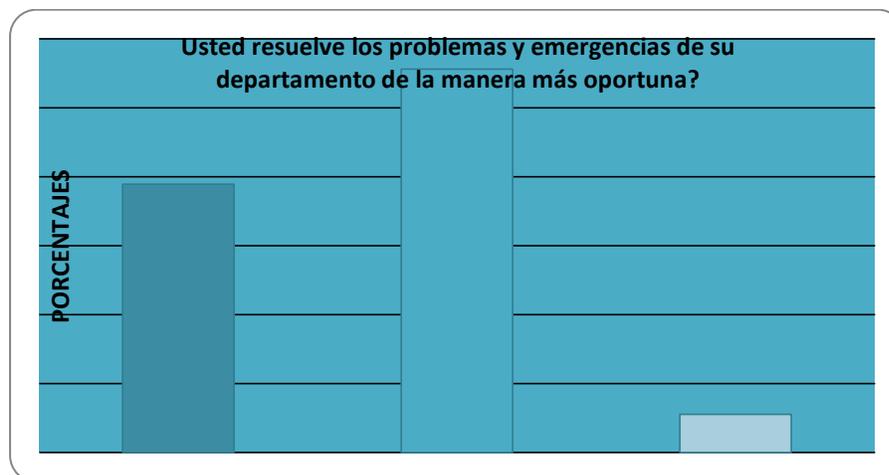


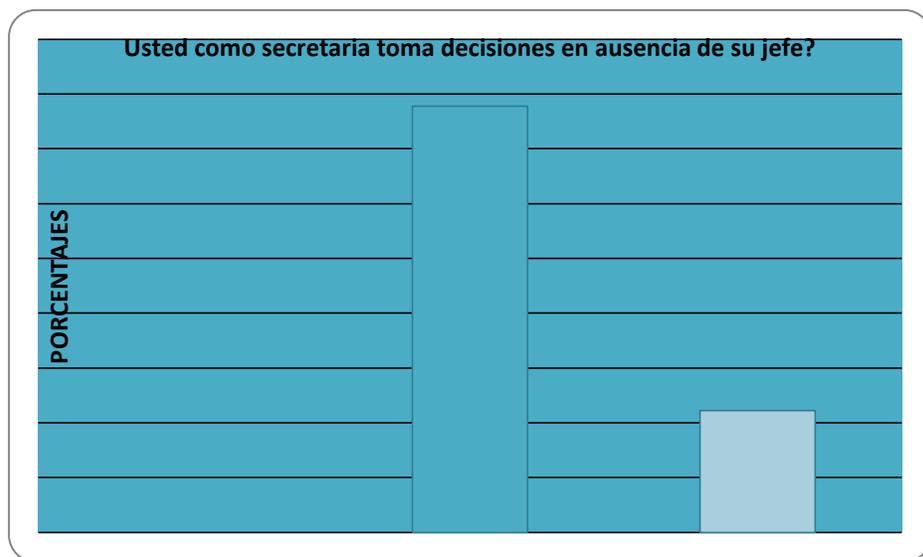
Figura 6 Elaborado por: Autoras de la Investigación.

Según el grafico se concluye que el 55.55% de las encuestadas manifiestan que a veces resuelven problemas o emergencias en su trabajo, el 38.89% indican que siempre resuelven problemas o emergencias, mientras que el 5.56% dicen que nunca resuelven problemas o emergencias en su trabajo, por lo que se deduce que dependiendo de la situación que se presente en su entorno laboral frente a un problema o emergencia la secretaria no está preparada adecuadamente para resolverlos, siendo así un problema por la falta de liderazgo que poseen, impidiéndoles buscar una posible solución.

**7. ¿Usted como secretaria toma decisiones en ausencia de su jefe?**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SIEMPRE</b>	0	0%
<b>A VECES</b>	14	77.78%
<b>NUNCA</b>	4	22.22%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 7** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

Como se puede observar según lo concluyen las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo el 77.78% de las encuestadas indican que a veces toman decisiones en ausencia de sus jefes, mientras que el 22.22% manifiestan que nunca toman decisiones en ausencia de sus jefes, deduciendo así que existe un limitante por parte de la secretaria a la hora de tomar decisiones ya sea por temor a equivocarse y quedar mal, o porque desconocen la posible solución.

8. ¿Cree usted que la secretaria debe asumir riesgos en sus funciones?

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	6	33.33%
NO	8	44.45%
TALVEZ	4	22.22%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.

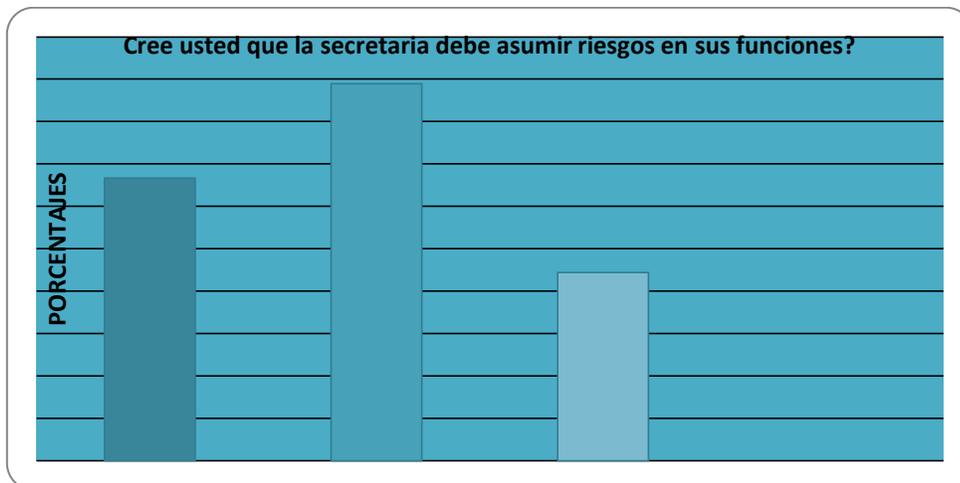


Figura 8 Elaborado por: Autoras de la Investigación.

De las respuestas obtenidas se puede indicar que el 44.45% dicen que la secretaria no debe asumir riesgos en sus funciones, el 33.33% indican que si se debe asumir riesgos, mientras que el 22.22% manifiestan que la tal vez se debe asumir riesgos; esto se puede deducir en que la secretaria se resigna a sus funciones ya establecidas y no le interesa mejorar o ampliar sus conocimientos para emplear nuevas técnicas de trabajo en donde el riesgo puede estar de por medio.

#### **4.2.2. Encuestas dirigidas a los jefes y directores responsables de cada área del Gobierno Municipal de Otavalo.**

En una población muestreada entre 25 jefes y directores que laboran en los distintos departamentos del Gobierno Municipal de Otavalo se pudo obtener los siguientes datos:

1. ¿Cree usted que la secretaria está debidamente informada de los servicios que brinda en la institución?

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	7	22.22%
NO	18	77.78%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



Figura 9 Elaborado por: Autoras de la Investigación.

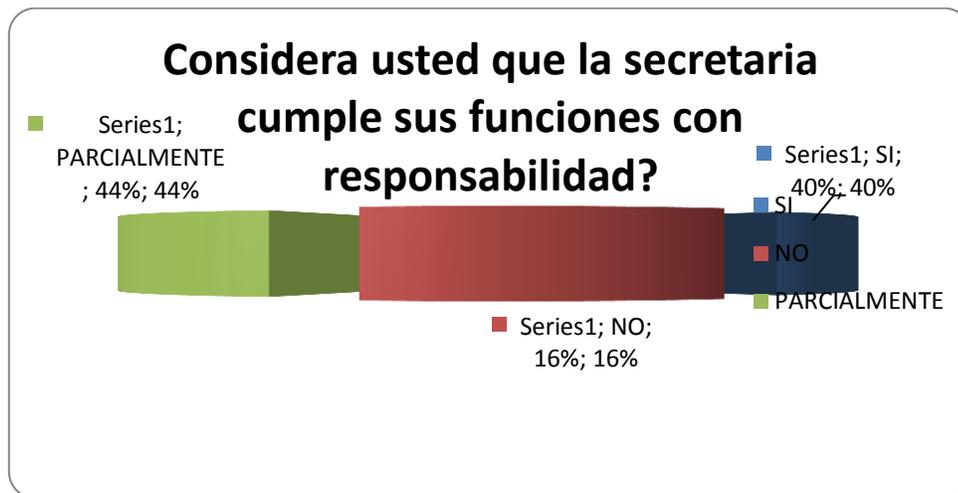
De las respuestas analizadas se puede indicar que el 77.78% de los encuestados manifestaron que la secretaria no está informada de los servicios que brinda la institución, mientras que el 22.22% indican lo contrario, esto se refleja por varios aspectos entre los cuales el factor predominante sería el poco interés que la secretaria presenta en conocer

más a la institución donde presta sus servicios y su conformismo en realizar y saber únicamente ciertas funciones.

**2. ¿Considera usted que la secretaria cumple sus funciones con responsabilidad?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	10	40%
NO	4	16%
PARCIALMENTE	11	44%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 10** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

Como se puede observar el 44% de los encuestados declaran que parcialmente las secretarias ejecutan sus funciones con responsabilidad, el 40% manifiestan que si ejecutan sus funciones con responsabilidad, mientras que el 16% indican que no ejecutan sus funciones con responsabilidad, a lo que se puede deducir que los jefes inmediatos de las secretarias sienten una cierta disconformidad con las funciones que ellas realizan debido a que tal

vez no son muy eficientes con el trabajo a ellas encomendadas que podría ser mejorado.

**3. ¿Cree usted que la secretaria resuelve los problemas y emergencias de su departamento de la manera más oportuna?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	12%
A VECES	20	80%
NUNCA	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.

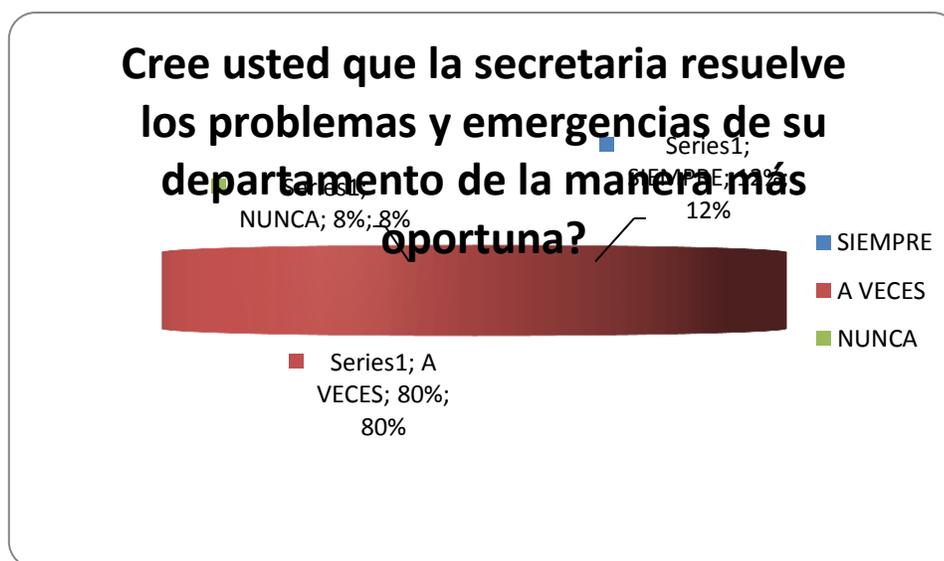


Figura 11 Elaborado por: Autoras de la Investigación.

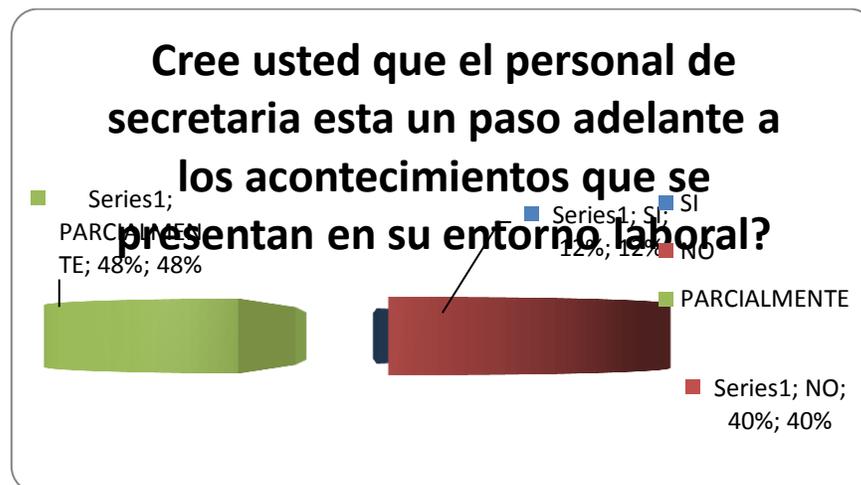
Un alto porcentaje de los jefes y directores declaran que el 80% de las secretarias resuelven a veces problemas o urgencias en el trabajo, el 12% manifiestan que siempre resuelven los problemas o emergencias en el campo laboral, mientras que el 8% restantes indican que nunca resuelven los problemas en el trabajo, esto refleja que el jefe inmediato de la secretaria

manifiesta su malestar ya que cuando él más necesita de su apoyo laboral, ellas no se desenvuelven de una forma profesional.

**4. ¿Cree usted que el personal de secretaria esta un paso adelante a los acontecimientos que se presentan en su entorno laboral?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	3	12%
NO	10	40%
PARCIALMENTE	12	48%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 12** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

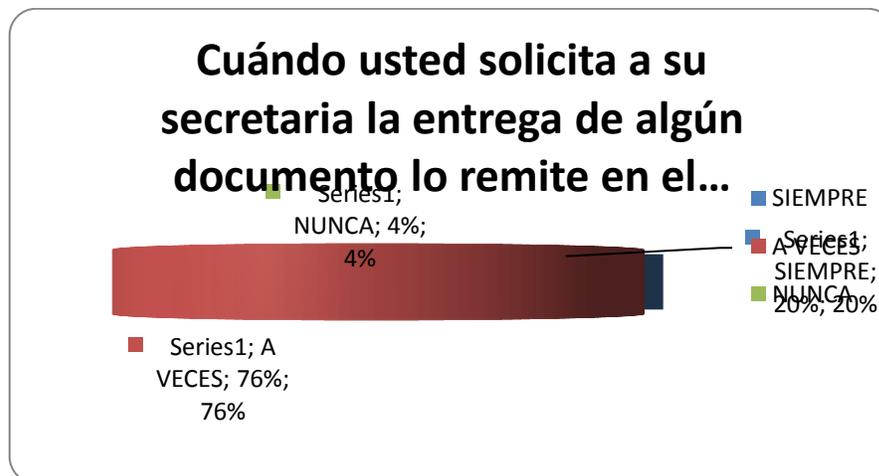
Según esta pregunta se puede analizar que el 48% de los encuestados manifiestan que la secretaria del Gobierno Municipal de Otavalo esta parcialmente a un paso de los acontecimientos en su entorno laboral, el 40% indican que no están a un paso adelante a los acontecimientos, mientras que el 12% dicen las secretarias que si están a un paso adelante a los

acontecimientos, este resultado es un tanto negativo ya que la secretaria hace un trabajo rutinario y crea una barrera laboral que no le permite ser innovadora en la aplicación de sus funciones.

**5. ¿Cuándo usted solicita a su secretaria la entrega de algún documento lo remite en el tiempo requerido?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	20%
A VECES	19	76%
NUNCA	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 13** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

En esta pregunta el 76% de los encuestados revelan que a veces la secretaria entrega los documentos a tiempo, el 20% indica que siempre entrega los documentos a tiempo, mientras que el 4% manifiestan que la secretaria nunca entrega los documentos a tiempo, este resultado es muy alarmante ya que una de las características principales de la secretaria es de

entregar la información de una manera ágil y oportuna, y si esto no mejora, el prestigio de la secretaria perderá credibilidad y peor aún esto será un limitante para que no pueda tener liderazgo en sus funciones.

**6. ¿La secretaria aporta con opiniones o ideas en beneficio de la Institución?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	9	22.22%
NO	16	77.78%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 14** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

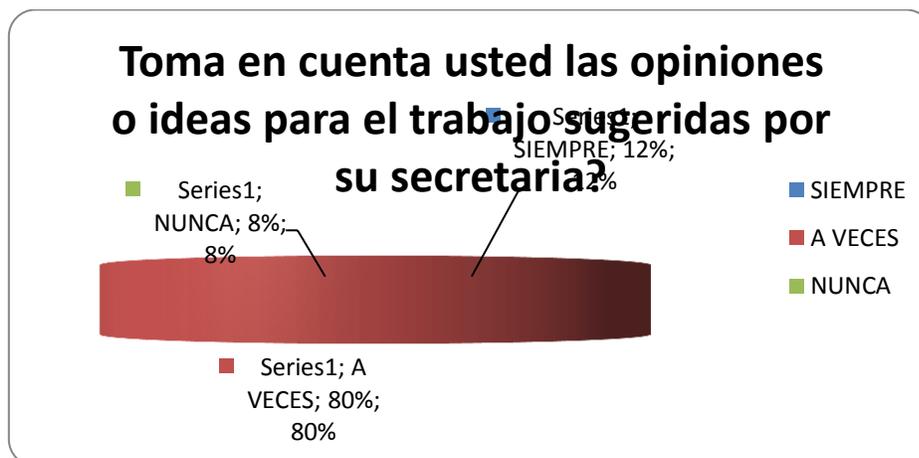
Dentro de los encuestados el 77.78% afirma que las secretarias no aportan con ideas en beneficio de la institución, mientras que el 22.22% manifiestan lo contrario, revelando así este resultado que la secretaria se delimita a

trabajar únicamente en lo que se le delega, y si ella aporta en ocasiones con ideas estas no son tomadas en cuenta.

**7. ¿Toma en cuenta usted las opiniones o ideas para el trabajo sugeridas por su secretaria?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	12%
A VECES	20	80%
NUNCA	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 15** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

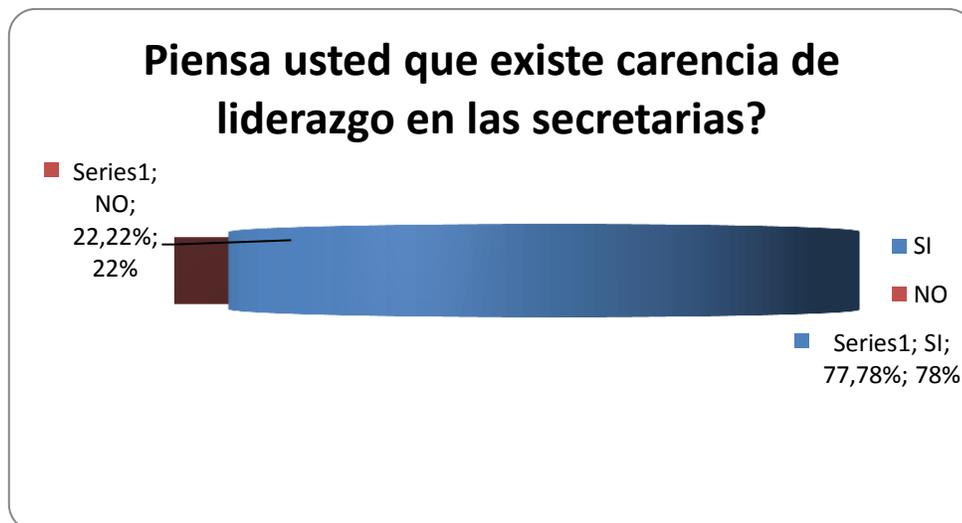
Esta pregunta refleja que el 80% de los encuestados indican que a veces toman en cuenta las opiniones o ideas sugeridas por la secretaria, el 12% manifiesta que siempre toman en cuenta sus opiniones, mientras que el 8% restante dice que nunca toma en cuenta las opiniones o ideas de las secretarias, esto muestra que las secretarias mayormente no emiten ideas en

beneficio de la institución y cuando aportan con ideas beneficiosas sus jefes inmediatos no prestan la debida atención a sus observaciones, truncándoles así sus buenas intenciones de aportar con la institución.

**8. ¿Piensa usted que existe carencia de liderazgo en las secretarias?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	22	77.78
NO	3	22.22
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 16** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

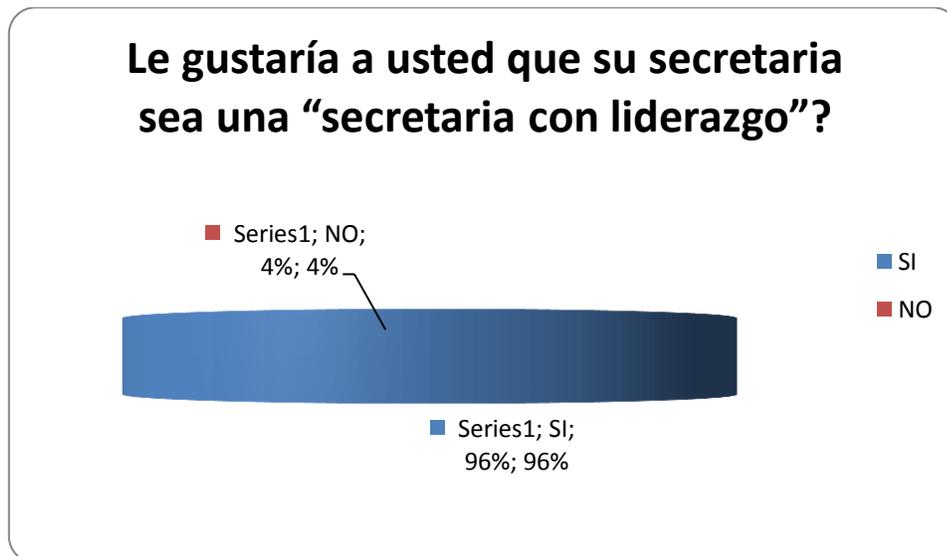
En esta pregunta se ha observado que el 77.78% de los encuestados indican que si existe carencia de liderazgo en las secretarias, mientras que el 22.22% manifiestan lo contrario, este resultado es el argumento principal que motivo a la realización de esta investigación para poder ayudar a la

secretaria del Gobierno Municipal de Otavalo mediante la elaboración de una guía práctica de estrategias para mejorar su desempeño.

**9. ¿Le gustaría a usted que su secretaria sea una “secretaria con liderazgo”?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	24	96%
NO	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 17** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

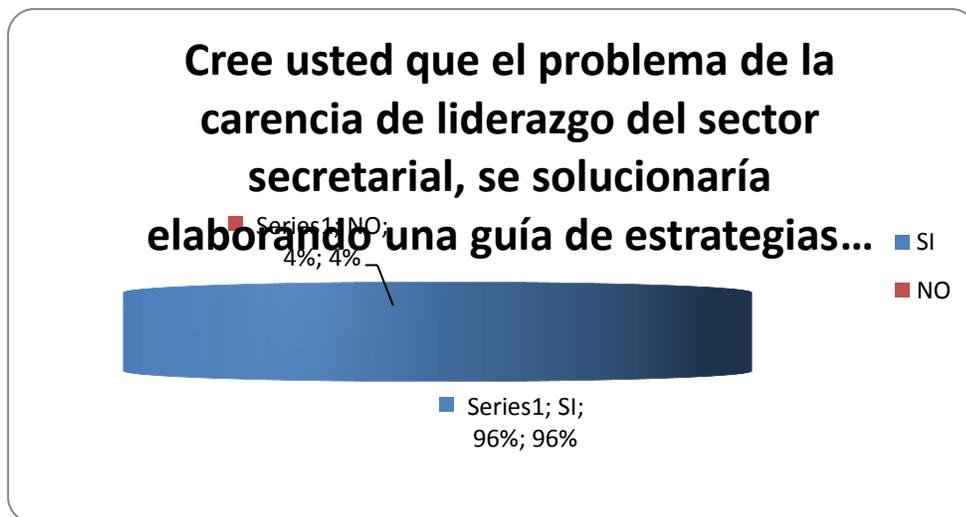
Según el análisis de este resultado refleja que el 96% de los encuestados manifiestan que es necesario una tener una secretaria con liderazgo, mientras que apenas el 4% indican lo contrario, por lo que se deduce que a todo jefe o director del Gobierno Municipal Otavalo le gustaría contar con el

apoyo y el asesoramiento de una secretaria con liderazgo para que puedan realizar coordinadamente un trabajo prospero y eficiente.

**10. ¿Cree usted que el problema de la carencia de liderazgo del sector secretarial, se solucionaría elaborando una guía de estrategias de cómo ser una secretaria líder?**

FRECUENCIA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	24	96%
NO	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autoras de la Investigación.



**Figura 18** Elaborado por: Autoras de la Investigación.

De los datos observados el 96% de las encuestadas indican que si es necesario elaborar una guía de estrategias para la secretaria, mientras que el 4% restante manifiestan que no es necesario la elaboración de la guía, concluyendo que la ayuda de una guía será la solución más oportuna para

que la secretaria pueda ejercer mejor su desempeño en la institución en base a una guía de estrategias que le indicará o motivará a ser mejor cada vez más.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En esta investigación referente a la carencia de liderazgo en el sector secretarial del Gobierno Municipal de Otavalo y su incidencia en el desempeño profesional, se encontró como resultado la información necesaria para poder mejorar esta falencia, a lo que se procede a realizar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

#### **5.1 Conclusiones**

- Por medio de esta investigación se concluyó que la mayoría de las secretarías tienen las mismas funciones de oficina, estas varían de acuerdo a las actividades que se les asigna con respecto a cada departamento, funciones que se ven afectadas por la falta de conocimiento de lo que significa tener liderazgo y el empoderamiento que deben tener las secretarías en la actualidad.
- Se observó que la secretaria del Gobierno Municipal de Otavalo tiene temor o recelo y se limita a expresar opiniones a su jefe, por la razón de que ellos no la tomen en cuenta y no le den la debida importancia a dichas sugerencias.

- Se notó también que las secretarias tienen la intención de mejorar la manera de realizar sus funciones pero sus jefes no le dan la debida apertura para desarrollarlo.
- Se constato que la secretaria tiene un bajo nivel de liderazgo reflejado en un trabajo con poca iniciativa, debido a esto sus jefes presentan descontento y preocupación.
- Con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se concluyó que la creación de una guía de estrategias sobre el liderazgo tendrá una buena acogida por parte del personal de secretaría y jefes departamentales.

## **5.2 Recomendaciones**

- A la Jefatura de Recursos Humanos, deberían diseñar un plan de capacitación constante con temas relacionados al liderazgo, emprendimiento y empoderamiento, para que los empleados puedan mejorar las actividades que realicen en su puesto de trabajo y de esta manera promover el cambio de actitud principalmente en la secretaria.
- A jefes y secretarias, se recomienda que mantengan una comunicación más amplia y efectiva, para que el ambiente de trabajo sea tolerable y así conjuntamente puedan alcanzar los objetivos trazados en beneficio de la institución.
- A jefes y directores departamentales, para que aprovechen de la intención que tiene la secretaria de mejorar por cuanto ella se

considera una mujer emprendedora y capaz, haciéndole participe en la toma de decisiones.

- A las secretarias, para que busquen la manera de auto educarse y se preparen mediante instituciones que deseen impartir charlas, talleres, seminarios con relación a las funciones que realizan apegadas a la globalización, por lo que esto obliga a la secretaria este en constante preparación y de esta manera se pueda desenvolver bien en su trabajo.
- A las secretarias, se recomienda también la utilización de la guía de estrategias: “CÓMO SER UNA SECRETARIA LÍDER”, herramienta que servirá para poner en práctica en sus labores cotidianas y así poder trabajar de una forma efectiva de la mano del liderazgo en beneficio de la institución.

## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6. 1. Título de la Propuesta**

**GUÍA PRACTICA DE ESTRATEGIAS DE CÓMO SER UNA SECRETARIA LÍDER QUE PERMITA MEJORA SUS FUNCIONES Y SU DESEMPEÑO PROFESIONAL.**

#### **6.2. Justificación e Importancia**

Por medio de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal del Gobierno Municipal de Otavalo se determinó establecer una guía práctica la cual permitirá cubrir todas las necesidades reflejadas en el diagnóstico para llenar las expectativas acerca del liderazgo en las secretarías.

Esta Guía práctica mejorará la calidad de trabajo de la secretaria en todas las actividades que realice, desempeñándose de una manera más eficiente y eficaz.

Este instrumento de apoyo esta también dirigido a los estudiantes de este establecimiento educativo como base de consulta; además de esto servirá de sustento para el sector secretarial de otras instituciones que no cuenten con esta útil herramienta.

### **6.3. Fundamentación**

La propuesta se basó en las teorías que están relacionadas directamente con el desarrollo, responsabilidad y eficacia, para mejorar las funciones que realizan diariamente las secretarías en el Gobierno Municipal de Otavalo.

**Fundamento social.** Está fundamentado con el ámbito social ya que en la presente guía interviene el factor humano en donde el jefe y la secretaria son los beneficiarios directos del liderazgo como estrategia para mejorar sus capacidades.

**Fundamento académico.** La educación es significativa cuando una persona quiere mejorar sus conocimientos mediante herramientas de autoestudio y capacitación para que el interesado pueda adecuarse positivamente a las circunstancias que se le presente en sus actividades.

**Fundamentación psicológica.** La persona mantiene un comportamiento diferente frente a cada situación que se le presente, cuando existe una guía como apoyo para manejar diversas circunstancias es más fácil resolver determinados problemas o situaciones.

### **6.4. Objetivos**

#### **6.4.1 Objetivo General**

Elaborar una guía práctica de estrategias de cómo ser una secretaria líder que permita mejorar el desenvolvimiento en el rol que desempeña la secretaria en su entorno laboral.

#### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Comprender la importancia del Liderazgo que se precisa al ejecutar las funciones que cumple la secretaria en el sector público.
- Incidir positivamente en el desenvolvimiento y desempeño de la secretaria.
- Emplear estrategias que permita contrarrestar la carencia del liderazgo del sector secretarial.
- Contribuir con un medio de información para ayudar a la secretaria a ser líder en su ambiente profesional, como también base de consulta para las estudiantes de Secretariado Ejecutivo.

### **6.5 Desarrollo de la Propuesta**

#### **Presentación**

Es importante, imprescindible y se resalta el contenido que esta por emprender en su lectura sea efectuado y ejecutado por todos y en especial nosotros diríamos si fuera posible en forma obligatoria por todas las secretarias ejecutivas de cada departamento de las instituciones públicas y privadas.

Ofrecemos algunas guías básicas prácticas para el desarrollo de las destrezas y características fundamentales que debe poseer la secretaria moderna.

Guías que son importantes para asegurar el éxito en el mundo empresarial moderno. A medida que aplique las estrategias, desarrollará características personales, profesionales y técnicas que deberá adoptar para que le ayude a alcanzar las metas propuestas.

La práctica y el desarrollo de las destrezas y características mencionadas en la guía contribuirán y seguirán contribuyendo grandemente al proceso de metamorfosis en la profesión secretarial.

Como una de las consecuencias de este proceso de metamorfosis se le ha denominado a la secretaria en la actualidad, como un asistente administrativo en un intento por reconocer la actual profesión según su visión, misión, metas, y por su trascendental y continua contribución al éxito de la institución.

Esperando así, que sea una verdadera Guía Práctica para que todas ustedes sean beneficiadas. No deje escapar ésta oportunidad de aplicar estupendas estrategias, no olvidemos que pronto se inventaran otras herramientas que bien pueden reemplazar a las de hoy y nada peor sería que eso suceda sin que las hayamos implementado.



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**“GUÍA PRACTICA DE ESTRATEGIAS DE CÓMO SER UNA SECRETARIA  
LÍDER QUE PERMITA MEJORA SUS FUNCIONES Y SU DESEMPEÑO  
PROFESIONAL”.**

**AUTORAS:**

Pacheco Martínez Dattatreya.  
Vaca Paredes Daysi Gabriela.

**DIRECTOR:**

Dr. Raúl Fuentes

Ibarra, 2011

GUIA No. 1

## *Capacidad de Comunicarse*

**Objetivo.** Expresar claramente ideas e instrucciones para lograr que su gente las escuche y las entienda; un líder o lideresa debe saber cómo procesa la información, interpretarla inteligentemente y utilizarla en la forma más moderna y creativa.



"La Comunicación es irreversible, transformable e inevitable"

*Anónimo*

### **Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe mirar a la cara del interlocutor.
- Ser amable con la persona que se tiene delante.
- Utilizar un lenguaje claro y preciso.
- Prestar atención y escuchar al interlocutor sobre las dudas que tenga.
- Preguntar al cliente si lo explicado fue entendido y si necesita saber alguna otra información.
- Repetir al usuario el mensaje que se ha recibido cuando este no sea entendido.
- Expresar los sentimientos que suscite en la comunicación, (ponerse en el lugar del cliente)
- Dar la debida apertura y confianza para que su jefe y cliente puedan comunicarse para mejorar su interrelación.

### **Tips**

#### **SONRIA**

*No existe nada misterioso en una sonrisa excepto el efecto que produce.*

*Las sonrisas falsas no funcionan.*

*La sonrisa comunica inmediatamente el estado de ánimo de la persona, así que es importante estar consciente de cómo sonreír. **Pero recuerde** que la*

*falsa sonrisa no funciona, no dura mucho tiempo, se nota que es falsa; recuerde que la verdadera sonrisa viene de adentro.*

## GUIA No. 2

### *Capacidad de Establecer Metas y Objetivos*

**Objetivo.** Para dirigir un grupo, hay que saber a dónde llevarlos, sin una meta clara, ningún esfuerzo será suficiente. De nada sirve establecer objetivos que no se pueden cumplir.



*“Un hombre con ideas es fuerte, pero un hombre con ideales es invencible”*

**Actividades:**

- “**Una Secretaria líder**” debe definir claramente sus metas, asegurarse que el objetivo sea "alcanzable".
- Ser siempre realista y asumir desafíos. Intente fijar objetivos "elevados".
- Establecer objetivos que sean siempre compatibles entre sí.
- Incluir en los objetivos propósitos que se relacionen.
- Debe crear metas que realmente la motiven.
- Crear metas que sean retadoras.
- Crear metas que sean ser medibles.
- Tener la necesaria perseverancia para lograr los objetivos planteados.

**Tips**

***ELABORA UN CARTEL CON TUS PLANES***

*Sus metas deben depender solo de usted mismo, crear una lista de acciones que puedes hacer mañana mismo para acercarte a tus sueños, te ayudará a llegar hasta ellas. Elabora un cartel y pega allí fotos o imágenes que te hagan recordar cuáles son tus planes y qué sueños quieres alcanzar, cuelga este*

*poster en un lugar de tu casa o habitación a la vista, esto te va a ayudar a recordar a dónde quieres llegar y quién deseas ser.*

### GUIA No. 3



## *Saber Trabajar en Equipo*

**Objetivo.** Proveer apoyo mutuo oportuno; reconocer los intereses de los miembros y sus logros; compartir conocimientos, soluciones y resultados probados; hablar claro sin agendas ocultas enfocado en el problema y no en las simpatías o antipatías hacia las personas; demostrar autocontrol en momentos de presión y realizar acciones de manera auto dirigida sin necesidad de supervisión.



*“Líder no es mandar, es saber servir y dirigir a los demás con propósito y amor”*

*Anónimo*

### **Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe debatir y participar.
- Saber escuchar las sugerencias de unos y otros.
- Aceptar el desacuerdo como parte del proceso.
- Tomar decisiones y la mayor parte por consenso.
- Sentirse en libertad para expresar sus ideas y sus sentimientos.
- Colaborar y cooperar para cumplir con un objetivo.
- Apoyar a los demás en los momentos de presión.
- Compartir valores y dar retroalimentación a los compañeros.
- Evitar crear lazos de poder y sumisión.
- Evitar producir celos y rivalidades en el grupo de trabajo.
- Trabajar en conjunto armónico

- hacer aportaciones valiosas al equipo, aprovechando las habilidades técnicas e interpersonales, así como la capacidad de crecer y aprender.

## **Tips**

### ***HAS UNA REFLEXION***

*“Llegar juntos es el principio; mantenerse juntos es el progreso; trabajar juntos es el éxito”*

**HENRY**

**GUIA No. 4**



**Objetivo.** Aplicar talento creativo para hacer que las cosas sucedan y no solamente ser espectador. Materializar una visión para ponerla en acción.



*“Tomar la iniciativa no significa ser insistente, molesto o agresivo. Significa reconocer nuestra responsabilidad de hacer que las cosas suceda”.*

**Stephen Covey**

### **Actividades:**

#### **SABEN LO QUE QUIEREN**

- **“Una Secretaria líder”** debe saber lo que quiere. Es la única forma de reconocer las oportunidades cuando se presentan.

#### **SE FUERZAN A ACTUAR**

- **“Una Secretaria líder”** debe actuar con iniciativa no espera que otros la motiven.
- Saber que es su responsabilidad va más allá de su zona de comodidad y hacer esto una práctica regular.

## SE EQUIVOCAN MAS.

- “Una Secretaria líder” debe actuar con iniciativa y llegar al éxito después de muchos fracasos y errores, como líder debes estar deseosa de iniciarlas.

### Tips

#### CONSEJO

*Si todavía estás recordando tus tiempos de pupitre y dictado, levántate: el Señor Aprendizaje está loco de amor por la Señora Iniciativa. Sin ella, el pobre Aprendizaje se aburre, se deprime, se siente como un tirano que todos aman en público y desprecian en privado. Pero con ella, el cielo se perla de estrellitas a medio día, las flores sonríen, y los pajaritos bailan en coro con los gatitos y las luciérnagas; el mundo se descubre en una inmensa aventura tras otra y todo se hace cada vez más maravilloso mientras se desvanecen los miedos.*

GUIA No. 5



### Tener Carisma

**Objetivo.** Es el don de atraer y caer bien, llamar la atención y ser agradable a los ojos de las personas. Para adquirir carisma, basta con interesarse por la gente y demostrar verdadero interés en ella; en realidad, en el carisma está la excelencia. Se alimenta con excelencia, porque es lo más alejado que hay del egoísmo. Cuando un líder pone toda su atención en practicar los

hábitos de la excelencia, el carisma llega y como una avalancha cae un torrente sobre el líder.



*“La magia consta de un poco de ciencia, un poco de psicología y un poco de carisma”*

**Omar Valdez**

#### **Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe amar la vida ser una persona alegre, optimista, no quejosa, ni pesimista.
- Empezar por cuidar su imagen, que proyecte salud, una buena presentación personal y una apropiada postura corporal.
- Ser genuina y cuando presenta a alguien la mira directamente a los ojos, sonrío y da la mano firme.
- Transmitir una actitud tranquila y receptiva
- Pensar antes de hablar.
- Sincera y clara y evita ofender a los demás.

- Tratar por igual a todos, sin importar con quién esté hablando.
- Comunicar de manera efectiva y clara, acompañando su lenguaje verbal con un lenguaje corporal adecuado.
- Sonreír, sonreír y sonreír naturalmente.
- Desarrollar tu empatía e inteligencia emocional.

## **Tips**

### **CONSEJO**

*Una de las mejores cosas que puedes hacer por las personas, es esperar lo mejor de ellos. Esto equivale a pensar más alto en las personas que de ti mismo, esto te ayuda a ti a mantener un nivel adecuado de tu estima. ¿Cuánto valoras a las personas? Así también vales tú. No vales más por el puesto sino por el [valor](#) que das a las personas.*

## **GUIA No. 6**



### ***Ser Innovador***

**Objetivo.** Buscar nuevas y mejores maneras de hacer las cosas, es importante ante un mundo que avanza rápidamente, con tecnología cambiante, y ampliamente competitivo.



*“La innovación constante es la única forma de mantenerse competitivo, porque ninguna ventaja es sostenible en el largo plazo”*

**Jorge González Moore**

### **Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe explorar activamente el medio laboral e investigar nuevas alternativas.
- Iniciar nuevos proyectos en forma proactiva, y se auto recompensa internamente por los esfuerzos.
- Modificar el ambiente de trabajo de acuerdo a sus necesidades.
- Establecer conexiones y encontrar una relación entre elementos.
- Poseer nuevas ideas con tenacidad, comprometida a seguir adelante y con resultados.
- Debe ser perseverante y persistente para lograr la aceptación de sus ideas.

## Tips

### CONSEJO

*Trate de emprender un camino, que sea innovador y flexible, que le dé una constancia muy importante al trabajo y que le de suma importancia a la proyección y la visión, para así concretar su idea.*

GUIA No. 7



## *Adaptarse al Cambio*

**Objetivo.** Acomodarse a las condiciones o circunstancias de su entorno. Cambio significa dejar algo para tomar otra cosa es sino una necesidad de involucrarse al entorno (medio) para aprovechar al máximo las necesidades

de aprendizaje de cada persona, que los llevará a adquirir una experiencia significativa.



*“El hombre absurdo es el que no cambia nunca”*

**Georges Clemenceua**

**Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe tener un alto nivel de adaptación al cambio.
- Tener la capacidad de impactar positivamente en cada lugar que labore.
- Tener una natural adaptación a las situaciones nuevas que se puedan presentar, en un nuevo proceso de trabajo.

- Aceptar con sencillez las normas de convivencia establecidas por el grupo o la institución.
- Transformar una resistencia en una presión a favor del cambio.
- Desarrollar nuevas conductas, valores, actitudes y conocimiento que se adquiere en el cambio o traslado que realizan las organizacionales.

## **Tips**

### ***LEER UN LIBRO***

*¿Quién se ha llevado mi queso? Es una historia donde trata las diferentes formas en las que las personas reaccionan ante el cambio. Este siempre trae incertidumbre y temor, por eso tratamos instintivamente de evitarlo, pero el cambio ocurre y es inevitable.*

**GUIA No. 8**



***Ser Visionario***

**Objetivo.** Tener un sueño convincente, acompañado de un claro escenario de cómo esto será logrado, una visión avanza cuando se tienen una perspectiva clara, creando una sinergia entre lo real y lo ideal, inspirando a las personas a trabajar juntas para conquistar el sueño.



*“Esfuerzo sin visión es una rutina y una visión sin esfuerzo es una fantasía.”*

**Anónimo**

**Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe caracterizarse por su visión a largo plazo.
- Debe adelantarse a los acontecimientos.
- Anticiparse a los problemas.
- Detectar oportunidades mucho antes que los demás.

- Tener la visión para reconocer una oportunidad donde otros sólo ven problemas.
- Tener la capacidad de superación y desarrollo.
- Tener carácter y no intimidarse ante las dificultades.
- Ser convincente y persuasiva, saber presentar sus argumentos de forma que consiga ganar el apoyo de la organización y de su jefe.
- Tener intuición e insuperables armas para enfrentar lo desconocido y lograr ser visionaria.

## **Tips**

### ***RECUERDE QUE***

*Muchos líderes creen que el desarrollo de una visión es una tarea sencilla, y que consiste en articular un manejo de creencias, para luego implementarlas. Sin embargo, algunos estudios sugieren que una visión es más bien un proceso evolutivo que un evento singular; un proceso que requiere continua reflexión, acción y evaluación.*

**GUIA No. 9**



***Asumir Riesgos***

**Objetivo.** Correr riesgos, es trabajar bajo la presión de la necesidad de asumirlo, debiendo comprender que la posibilidad de un fracaso siempre existe.



*“Se debe estar dispuesto a arriesgar todo para expresarlo todo”*

**John Cassavetes**

**Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe saber correr riesgos.
- No debe rehusarse a los desafíos.

- Saber evitar las situaciones en que el riesgo es excesivo, porque lo que quiere es triunfar.
- Saber evaluar con realismo los riesgos que vale la pena correr.
- Encontrar satisfacción enfrentando riesgos y desafíos.
- Saber emplear habilidades innovadoras en las funciones que desempeña aunque el riesgo este presente.

## **Tips**

### ***RECUERDE QUE***

*Nuestra vida se desarrolla en una secuencia de permanentes decisiones. La toma de decisiones equivocadas provoca frustración, rebaja la moral, debilita la disposición a esforzarse y da por resultado un mal desempeño. Si deseamos tomar decisiones correctas es necesario minimizar el riesgo y observar una forma metódica que se basa en fijar objetivos, reunir información, identificar opciones alternativas, evaluar opciones, elegir la mejor opción, implementar y verificar la decisión.*

**GUIA No. 10**

***Ser Emprendedor***

**Objetivo:** Interpretar las características reales del entorno a pesar de que no son aparentes, luchar ante cualquier inconveniente que se atraviesa y no le teme al fracaso.



*El éxito no es el final, el fracaso no es la ruina, el coraje de continuar es lo que cuenta*

*(Winston Churchill)*

**Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe ser capaz de organizar un grupo con motivación suficiente que le dé el apoyo que necesita.
- Saber interpretar las características reales del entorno a pesar de que no son de su competencia.

- Adaptarse a las diversas situaciones y saber comportarse ante las circunstancias.
- Ser una persona con ilusiones, llena de energía y de creatividad, tener confianza en sí misma.
- Tener ilusión, entusiasmo y motivación es el mejor combustible en los primeros pasos del emprendedor.
- Tener confianza implica afrontar con ánimo las épocas buenas y malas.
- Tener claro en todo momento que nada se consigue en un día ni dos.
- Ser optimista, las cosas siempre se pueden ver por un lado mejor.

## **Tips**

### ***SEIS PASOS PARA SER EMPRENDEDOR***

- 1.- *Dedícate a algo por lo que sientas pasión*
- 2.- *Escribe tus objetivos*
- 3.- *Piensa que no todo el beneficio es dinero. Existen otros tipos de beneficios*
- 4.- *Ofrece siempre un valor añadido*
- 5.- *Dedícate a lo importante antes que a lo urgente*
- 6.- *Aplica en tu trabajo el principio de mejora constante.*

***Recuerde***, ser así no es garantía de éxito (nada lo es) pero es un elemento clave del mismo. Medite sobre ello y cultive esas cualidades.

**GUIA No. 11**

***Tener Actitud Positiva***

**Objetivo.** Asumir los desafíos empresariales con la actitud mental adecuada en cualquier situación ayudándonos a resolver los problemas que puedan aparecer en nuestro camino. Una actitud positiva ante la vida ayudará a tener siempre una visión mucho más optimista de la vida.



*“El sentido de las cosas no está en las cosas mismas, sino en nuestra actitud hacia ellas”*

**Antoine De Saint Exupery**

**Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe respirar y relajarse antes de tomar una decisión.
- Hacer lo que piensa y evitar las conductas contradictorias.
- Aprender a ver a ver el lado positivo de las cosas y aceptar los hechos que son irremediables sin ningún tipo de frustración o enojo desmedido.

- Evitar las comparaciones, nada mejor que ser uno mismo pues cada persona es única.
- Vivir el presente y disfrutar de los pequeños momentos que da la vida.
- Prestar atención a los demás pues ayudar al prójimo puede ayudarte a sentirte mejor y más positivo.
- Dormir plácidamente, mejorar la calidad de sueño es una excelente manera de corregir el estado de ánimo durante el día, un mal descanso incide directamente en el humor, hace sentir cansado e irritable, y sobre todo no ayuda a cambiar la actitud.

## **Tips**

### ***REALIZAS ESTAS PREGUNTAS***

*¿Cómo me sentiré una vez que logre mi meta?, ¿Afecta el logro de esta meta a otras personas?, ¿Estoy dispuesto a dar todo de mi a fin de conseguir mi meta?, ¿Esa meta me hace mejor persona?, ¿Esta meta está acorde con mis principios y valores?, ¿He analizado suficientemente las ventajas y desventajas de este camino y veo que existen mayores beneficios?*

***Recuerde***, el pensamiento negativo puede ser contagioso. Cuando un pensamiento positivo se dispersa, puede abrirle las puertas a nuevas ideas, la visión positiva de las cosas son las mejores armas para enfrentar con éxito lo que te toca vivir.

**GUIA No. 12**



***Organizarse en el trabajo***

**Objetivo.** Disponer físicamente de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales identificando las prioridades y ubicación de las instalaciones para la atención y servicio tanto para los compañeros de trabajo, como para los clientes.



*"El trabajo pesado es por lo general la acumulación de tareas livianas que no se hicieron a tiempo."*

**Henry Cooke**

**Actividades:**

- **“Una Secretaria líder”** debe identificar las cosas tanto importantes como urgentes y hacer rendir el tiempo delegando y distribuyendo.
- Seguir el reloj establecer en qué hora del día se siente más productiva.
- Enlistar las actividades, pues es importante aprender a priorizar cada acción.

- Dividir los trabajos largos en varias etapas, pues es más fácil [realizar tareas](#) más concretas y de menor duración.
- Utilizar escritorios de estilo uniforme y de dimensiones acordes con las necesidades propias del trabajo.
- Ubicar los escritorios de manera que permitan que la [luz](#) natural pase sobre el hombro izquierdo de cada [persona](#), sentirse a gusto facilitara el trabajo.
- Ubicar los archiveros u otros gabinetes que se encuentren en el área de trabajo en una altura uniforme para su fácil acceso.
- Ser realista y procurar fijar plazos a sus trabajos logrando que sean factibles de ser llevados a cabo.
- Llevar una agenda diaria por que a veces la memoria puede jugar una mala pasada.

## **Tips**

### **ORGANIZA TU TRABAJO**

*No nos damos cuenta pero hay muchos momentos del día que los desperdiciamos o no los utilizamos en su máximo potencial, organízate para que le dediques esas horas a las cosas más importantes. Asuntos que requieran más concentración o que sencillamente sea de más relevancia para ti desarrollarlos en los mejores momentos de tu creatividad y concentración.*

## **Autoevaluación de liderazgo**

Lee cuidadosamente los factores que serán analizados y responde sinceramente la frecuencia con que se cumplen las siguientes afirmaciones. El puntaje final te indicará tu nivel de desempeño como líder de un equipo o, en el caso de que seas miembro de uno, su potencial de liderazgo.

**Escala utilizada:**

**4 – Siempre      3 – Varias veces      2 – Rara vez      1 – Nunca**

<b>FACTORES A ANALIZAR</b>	<b>PUNTAJE</b>
<i>1 Divido el liderazgo con otros miembros del equipo</i>	
<i>2 Incentivo a los miembros de mi equipo a determinar tareas desafiantes para sí mismos</i>	
<i>3 Hablo con clientes internos y externos para verificar que están satisfechos</i> <i>4 Tengo contacto social con mi grupo para crear espíritu de grupo e intercambiar ideas</i>	
<i>5 Doy elogios cuando son merecidos y critico cuando es preciso</i>	
<i>6 Tengo un círculo interno de sublíderes y les consulto con regularidad</i>	
<i>7 Doy al equipo y a sus miembros metas precisas y las transmito con claridad</i>	
<i>8 Me comunico con los líderes de otros equipos para mantener buenas relaciones</i>	
<i>9 Demuestro a los miembros de mi equipo que confío en ellos</i>	

<i>10 Explico el porqué de determinadas decisiones</i>	
<i>11 Entrego tareas enteras al equipo para que ellos decidan qué hacer</i>	
<i>12 Permito que mi equipo se manifieste sobre una decisión que les afecte</i>	
<i>13 Pregunto a los integrantes de mi equipo qué piensan acerca de los métodos de trabajo actual</i>	
<i>14 Busco también las causas “no-aparentes” de un problema</i>	
<i>15 Cambio mi estilo de liderazgo para ajustarme a las distintas situaciones</i>	
<i>16 Estimulo a los miembros de mi equipo a buscar mi ayuda cuando están en problemas</i>	
<i>17 Planeo reuniones en forma anticipada y elaboro un plan de acción</i>	
<i>18 Me comunico con mis colegas por cualquier medio disponible</i>	
<i>19 Repaso con mi equipo toda la información no-confidencial que recibo</i>	
<i>20 Intento eliminar niveles inútiles de subordinación en la jerarquía del grupo</i>	
<i>21 Consulto con mis superiores y personas bien posicionadas cuando necesito ayuda con mi equipo</i>	

<b>22</b> <i>Incentivo a que todos piensen creativamente</i>	
<b>23</b> <i>Convoco sesiones de intercambio de ideas para generar nuevas formas de pensar</i>	
<b>24</b> <i>Verifico con frecuencia el estado de ánimo de mi equipo y de los integrantes en forma individual</i>	
<b>25</b> <i>Encaro la resolución de problemas como una oportunidad para lograr mejoras duraderas. No busco “soluciones parche”</i>	
<b>26</b> <i>Elimino conflictos causados por sobre posiciones de papeles en el equipo</i>	
<b>27</b> <i>Intento inspirar a mi equipo liderándolo con firmeza en la vanguardia</i>	
<b>28</b> <i>Trato los problemas personales del grupo en el momento en que estos aparecen</i>	
<b>29</b> <i>Registro los procedimientos más importantes y complicados para que mis colaboradores lo tengan por escrito</i>	
<b>30</b> <i>Soy duro con los problemas, pero no con los colegas del equipo</i>	
<b>31</b> <i>Monitoreo los proyectos que está realizando mi equipo</i>	
<b>32</b> <i>Utilizo todas las oportunidades de hacer mejoras de largo plazo en el trabajo.</i>	

--	--

Una vez completada la autoevaluación, suma los puntos y verifica tu desempeño con la tabla de abajo. Independientemente del nivel de éxito o tu potencial como líder, recuerda que siempre es posible mejorar. Identifica las áreas débiles y busca perfeccionar tus habilidades como líder de equipo.

## PUNTAJE FINAL

<b>Tabla de puntajes</b>
<b>Puntaje final</b>
32 – 63
64 – 95
96 – 128

## ANALISIS DE RESULTADOS

<b>32 – 63.</b>	No estás acompañando el cambio que se va dando normalmente en
-----------------	---

	los equipos de trabajo. Descubre formas de actualizar tu estilo de liderazgo.
<b>64 – 95.</b>	Algunas de las cualidades de liderazgo son buenas. Mejora tus puntos débiles.
<b>96 – 128.</b>	Esta es tu área por excelencia, pero no bajes la guardia; busca mejorar continuamente.

### *Oración de la Secretaria*

*Te doy gracias Señor por permitirme ser una profesional y que con mi trabajo pueda sostener a mi familia y sentirme útil en la sociedad, que pueda involucrarme con la prosperidad de los seres que amo.*

*Haz Señor que me despierte cada mañana con una amplia sonrisa, dispuesta a comprender el mundo entero. Que no me llamen sólo los trabajos fáciles, pues es tan satisfactorio hacer lo que otros esquivan y asumir nuevos retos, teniendo la oportunidad de aprender.*

*Permite que cada día aprenda más y que este aprendizaje me desarrolle  
como profesional y como persona.*

*Haz que mi jefe vea todo el potencial que hay en mí. Que al delegar  
asuntos importantes, vea mi capacidad, intelecto y dedicación para  
hacerlo.*

*Señor, te doy gracias por haberme dado una labor que me permita  
realizarme como mujer, sirviéndote a ti, a mi prójimo, a mi empresa y a mi  
patria, que no me sienta desvalorada ni menospreciada, pues la función  
que realizo aunque no sea siempre reconocida sé que es vital.*

*Amen.*

## **6.7 Impactos**

Dentro de los principales cambios que se esperó se produzcan en la secretaria del Gobierno Municipal de Otavalo, con la implementación de esta guía de estrategias de “COMO SER UNA SECRETARIA LIDER” son:

En lo social por medio de la propuesta sugerida se mejoró las destrezas o características de la secretaria, tales como: pensamiento crítico, manejo de problemas, conflictos, asertividad y sobretodo el liderazgo, que ayudó notablemente en la actitud de la secretaria por cuanto estas destrezas y características se constituyen indispensables y se reflejan en la manera de desarrollar sus funciones con eficiencia y eficacia, optimizando su desempeño en beneficio personal, de los clientes, jefes, autoridades y de la institución.

En lo educativo proporcionará fuente de información práctica fácil de entender y fácil de aplicar por lo que podrán utilizar alumnas colegialas y universitarias de secretariado, secretarias empíricas y profesionales para que el rol de la secretaria con liderazgo pueda cumplir con las expectativas, exigencias, competencias y destrezas que son las que determinan la visión, misión y metas de una secretaria moderna.

Tuvo un impacto positivo en la institución ya que al mejorar el desempeño que las secretarias realizan será igualmente satisfactorio y beneficioso para la municipalidad puesto que su productividad depende del buen rendimiento de sus empleados, especialmente de las secretarias que son uno de los pilares fundamentales.

## **6.8 Difusión**

Esta investigación será entregada a la Universidad Técnica del Norte y estará disponible en la biblioteca para que los estudiantes tengan un apoyo de consulta en sus trabajos académicos, para la difusión de la propuesta

también se facilitará al Gobierno Municipal de Otavalo la guía del liderazgo para su aplicación.

## **6.9 Bibliografía**

1. AGUILAR, P. Campo Elías. (2006). “Guía Práctica para la Elaboración de Tesis”

2. ALMEIDA, de M Msc. (2002). “La secretaria en un Mundo Globalizado”. Primera Edición.
3. ALARCÓN, Julio César (2006). “Taller de Metodología de la Investigación”.
4. AQUINO, Y. Vola R; Arecco M. (1996), “Recursos Humanos”. Edición, Macchi, Buenos Aires.
5. BATEMAN, Thomas S. (2009). “Administración: Liderazgo y Colaboración en un mundo competitivo”. 8va. Edición. México.
6. BELTRAN, Eduardo. (2003). “Manual de Liderazgo, motivación y superación para pequeña y mediana empresa de la ciudad de Ibarra”. Ibarra.
7. BENALCÁZAR, M.; Álvarez G; Montesdeoca, C. (2005). “Guía para realizar monografías, tesis y tesis de grado”.
8. CHIAVENATO, Idalberto. (2009). “Gestión del Talento Humano”. Tercera Edición.
9. CORNEJO, Miguel Ángel. (1996). “Enciclopedia de la Excelencia”. Tomo I. México.
10. DORIS, Lillian y MILLER, Besse May. (1985). “Manual Completo de la Secretaria”. Cía. Editorial Continental S.A. México.

11. FUENTES, Raúl. (2010). "Elaboración de Proyecto de Tesis".
12. GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO. (2005-2009). "Informe de Gestión Municipal". Otavalo.
13. GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO. (2000-2004). "Informe de Gestión Rendición de Cuentas". Otavalo.
14. GONZÁLEZ, Alcalá Mayra. " La secretaria Ejecutiva" Tomo 1.
15. GRUPO CULTURAL S.A. (1998). "Enciclopedia de la Secretaria Ejecutiva". Chile.
16. HUGMES, Richard L. (2007). "Liderazgo: Cómo aprovechar las lecciones de la experiencia". Quinta Edición. México.
17. JOAQUÍN, Hernández. (1999). "Tesis y Proyectos".
18. LUSSIER, Achua. (2011). "Liderazgo, Teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades". Cuarta Edición.
19. LUSSIER, Robert N. (2002). "Liderazgo, Teoría, Aplicación, Desarrollo de la Habilidades". México.
20. MCMILLAN, Elizabeth. "La secretaria Moderna" N° 4.
21. OCÉANO, Grupo Editorial S.A. (1998). "Enciclopedia de la Secretaria". Tomo I, II, III. Edición, Barcelona.

22. PALOMO Vadillo, María Teresa. (2001). "Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo". Segunda Edición. Madrid.
23. POSSO, Y. Miguel. (2004). "Metodología para el trabajo de grado".
24. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta. "1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz"
25. VAN FLEET, Jamer K. (2006). "Los 22 grandes errores que cometen los ejecutivos y cómo corregirlos". Editorial Diana. México.
26. VILLACÍS. VILLACÍS, Juan. (1994). "El Viaje mas productivo de su vida".
27. W.K. Clark. (2007). "El Poder de la Persuasión" Edición Fortune".
28. YUKI, Gary A. (2008). "Liderazgo en las organizaciones". Sexta Edición. Madrid España.
29. ZAPATA, Imelda. "Manual de la Secretaria"
30. ZUÑIGA, Mora. (1999). "Gestión Secretarial".

## **LINKOGRAFÍA**

[www.secretariadireccion.com](http://www.secretariadireccion.com)

[www.secretariafreelance.es](http://www.secretariafreelance.es)

[www.secretariasweb.blogspot.com](http://www.secretariasweb.blogspot.com)

www.wikipedia.com

[www.elsiglodetorreon.com](http://www.elsiglodetorreon.com)

www.latinoamerica.cengage.com

<b>FORMULACION</b>	<b>DEL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
--------------------	------------	-------------------------

**AN**

**Anexo 1. Matriz de coherencia**

<b>PROBLEMA</b>	
<p>¿Cómo afecta la carencia de liderazgo en las funciones del sector secretarial para el buen desempeño profesional en el Municipio de Otavalo como institución pública?</p>	<p>Determinar si existe carencia de liderazgo en el de las secretarias que laboran en el Gobierno Municipal de Otavalo y cómo influye en sus funciones para su desempeño profesional.</p>
<b>PREGUNTAS DIRECTRICES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cómo identificar las funciones que realizan las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo?</li> <li>✓ ¿Cómo influye el nivel de liderazgo que poseen las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo?</li> <li>✓ ¿Cómo la guía práctica de estrategias, permite ser una secretaria líder en sus funciones y desempeño profesional?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar las funciones que realizan las secretarias del gobierno municipal de Otavalo.</li> <li>✓ Determinar el nivel de liderazgo que poseen las secretarias del Gobierno Municipal de Otavalo.</li> <li>✓ Elaborar un guía práctica de estrategias de cómo ser una secretaria líder, que permita mejorar las funciones y su desempeño profesional.</li> </ul>

## Anexo 2. Árbol de problemas



**Anexo 3. Encuesta dirigida al personal de Secretaría del Gobierno Municipal de Otavalo.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN TÉCNICA Y TECNOLOGÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SECRETARÍA**

La presente encuesta está dirigida a las secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo, la misma que tiene como objetivo determinar la existencia de liderazgo en el desarrollo de sus funciones.

Recuerde usted que uno de los valores que debe prevalecer en las encuestas es la sinceridad, por lo que solicito conteste de manera franca. El éxito de esta investigación depende de ella.

Le agradecemos contestar el cuestionario, marcando con un **X** en el casillero que usted estime conveniente.

1. ¿Ha recibido capacitación referente al liderazgo en los últimos seis meses?

SI.....

NO.....

2. En las funciones que desempeña usted en su puesto de trabajo lo realiza con:

INICIATIVA..... SE MANTIENE EN LO ESTABLECIDO.....

3. ¿Aporta usted con ideas innovadoras a su jefe?

SIEMPRE..... A VECES..... NUNCA.....

4. ¿Cree usted que le ayude a mejorar sus funciones y desempeño profesional una guía de estrategias de cómo ser una secretaria líder?

SI..... NO.....

5. ¿Se considera usted una persona emprendedora?

SI..... NO.....

6. ¿Usted resuelve los problemas y emergencias de su departamento de la manera más oportuna?

SIEMPRE..... A VECES..... NUNCA.....

7. ¿Usted como secretaria toma decisiones en ausencia de su jefe?

SIEMPRE..... A VECES..... NUNCA.....

8. ¿Cree usted que la secretaria debe asumir riesgos en sus funciones?

SI..... NO..... TALVEZ..... NUNCA.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 4. Encuesta dirigida a Jefes y Directores del Gobierno Municipal de Otavalo.**

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACION TECNICA Y TECNOLOGIA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A JEFES Y DIRECTORES**

La presente encuesta está dirigida a los Jefes y Directores del Gobierno Municipal de Otavalo, la misma que tiene como objetivo determinar si la secretaria posee liderazgo en el desarrollo de sus funciones.

Recuerde usted. Que uno de los valores que debe prevalecer en las encuestas es la sinceridad, por lo que solicito conteste de manera franca. El éxito de esta investigación depende de ella.

Le agradecemos contestar el cuestionario, marcando con un **X** en el casillero que usted estime conveniente.

1. ¿Cree usted que la secretaria está debidamente informada de los servicios que brinda en la institución?

SI.....

NO.....

2. ¿Considera usted que la secretaria cumple sus funciones con responsabilidad?

SI.....

NO.....

PARCIALMETE.....

3. ¿Cree usted que la secretaria resuelve los problemas y emergencias de su departamento de la manera más oportuna?

SIEMPRE..... A VECES..... NUNCA.....

4. ¿Cree usted que el personal de secretaria esta un paso adelante a los acontecimientos que se presentan en su entorno laboral?

SI..... NO..... PARCIALMETE.....

5. ¿Cuándo usted solicita a su secretaria la entrega de algún documento lo remite en el tiempo requerido?

SIEMPRE..... A VECES..... NUNCA .....

6. ¿La secretaria aporta con opiniones o ideas en beneficio de la Institución?

SI..... NO.....

7. ¿Toma en cuenta usted las opiniones o ideas para el trabajo sugeridas por su secretaria?

SIEMPRE..... A VECES ..... NUNCA.....

8. ¿Piensa usted que existe carencia de liderazgo en las secretarias?

SI ..... NO.....

9. ¿Le gustaría a usted que su secretaria sea una “secretaria con liderazgo”?

SI .....

NO.....

10. ¿Cree usted que el problema de la carencia de liderazgo del sector secretarial, se solucionaría elaborando una guía de estrategias de cómo ser una secretaria líder?

SI .....

NO.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 5. Oficio de autorización dirigido al Gobierno Municipal de Otavalo para realizar el estudio.**

Otavalo, 28 de enero de 2011

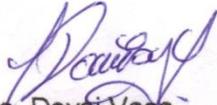
Señor  
Alberto Bolaños  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO**  
Presente

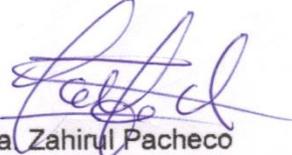
De nuestra consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, el motivo del presente es para solicitarle comedidamente, se digne autorizar la realización de la investigación de la tesis, previo a la obtención de la Licenciatura en Secretariado – Ejecutivo en Español con el TEMA: **EL ESTUDIO DE LA CARENCIA DE LIDERAZGO EN EL SECTOR SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE OTAVALO.**

Por la atención favorable, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente,

  
Srta. Daysi Vaca  
ESTUDIANTE DE LA UTN

  
Srta. Zahirul Pacheco  
ESTUDIANTE DE LA UTN

**Anexo 6. Oficio de autorización aprobada por parte el Gobierno Municipal de Otavalo.**



REPUBLICA DEL ECUADOR

**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON OTAVALO**

Otavalo, 28 de enero de 2011

Señoritas

Daysi Vaca, Zahirul Pacheco

**ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**

Presente

De mi consideración:

Mediante el presente autorizo para que realicen la investigación con el TEMA: **EL ESTUDIO DE LA CARENCIA DE LIDERAZGO EN EL SECTOR SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE OTAVALO.**

En la municipalidad se darán todas las facilidades para que lleven a cabo la investigación como bibliografía, catálogos, aplicación de encuestas, entrevistas etc.

Atentamente,

Alberto Bolaños

**DIRECTOR ADMINISTRATIVO  
DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO**



## Anexo 7. Certificado de realización de encuestas



REPUBLICA DEL ECUADOR

**GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON OTAVALO**

### CERTIFICACION

En calidad de Director Administrativo del Gobierno Municipal, certifico que las señoritas egresadas de Secretario Ejecutivo en español DAYSI VACA PAREDES Y ZAHIRUL PACHECO realizaron las encuestas en la institución 18/02/2011 con el tema EL ESTUDIO DE LA CARENCIA DE LIDERAZGO EN EL SECTOR SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL MUNICIPIO DE OTAVALO.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad

  
Sr. Alberto Bolaños  
DIRECCOR ADMINISTRATIVO



Otavalo, 21 de febrero del 2011

**Anexo 9. Fotografías:**

**Gobierno Municipal de Otavalo (fachada principal)**





