



**UNIVERSIDAD TÉCNICA AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE SECRETARIADO EN ESPAÑOL**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Ciencias de la Educación. Mención Secretariado en Español**

**TEMA**

---

**EL COMPORTAMIENTO DE LA SECRETARIA INCIDE EN EL CLIMA  
LABORAL DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO.**

---

**Autora:** Rocío del Carmen Hidalgo Meza

**Tutora:** Lcda. Mónica Narciza López Pazmiño Mg.

Ambato – Ecuador

2013

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE  
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”, desarrollado por la egresada: Rocío del Carmen Hidalgo Meza, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 6 de febrero del 2013

.....  
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO  
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN  
C.C. 1801224351

## *AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN*

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Ambato, 6 de febrero del 2013

.....  
ROCÍO DEL CARMEN HIDALGO MEZA  
C.C. 1710127778

AUTORA

## *CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR*

Yo, ROCÍO DEL CARMEN HIDALGO MEZA, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, 6 de febrero del 2013

.....  
ROCÍO DEL CARMEN HIDALGO MEZA  
C.C. 1710127778

AUTORA

*AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, presentado por la Sra. Rocío del Carmen Hidalgo Meza, egresada de la Carrera de Secretariado en Español; modalidad Semipresencial, Promoción Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato, 6 de febrero del 2013

**LA COMISIÓN**

.....  
Lcda. Mg. Nora Josefina Luzardo Urdaneta

**PRESIDENTE**

.....  
Dr. Mg. Ruth Nelly Lozada Figueroa

**MIEMBRO**

.....  
Lcda. Mg. Teresa Ruiz Betancourt

**MIEMBRO**

## ***DEDICATORIA***

El presente trabajo está dedicado a mi esposo Luis Eduardo Trejo, Portu paciencia y apoyo incondicional; en especial a mis hijas: Mishell Estefanía, Yadira Vanessa; que en su inocencia me enseñaron el camino para transitar en momentos difíciles; a mis padres Ruperto y Susana que desde niña inculcaron en mi la perseverancia, el amor, la constancia para alcanzar el éxito anhelado.

***Rocío***

## *AGRADECIMIENTO*

A Dios, por darme la fortaleza, la alegría de vivir y compartir un peldaño más en la etapa profesional.

A la Universidad Técnica de Ambato y a sus catedráticos, en especial a la Lcda. Mg. Mónica López Pazmiño; por su apoyo incondicional, sus conocimientos, dedicación, y paciencia durante el transcurso de la investigación.

A todos los maestros que supieron guiarnos con valores humanos para continuar formando a la niñez y juventud

*Rocío*

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Contenidos</b>	<b>Página</b>
<b>A. PAGINAS PRELIMINARES.</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	xv
INDICE DE GRAFICOS.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xviii
<b>B. TEXTO</b>	
1INTRODUCCION.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1Contextualización.....	3



1.2.3. Prognosis .....	7
1.2.4 Formulación del Problema.....	8
1.2.5 Interrogantes de la Investigación .....	8
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación .....	8
1.2.6.1. Delimitación Espacial.....	8
1.2.6.2. Delimitación Temporal.....	9
1.2.6.3 Unidades de observación. ....	9
1.3 Justificación .....	9
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo General. ....	10
1.4.2 Objetivos Específicos: .....	10

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos .....	12
2.2 Fundamentación Filosófica .....	14
2.2.1. Fundamentación Axiológica .....	15
2.2.2. Fundamentación epistemológica.....	15
2.2.3. Fundamentación Sociológica.....	15
2.2.3. Fundamentación Pedagogía .....	16
2.3 Fundamentación Legal .....	16
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador:.....	16
2.3.2 Ley Orgánica del Servicio Público .....	17
2.3.3 Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Público: .....	17
2.4. Categorías fundamentales.....	19
2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente .....	20
2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente .....	21
2.4.3. El comportamiento de la secretaria. ....	22

2.4.3.1. Comportamiento humano .....	22
2.4.3.2. Talento secretarial .....	22
2.4.3.3. Objetivos del comportamiento secretarial. ....	22
2.4.3.4. Cualidades de la secretaria. ....	23
2.4.3.5. Funciones de la secretaria. ....	24
2.4.4. Valores. ....	25
2.4.4.1. Responsabilidad de la secretaria .....	26
2.4.4.2. Principios. ....	27
2.4.4.4. Principios secretariales en la organización. ....	28
2.4.4.3. Formación de la secretaria .....	28
2.4.5. Relaciones Humanas. ....	29
2.4.5.1. Claves para tener buenas relaciones humanas .....	29
2.4.5.2. Misión de la Secretaria. ....	30
2.4.6. Clima laboral. ....	31
2.4.6.1. Evaluación del clima laboral. ....	32
2.4.7. Liderazgo. ....	33
2.4.7.1. Características del liderazgo. ....	33
2.4.7.2. La clave del liderazgo personal. ....	34
2.4.7.3. Claves para ser una secretaria exitosa. ....	35
2.4.8. Desarrollo Profesional. ....	35
2.4.8.1. Exigencias técnicas de una secretaria. ....	35
2.4.8.2. Competencias de una buena secretaria .....	36
2.5 Hipótesis. ....	37
2.6. Señalamiento de variables. ....	37

CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación. ....	38
--	----

3.2. Modalidad básica de la Investigación .....	38
3.2.1. Bibliográfica –documental.....	38
3.2.2. De campo.....	38
3.2.3. De interacción social. ....	38
3.3. Niveles o tipos de investigación. ....	39
3.3.1. Descriptivo.....	39
3.3.2. Exploratoria. ....	39
3.4. Población y muestra. ....	39
3.4.1. Población. ....	39
3.4 Operacionalización de Variables .....	41
3.4.1 Variable Independiente.....	41
3.4.2. Variable Dependiente: Clima Laboral.....	42
3.4.3. Técnicas e Instrumentos. ....	43
2.4.3.1. Encuestas. ....	43
2.4.3.2. Cuestionario. ....	43
2.4.3.3. Validez y Confiabilidad.....	43
3.5. Plan para la recolección de información .....	44
3.6. Plan para el Procesamiento de la Información .....	45
3.6.1. Procesamiento .....	45
3.6.2. Análisis .....	45

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de Educación.....	46
4.2.1. Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a funcionarios de la Secretaría de Educación. ....	56
4.2. Encuesta aplicada a las secretarias de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.....	57

4.2.2. Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a funcionarios de la Secretaría de Educación .....	67
4.3. Verificación de la hipótesis .....	68
4.3.1. Modelo Lógico.....	68
4.3.2. Modelo Estadístico.....	68
4.3.3. Nivel de Significación .....	68
4.3.4. Grados de libertad .....	69
4.3.5. Distribución Chi Cuadrado .....	69
4.3.6. Frecuencias observadas .....	70
4.3.7. Frecuencias Esperadas.....	70
4.3.8. Chi cuadrado .....	71
4.3.9. Regla de decisión .....	71
4.3.10. Conclusión .....	72

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	73
5.2. Recomendaciones.....	74

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA.

6.1. Datos Informativos.....	75
6.1.1. Título .....	75
6.1.2. Unidad ejecutora .....	75
6.1.3. Beneficiarios .....	75
6.1.4. Ubicación.....	75
6.1.5. Equipo técnico responsable .....	76

6.1.6. Costo:.....	76
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	76
6.3. Justificación .....	77
6.4. Objetivos.....	78
6.4.1. Objetivo general.....	78
6.4.2. Objetivos Específicos .....	78
6.5. Análisis de factibilidad.....	78
6.5.1. Factibilidad Política.....	79
6.5.2. Factibilidad técnica .....	79
6.5.3. Factibilidad social - educativa .....	79
6.5.4. Factibilidad Tecnológica .....	79
6.5.5. Factibilidad Organizacional.....	80
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género .....	80
6.5.6. Factibilidad Ambiental .....	80
6.5.7. Factibilidad Legal.....	80
6.6. Fundamentación.....	81
6.6.1. Fundamentación psicológica.....	81
6.6.2. Fundamentación Social .....	81
6.6.3. Fundamentación Filosófica.....	82
6.6.4. Fundamentación sociológica.....	82
6.6.5. Fundamentación Axiológica .....	82
6.6.6. Fundamentación Legal .....	83
6.6.7. Fundamentación teórica.....	83
6.6.7.1. Talleres de sensibilización .....	83
6.6.7.1.1. Fases para el diseño de talleres de sensibilización .....	84
6.6.8. Manual de normas y procedimientos .....	85
6.6.9. Ética Profesional para secretarias .....	85
6.6.9.1 La secretaria. ....	86
6.6.9.1.1. Características. ....	86

6.6.9.1.2. Perfil de la secretaria moderna e innovadora. ....	86
6.6.9.2. Funciones de la secretaria. ....	87
6.6.9.2.1. Comunicar telefónicamente. ....	87
6.6.9.2.2. Organización de la oficina. ....	87
6.6.10. Relaciones Humanas .....	88
6.6.10.1. Factores que inciden en las Relaciones Humanas secretariales. ....	88
6.6.10.2. Actitudes primordiales en la comunicación secretarial. ....	89
6.6.10.3. Mandamientos de las Relaciones Humanas en el ámbito secretarial. ....	89
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción). ....	91
6.8. Administración de la propuesta .....	93
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta. ....	94

## C. MATERIAL DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA .....	98
Anexos .....	101
Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios .....	101
Anexo B. Encuesta dirigida a las secretarias.....	103
Anexo C. Croquis de ubicación de la Secretaría de Educación. ....	105
Anexo D. Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.....	106
Anexo E. Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. ....	107
Anexo F. Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. ....	108
Anexo G. Jefe de la Secretaría de Educación del Municipio de Quito.....	109
Anexo H. Personal que labora en la Secretaría de Educación .....	110
Anexo I. Colaboración del personal que labora en la Secretaría de Educación .....	111
Anexo J. Colaboración del personal que labora en la Secretaría de Educación. ....	112

## INDICE DE CUADROS

<b>Contenidos</b>	<b>Página</b>
Cuadro N. 1.....	40
Cuadro N. 2.....	41
Cuadro N. 3.....	42
Cuadro N. 4.....	44
Cuadro N. 5.....	70
Cuadro N. 6.....	70
Cuadro N. 7.....	71

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Contenidos</b>	<b>Página</b>
Gráfico N. 1.....	6
Gráfico N. 2.....	19
Gráfico N. 3.....	20
Gráfico N. 4.....	21
Gráfico N. 5.....	46
Gráfico N. 6.....	47
Gráfico N. 7.....	48
Gráfico N. 8.....	49
Gráfico N. 9.....	50
Gráfico N. 10.....	51
Gráfico N. 11.....	52
Gráfico N. 12.....	53
Gráfico N. 13.....	54
Gráfico N. 14.....	55
Gráfico N. 15.....	57
Gráfico N. 16.....	58
Gráfico N. 17.....	59
Gráfico N. 18.....	60
Gráfico N. 19.....	61
Gráfico N. 20.....	62
Gráfico N. 21.....	63
Gráfico N.22.....	64
Gráfico N. 23.....	65
Gráfico N. 24.....	66



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL**  
**EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL**

TEMA: “El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”

**Autora:** Rocío del Carmen Hidalgo Meza

**Directora:** Lcda. Mónica Narciza López Pazmiño Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo es el resultado de una investigación que tiene como objetivo central investigar como el comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, se justifica por la necesidad de elaborar e implementar un manual para mejorar el comportamiento de la secretaria posibilitando el desenvolvimiento en el área laboral, fortaleciendo las relaciones personales e interpersonales demostrando amabilidad, paciencia, tolerancia, eficiencia y discreción; para el efecto se trabajó con el diagnóstico realizado mediante encuestas dirigidas a secretarias y funcionarios; igualmente se hace referencia a las reglas de etiqueta, reglas de cortesía con la finalidad de salvaguardar la buena conducta, la consideración fortaleciendo la comunicación efectiva - afectiva con claridad, eficacia y asertividad dentro y fuera del ámbito laboral contribuyendo de manera eficaz con el cumplimiento de objetivos, metas y propósitos planteados por la institución. Durante la investigación, se evidenció que el inadecuado comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito evidenciándose en las escasas habilidades de comunicación que utiliza con los compañeros de trabajo, amigos y público en general, generando baja autoestima, desconfianza e inseguridad conllevando a la necesidad de fortalecer las normas y reglas de comportamiento para superar las dificultades de manera responsable y autónoma.

**Descriptor:** relaciones personales, interpersonales, amabilidad, paciencia, tolerancia, eficiencia, discreción, respeto, reglas, normas, cortesía, comunicación, comportamiento, conducta.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**SPANISH SECRETARIAL CAREER**  
**IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY**

TOPIC: “The Secretary behavior affects the work environment of the Ministry of Education of the Metropolitan District of Quito”.

**Author:** Rocío del Carmen Hidalgo Meza  
**Director:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**EXECUTIVE SUMMARY**

This work is the result of a research center aims to investigate how the behavior affects the climate secretary job of the Ministry of Education of the Metropolitan District of Quito, is justified by the need to develop and implement a manual to improve secretary behavior enabling the development in the workplace, strengthening interpersonal relationships and showing kindness, patience, tolerance, efficiency and discretion, to the effect worked with the diagnosis made by surveys aimed at secretaries and officials, also we do reference to the rules of etiquette, etiquette in order to safeguard the good behavior, consideration strengthening effective communication - clearly affective, efficacy and assertiveness inside and outside the workplace effectively contributing to the fulfillment of objectives, goals and proposals made by the institution. During the investigation, it became clear that the Secretary inappropriate behavior affects the work environment of the Ministry of Education of the Metropolitan District of Quito evidenced in the poor communication skills used with co-workers, friends and the general public, generating low self esteem, distrust and insecurity leading to the need to strengthen the standards and rules in order to overcome difficulties in a responsible and autonomous.

**Keywords:** personal, interpersonal, kindness, patience, tolerance, efficiency, discretion, respect, rules, standards, courtesy, communication, behavior, conduct.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, investigación que considera a la secretaria pilar fundamental para el desarrollo de una empresa, resaltando que es la primera persona que tiene contacto con los clientes, brindando un servicio adecuado y una atención de calidad, debiendo poseer: conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para realizar su labor con eficiencia y efectividad, demostrando un comportamiento adecuado, sobresaliendo la discreción y prudencia en el manejo de la información interna y externa, demostrando profesionalismo en el desarrollo de sus funciones.

La presente investigación consta de seis capítulos los cuales se encuentran desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis presentándose a continuación los capítulos siguientes:

El Capítulo I: El Problema de Investigación; expone el problema, la contextualización, el análisis crítico basado en el árbol de problemas, prognosis, delimitación de la investigación señalándose el campo área, aspecto, espacio y tiempo agregando además las unidades de observación, justificación; finalizando con los objetivos general y específicos.

El Capítulo II: Denominado Marco Teórico; engloba los antecedentes investigativos, dándose a conocer la existencia de investigaciones similares, su fundamentación Filosófica y Legal; en el marco conceptual se evidencia las categorías fundamentales junto con la operacionalización de variables tanto de la variable independiente como de la variable dependiente, estableciéndose la hipótesis y señalamiento de variables.

El Capítulo III, La Metodología; se plantea en la investigación el enfoque crítico propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo; la modalidad y tipos de la investigación, hace referencia a la población y muestra, operacionalización de las variables, el plan de recolección del información junto con el plan de procesamiento y análisis.

El Capítulo IV, engloba el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, la encuesta y la verificación de las variables.

El capítulo V, hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, donde se establece como realizar y plantear la propuesta.

El capítulo VI, denominado propuesta, se refiere a datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema

Finalmente se concluirá con la bibliografía, Webgrafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Tema:**

EL COMPORTAMIENTO DE LA SECRETARIA INCIDE EN EL CLIMA LABORAL DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

##### **1.2.1 Contextualización**

En la actualidad en nuestro país, la secretaría es la imagen de la institución, su función es de vital importancia para la dinámica del entorno laboral; sin embargo no se adapta a los cambios que requiere su profesión evidenciándose en el inadecuado comportamiento, deficiente servicio al cliente, descuidando el desempeño laboral, conllevando a un decrecimiento de la imagen y prestigio institucional.

El comportamiento secretarial influye en las relaciones comerciales, laborales y sociales exigiendo pautas de comportamiento que garanticen armonía y bienestar en el clima laboral, distinguiéndose su profesionalismo en la practica de una ética profesional, sobresaliendo las actitudes positivas; normas de cortesía y etiqueta. (Cahuasquí Martha. 2012: 24).

El secretariado resalta su importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución, debiendo fortalecer su responsabilidad, confianza y

producción en cada una de sus actividades, considerándose que en innumerables ocasiones prestan un deficiente servicio al cliente, debido a la escasa aplicación de normas de cortesía afectando en el campo labora y sobretodo profesional.

En la Provincia de Pichincha, hace algunos años se consideraba a la secretaria como la persona que escribe la correspondencia, redacta las actas, resuelve los asuntos de trámites y custodia de los documentos de la oficina; actualmente su labor se ha extendido, fortaleciendo sus competencias, habilidades, destrezas, reflejadas en la responsabilidad, iniciativa y toma de decisiones dentro del margen de autoridad designado.

En el Distrito Metropolitano de Quito, se evidencia que el desempeño en la labor secretarial en innumerables instituciones, no es reconocido dentro de las decisiones laborales, y actividades administrativas, limitando su preparación técnica y profesional, observándose en la incorrecta aplicación de reglas de etiqueta coartando la practica de las reglas de buenas relaciones humanas, afectando las interacciones entre los miembros de una organización.

Las actitudes son los mejores indicadores de un clima organizacional; está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno, orientándose hacia el cumplimiento de los objetivos generales.

Un clima laboral deficiente destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento generando sentimientos de odio, envidia, venganza, rencor, mala intención y descontento influyendo en el prestigio e imagen institucional.

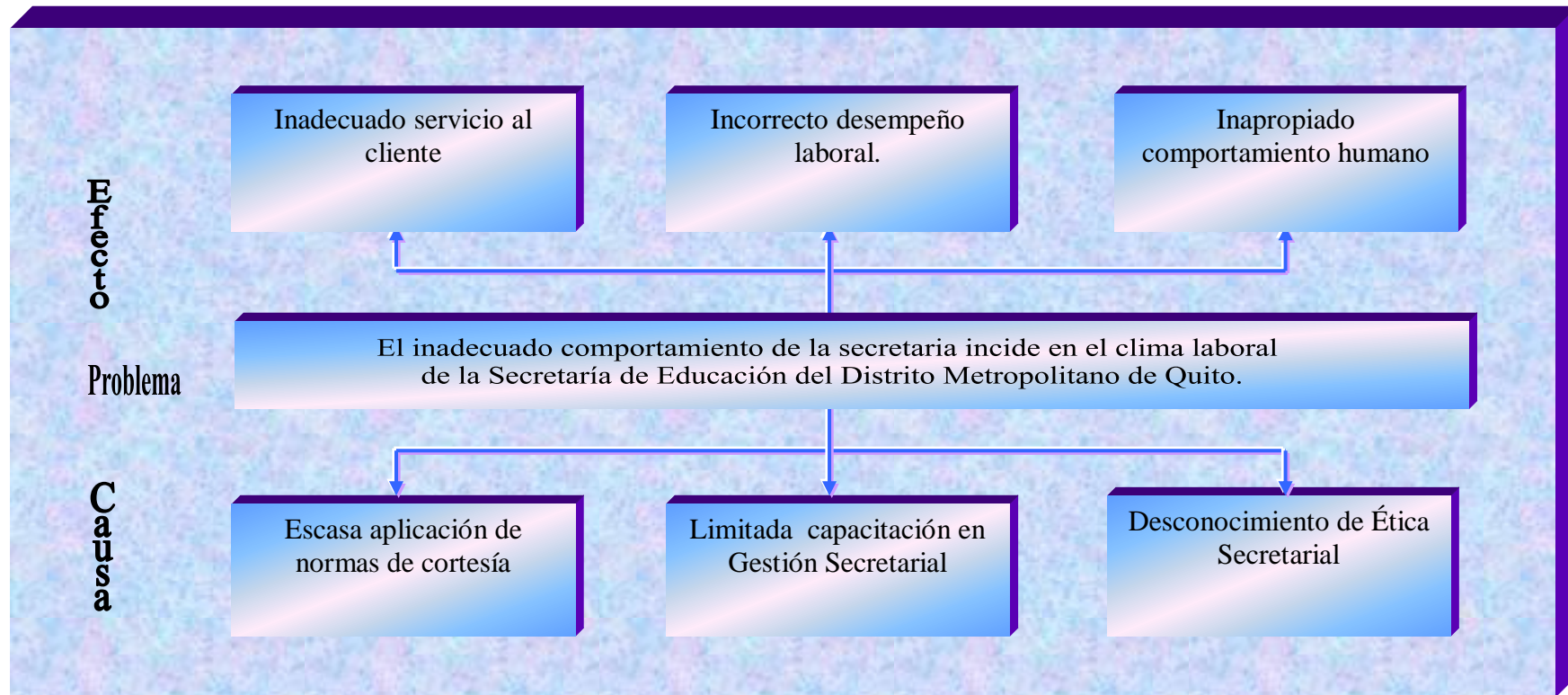
En la Secretaría de Educación del Municipio Quito, fundada mediante Resolución No. A0010 del 31 de marzo de 2011, se exige la innovación y actualización en

conocimientos, relacionados con técnicas y estrategias de para fortalecer el servicio al cliente, sin embargo, las secretarias en ocasiones no practican reglas de reglas de cortesía generando un inadecuado clima laboral dificultando el desarrollo de actividades.

Es significativo señalar que la inadecuada capacidad de gestión para mantener las relaciones laborales, ha limitado la productividad, influyendo negativamente en la calidad de servicio, dificultando el alcance de las metas y objetivos empresariales.

Se resalta además que en la institución, es difícil el fortalecer relaciones laborales con las competencias, empleados y jefes, limitando el funcionamiento de la empresa y sobre todo dificultando las relaciones con los clientes.

## Árbol del problema



**Gráfico N. 1: Relación Causa – Efecto**  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza



### **1.2.2. Análisis Crítico.**

En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, la secretaria tiene como función fortalecer el ambiente laboral de trabajo mediante la aplicación de valores éticos, que están presentes en todas las actividades del ser humano sean: personales, sociales y laborales; sin embargo en la institución se evidencia una limitada organización que dificulta la gestión secretarial debido al inadecuado comportamiento secretarial.

Es esencial manifestar que la escasa aplicación de normas de cortesía ha generado un inadecuado servicio al cliente limitando el desempeño de funciones relacionadas con el área administrativa de la empresa influyendo negativamente en el desarrollo de sus habilidades sociales y su carácter humanista.

La limitada capacitación en Gestión Secretarial ha conllevado a un incorrecto desempeño laboral afectando en la personalidad, responsabilidad, solidaridad, compromiso, liderazgo, integridad, cooperación impidiendo la innovación, creatividad y espontaneidad generando desinterés en el desarrollo y cumplimiento de actividades diarias.

El desconocimiento de Ética Secretarial se evidencia en el inapropiado comportamiento humano dificultando el cumplimiento de normas, procedimientos evidenciándose en la pérdida de oportunidades, desmotivación personal y profesional dificultando el alcance de los objetivos empresariales.

### **1.2.3. Prognosis**

De no atenderse el problema el inadecuado comportamiento de la secretaria en el campo laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, las consecuencias a futuro producirán un inadecuado servicio al cliente, incorrecto desempeño laboral y un inapropiado comportamiento humano

dificultando la comunicación efectiva, la integración y sobretodo la eficiencia en el desarrollo de actividades, deteriorando el prestigio e imagen institucional.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera incide el comportamiento de la secretaria en clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?

#### **1.2.5 Interrogantes de la Investigación**

- ¿Cuáles son las causas y consecuencias generadas por el inadecuado comportamiento de la secretaria de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Cuáles son las normas de etiqueta y cortesía que contribuyan en el fortalecimiento del clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema planteado: el inadecuado comportamiento de la secretaria en el clima laboral en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?

#### **1.2.6 Delimitación del objeto de investigación**

- **Campo.** Secretarial.
- **Área.** Psicosocial.
- **Aspecto.** Comportamiento de la secretaria.  
Clima laboral.

##### **1.2.6.1. Delimitación Espacial.**

La presente investigación se efectuará en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

### **12.6.2. Delimitación Temporal.**

El trabajo investigativo se efectuará durante el los meses de mayo a agosto del 2013.

### **1.2.6.3 Unidades de observación.**

- Secretarias.
- Funcionarios.

## **1.3 Justificación**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad fortalecer el comportamiento de la secretaria integrando a los colaboradores de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, proponiendo una práctica de valores conllevando a la integración de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos resaltando la eficiencia en el cumplimiento de actividades laborales.

La investigadora resalta su **interés** por conocer las causas y consecuencias generadas por el inadecuado comportamiento de la secretaria, relacionándose con las normas y reglas de etiqueta profesional, enfatizando en el servicio al cliente, fortaleciendo el clima laboral en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

El presente trabajo es de **importancia teórica y práctica**, por que enfatiza en la aplicación de valores humanos, morales y profesionales encaminadas al fortalecimiento de destrezas y habilidades secretariales, con el objeto de alcanzar una visión común que facilite el adecuado funcionamiento Institucional.

El trabajo investigativo es **novedoso** por que apoya el comportamiento de las personas en la organización encaminando a la calidad del clima laboral considerando los pensamientos, sentimientos, emociones compartidas por los

miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico y sobretodo las relaciones interpersonales.

La investigación tendrá **impacto** por que busca fortalecer el clima laboral en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, mediante talleres de capacitación que contribuyan en el mejoramiento del comportamiento de las secretarias.

El estudio del presente trabajo es **factible** por cuanto existe el apoyo incondicional de las autoridades y colaboradores de cada uno de los departamentos; además la investigadora posee los recursos económicos y técnicos, tecnológicos para realizar la investigación en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **1.4 Objetivos.**

##### **1.4.1 Objetivo General.**

- Investigar el inadecuado comportamiento de la secretaria y su incidencia en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

##### **1.4.2 Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar las causas y consecuencias generadas por el inadecuado comportamiento de la secretaria de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
- Establecer normas de etiqueta y cortesía que contribuyan en el fortalecimiento del clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

- Elaborar un manual para el mejoramiento del clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

Revisados los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato y en la Universidad Técnica Particular de Loja en relación al tema: “El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”, no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines que enunciaré a continuación:

AULES OÑA, Rosa María; VILLENAS SÁNCHEZ, Germania Libia. (2011). “Formación Integral de la secretaria ejecutiva instructivo de funciones, aplicado al Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la ciudad de Quito”.

Objetivos:

- Contribuir al fortalecimiento de las capacidades individuales y colectivas de las estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.
- Dotar de elementos teórico contextuales básicos de la comunicación en el ámbito profesional.
- Compartir herramientas orientadas a mejorar la actividad profesional con la finalidad de generar una nueva cultura de Servicio

Conclusiones:

- La autoestima es un factor importante para el desarrollo de actividades profesionales, considerándose que todos los seres humanos tenemos derechos y obligaciones como el respeto hacia uno mismo, hacia los demás y hacia la sociedad.

- No existen orientadas a mejorar la actividad profesional con la finalidad de generar una nueva cultura de Servicio obstaculizando el prestigio institucional.

El trabajo que realiza cada secretaria puede ser diferente en relación al campo de actividad de la empresa o institución en que se encuentra laborando, siendo trascendental resaltara que el desarrollo humano es un proceso que conlleva al descubrimiento, con la finalidad de fortalecer la libertad través del análisis, el razonamiento y el pensamiento crítico fortificando la voluntad y la razón para una mejor convivencia dentro del ámbito profesional y social.

RODRÍGUEZ Mayra (2009). “Actitudes y prácticas éticas de la Secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio Profesional”

Objetivos:

- Ayudar a conocer, comprender y cumplir las normas éticas que a partir de este código rigen las actividades de la secretaria dentro de la Institución.
- Promover un mejor comportamiento y actitud de la secretaria de la Institución.
- Ser expresión de los principios y directrices de actuación que permitirán avanzar en el logro de la noble tarea de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga

Conclusiones:

- Del trabajo realizado se recogen las conclusiones más relevantes enfocadas a mejorar los procesos de gestión institucional, brindar los resultados del estudio exploratorio institucional y proponer alternativas de eficiencia que permitan una atención eficaz y confiable a la ciudadanía.

- El presente trabajo dirigido al desempeño ético profesional de la secretaria del Ilustre Municipio de Latacunga, ha permitido conocer la situación actual en materia de integridad y transparencia de la gestión en la Institución y contar a su vez, con la base para el diseño de futuros programas dirigidos al mejoramiento de la acción institucional.
- La aplicación del Código de Ética para las Secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga constituye la orientación sobre la transparencia en la acción personal y profesional, fortalecimiento de la ética y combate a la corrupción. La aplicación del Código de Ética debe ser visto como elemento indispensable de una política integral de modernización y reforma institucional.
- Existe en las secretarías del Ilustre Municipio de Latacunga la concientización de que la Ética y la transparencia son los principios rectores del servicio al público y del clima organizacional en la Institución.

Es trascendental el aplicar y promover la competitividad y eficiencia en el desempeño profesional fortaleciendo la actitud y comportamiento secretarial mediante la aplicación de normas de cortesía que conlleven al mejoramiento profesional, social y personal entre los colaboradores del Ilustre Municipio de Latacunga; para mejor cumplimiento de los objetivos institucionales como garantía para la prestación de servicios oportunos y de calidad

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

El desarrollo de la presente investigación, se efectuará dentro de los lineamientos que propone el paradigma constructivista, con enfoque crítico propositivo basado en: la demostración e interpretación de las principales causas del problema de estudio; el análisis de la realidad, permitiendo a la investigadora identificar el problema, realizar un minucioso diagnóstico e inmediatamente proceder al análisis desde sus diferentes aspectos de la docencia y aprendizaje.



### **2.2.1. Fundamentación Axiológica**

AGUILAR, Campo Elías. (2008). “La formación de valores, es una tarea pedagógica, que fortalece la comprensión general de los valores esenciales practicándose para una convivencia pacífica la paz, la justicia, equidad, libertad, responsabilidad”. Educación en Valores. Valores. Quito: CODEU. (Pág. 43).

La práctica de valores éticos, morales y normas de cortesía conlleva al engrandecimiento personal y sobretodo profesional resaltándose que el hombre evoluciona y cambia su comportamiento según la dinámica del entorno, la demanda social; las necesidades sociales siendo esencial su fortalecimiento para el desarrollo organizacional.

### **2.2.2. Fundamentación epistemológica.**

“La palabra epistemología se relaciona con el conocimiento del ser humano, con el saber actuar, ser, hacer, aplicando valores humanos, morales, sociales para una convivencia dentro y fuera del contexto; contribuyendo en el mejoramiento del nivel cognitivo, procedimental, comportamental y actitudinal. AGUILAR, Campo Elías. (2008). Educación en Valores. Valores. Quito: CODEU. (Pág. 46).

La epistemología define el saber y los conceptos relacionados, abarca las fuentes, los criterios, los tipos de conocimiento posible, el grado de veracidad, la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido, contribuyendo en el fortalecimiento del clima laboral, brindando una atención al cliente interno y externo con calidad y calidez.

### **2.2.3. Fundamentación Sociológica.**

CASATI, Roberto. (2008). “Es el estudio del hombre en su medio social; en el seno de una sociedad, cultura, país, ciudad, clase social, se basa en la idea de que los seres humanos no actúan de acuerdo a sus propias decisiones individuales,

sino bajo influencias culturales e históricas y según los deseos y expectativas de la comunidad en la que viven”.

Los seres humanos no solo se halla únicamente en la obtención de bienes materiales que satisfagan sus propias necesidades o en acumulación de riquezas que lo distinguen de las demás personas, encuentra la felicidad cuando realiza lo que le gusta lo que permite ser positivo y satisfacción personal, desarrollando con eficiencia los conocimientos adquiridos en la práctica profesional, logrando su desarrollo personal en el entorno social en el que se desenvuelve.

### **2.2.3. Fundamentación Pedagogía**

MARTINEZ A.2003. “La Pedagogía debe entenderse como un proceso dialéctico (en constante movimiento) en donde se negocian y se producen significados de los conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales que permitan desarrollar el fortalecimiento personal, el sentido de comunidad, y formas de vida comunitaria”.

## **2.3 Fundamentación Legal**

El trabajo de investigación se fundamenta en los siguientes aspectos legales:

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador:**

Capítulo-sexto Sección tercera Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: 1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo. 2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

Capítulo-sexto Sección tercera Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

### **2.3.2 Ley Orgánica del Servicio Público**

Título 1-Capítulo Único del Servicio público-Artículo 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Título III, del régimen interno de administración del talento humano, Capítulo 1, de los deberes, derechos y prohibiciones Artículo 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- literal h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe.

Capítulo 6 Del Subsistema de evaluación del Desempeño Artículo 77.- De la planificación de la evaluación.- El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito.

### **2.3.3 Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Público:**

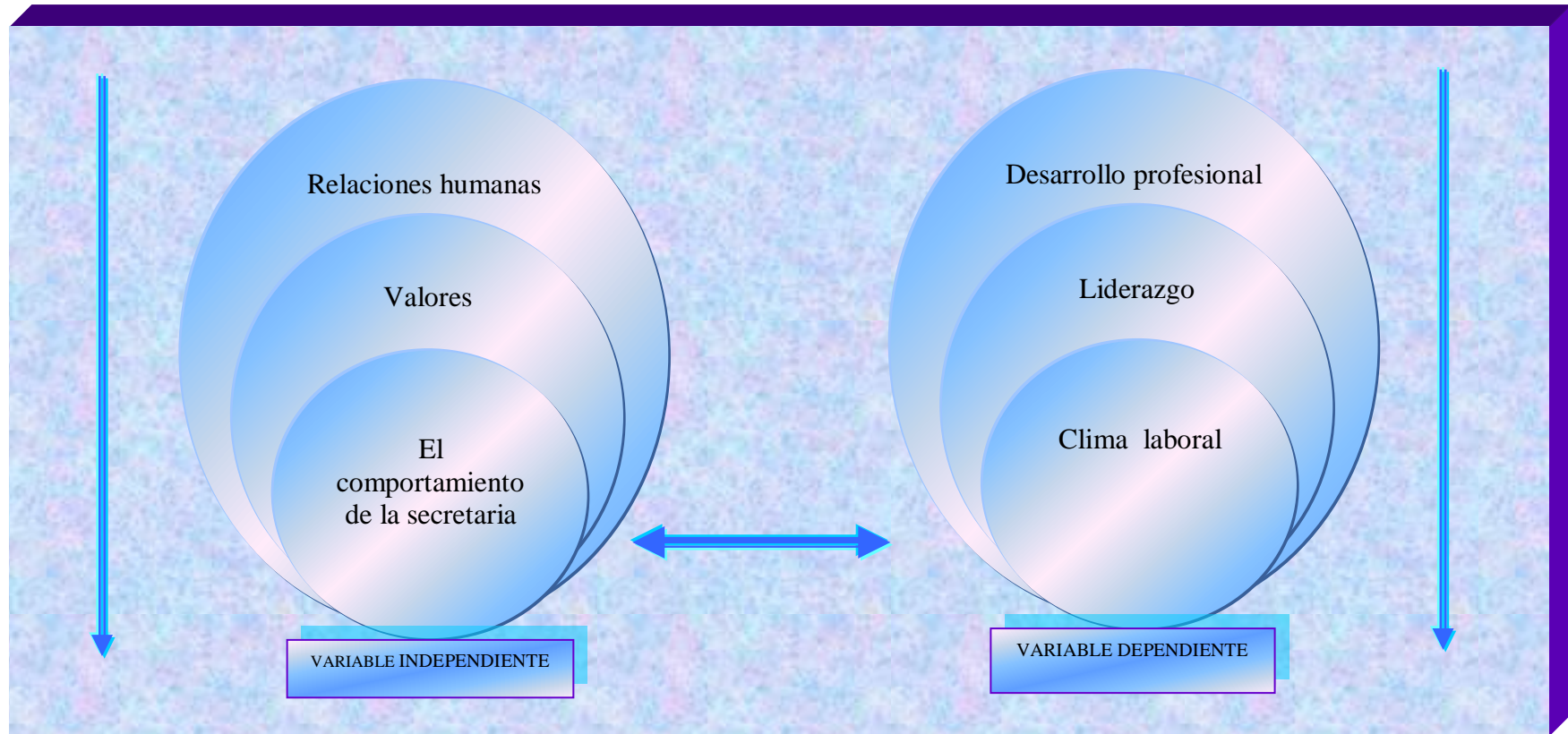
Capítulo V del Régimen Disciplinario Sección 1a Responsabilidad Administrativa Art. 79.- Del reglamento interno de administración del talento humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano UATH, elaborarán obligatoriamente, en consideración de la naturaleza de la gestión institucional los reglamentos internos de administración del talento humano, en los que se establecerán las particularidades de la gestión institucional que serán objeto de sanciones derivadas de las faltas leves y graves establecidas en la Ley.

Capítulo VII Del Subsistema de evaluación del desempeño Art. 215.- De la evaluación.- Consiste en la evaluación continua de la gestión del talento humano, fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados de conformidad con los parámetros que el Ministerio de Relaciones Laborales emita para el efecto, cuyas metas deberán ser conocidas previamente por la o el servidor.

Capítulo VII Del Subsistema de evaluación del desempeño Art. 224.- Evaluación durante el período de prueba.- Esta fase del subsistema de evaluación de desempeño se inicia una vez terminado el proceso de reclutamiento y selección de talento humano, permite a la administración evaluar y determinar los niveles de desempeño, rendimiento y comportamiento laboral alcanzados por la o el servidor público, durante un período de prueba de tres meses.

La vida laboral de los servidores públicos en organizaciones estatales es cada vez más difícil, contrario a lo establecido en las leyes y reglamento que hablan de desarrollo humano. Por ello, este trabajo permitirá reflexionar a un cambio tanto en lo personal como profesional, con capacitación continuán lo que permitirá en el futuro una atención de calidad al cliente.

**2.4. Categorías fundamentales.  
Organizador lógico de variables.**



**Gráfico No 2: Inclusiones Conceptuales**

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

### 2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente

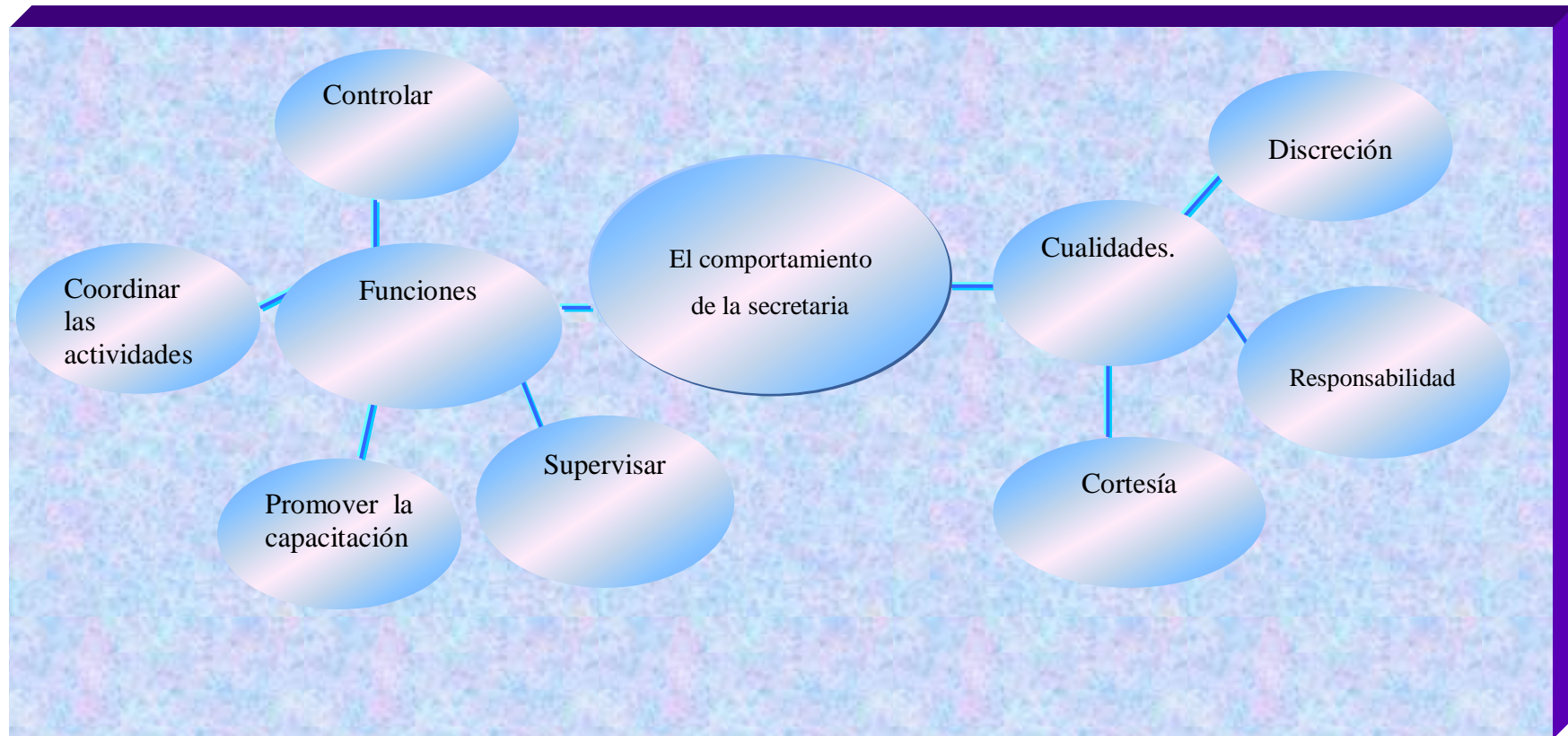
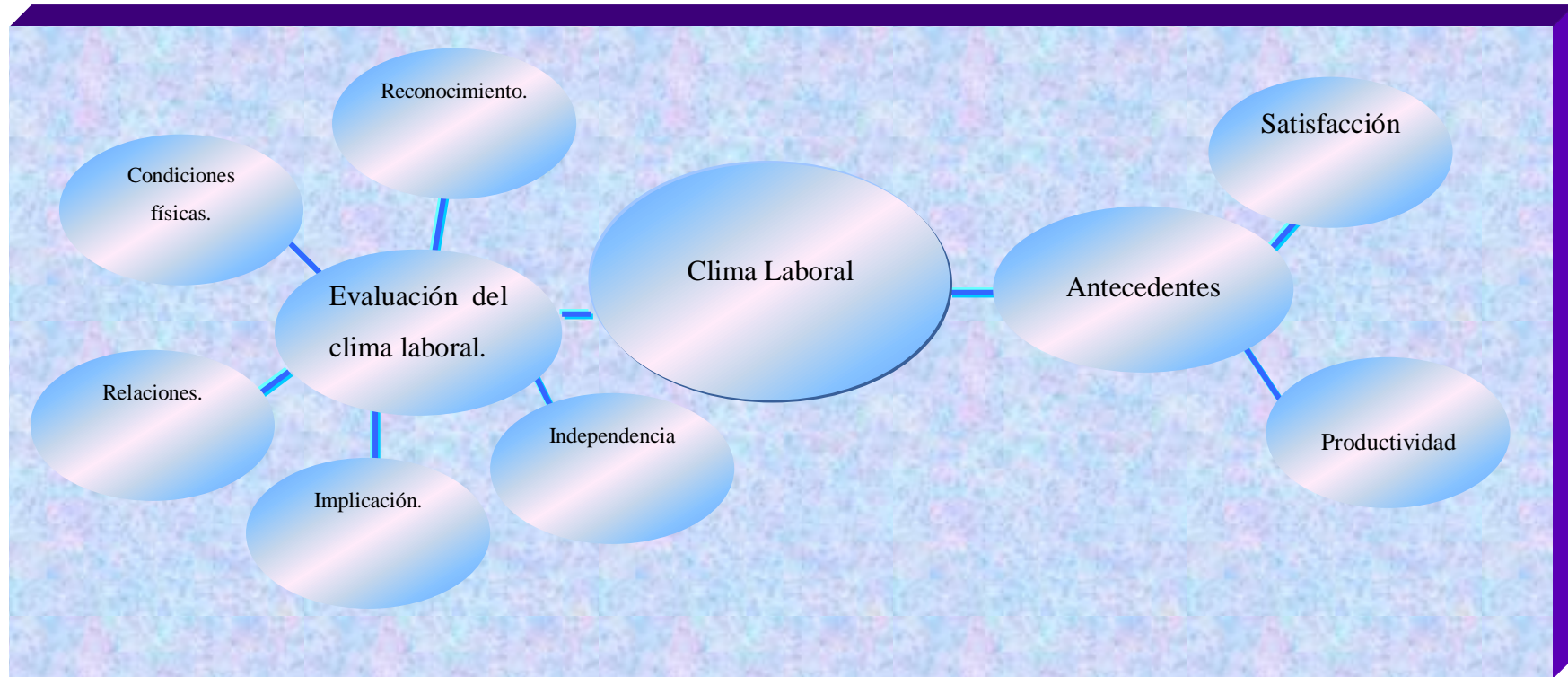


Gráfico No. 3. Constelación de ideas de la variable independiente: Comportamiento de la secretaria.

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

#### 2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente



**Gráfico No. 4: Constelación de ideas de la variable dependiente: Clima Laboral**

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

### **2.4.3. El comportamiento de la secretaria.**

La secretaria es el pilar fundamental para el éxito empresarial, cumple con la función de socialización, integración e interrelación mediante la aplicación de valores humanos, morales, sociales, comportamentales cumpliendo con los objetivos panificados por la empresa.

#### **2.4.3.1. Comportamiento humano**

El comportamiento humano responde a actos determinados por los valores impuestos en la sociedad, involucrando a la transmisión de la cultura, las emociones, los sentimientos, las actitudes. LEWIS, R. (1992). Behavior and Ecology of Life. United States Of America: Wm. C. Brown Publishers.

El hombre fortalece su entorno con valores que permiten vivir en un ambiente de armonía, demostrado interés por aprender, despertando la creatividad al inventar diversas formas para comunicarse, mejorando las relaciones familiares, sociales, laborales.

#### **2.4.3.2. Talento secretarial**

El talento secretarial es alcanzado mediante el desarrollo de las capacidades, habilidades, destrezas, creatividad, resaltándose el fortalecimiento procedimental, actitudinal mediante la preparación e innovación permanente conllevando al mejoramiento conductual para solucionar problemas, manteniendo la comprensión y tolerancia garantizando el éxito empresarial mediante la comunicación efectiva alcanzando la eficiencia y efectividad en el manejo de información.

#### **2.4.3.3. Objetivos del comportamiento secretarial.**

Al hablar de comportamiento secretarial se habla de cooperar con la dirección en la planeación, organización, coordinación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de proporcionar oportunamente los servicios administrativos.



#### **2.4.3.4. Cualidades de la secretaria.**

La secretaria en el ámbito profesional fortalece sus valores humanos, morales, sociales, tecnológicos dentro y fuera del ámbito laboral, estableciendo un compromiso profesional con la empresa tomando iniciativa en la toma de decisiones gerenciales.

“La secretaria maneja eficiente y competitivamente la comunicación efectiva, dominando los procedimientos, sistemas de oficina, organizando, elaborando, transmitiendo la información, fomentando la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas”. CAHUASQUÍ, Martha. (2012). Etiqueta y protocolo secretarial. Ambato. Ecuador, p. 24

Seleccionadas las cualidades de la secretaria a continuación enumeran las siguientes:

**Discreción** en la recepción, difusión, entrega de información en forma clara, utilizando un lenguaje adecuado, respetando las costumbres, idioma, demostrando responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades.

**Cortesía** tratando a las personas con amabilidad, respeto consideración, estableciendo vínculos de amistad entre los colaboradores de la empresa, negocio o institución.

**Elegancia** siempre, en todo momento y en todo lugar, recordando que de su imagen depende el prestigio institucional donde la eficiencia en el ambiente laboral es fortalecida en la amabilidad, aplicando las normas de cortesía.

**Capacidad de trabajo en equipo**, demostrando comprensión, tolerancia, solidaridad dentro y fuera del ámbito laboral, evidenciándose en la libertad de

expresión, en la seguridad y confianza en sí mismo, en los demás y en la institución.

#### **2.4.3.5. Funciones de la secretaria.**

“Actualmente, la secretaria desempeña las funciones de autoridad debiendo mantener y fortalecer su liderazgo, autoestima y seguridad sobretodo en la toma de decisiones”. CAHUASQUÍ, Martha. (2012). Etiqueta y protocolo secretarial. Ambato. Ecuador. p. 24.

Entre las funciones de la secretaria sobresalen las siguientes:

**Coordinar, supervisar vigilar** el adecuado cumplimiento de las actividades realizadas por el personal emitiendo criterios significativos que posibiliten la dirección y coordinación del trabajo tratando de cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.

**Apoyar, promover la capacitación**, adiestramiento del personal en los diferentes programas que favorezcan su desarrollo, la valoración personal, la autoestima, superación, motivación, conllevando al prestigio y éxito profesional, secretarial e institucional.

**Establecer los criterios de registro** y control de las operaciones contables y financieras considerando las normas, políticas y procedimientos establecidos alcanzando el desempeño de las actividades de las diferentes áreas.

**Coordinar las actividades inherentes a la recepción**, “control, clasificación, y entrega de la correspondencia cumpliendo con los procedimientos requeridos, facilitando su localización inmediata, la conservación y preservación documental aplicando normas y reglas de archivo”. CAHUASQUÍ, Martha. (2012). Etiqueta y protocolo secretarial. Ambato. Ecuador. p. 24.

**Elaborar un registro** para el control de los asuntos y actividades avanzando en el cumplimiento de los programas establecidos por la empresa manteniendo una relación cordial con los colaboradores de la empresa.

#### **2.4.4. Valores.**

El desarrollo de las actividades laborales se fundamentan en las relaciones con los demás siendo esencial que la secretaria, como pilar fundamental de la oficina fortalezca las relaciones de amistad y compañerismo en un ambiente de respeto” FRANCO, Silvia. 2008. ¿Qué cualidades debe tener una secretaria para desempeñar bien su rol? Características de una secretaria. Pag. 1

Entre los valores que fortalece la secretaria se mencionan los siguientes:

**Discreción:** Es vital para una persona que ocupa especialmente un cargo de confianza, sobretodo en el manejo de la información interna y externa. Es aplicable a la hora de elegir la vestimenta adecuada para el ambiente laboral.

**Puntualidad:** Refleja la seriedad y formalidad del ser humano, no solamente al momento de llegar al trabajo sino también en el cumplimiento de actividades, en los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.

**Paciencia:** Virtud esencial para resolver problemas generados en las actividades diarias fortaleciendo el comportamiento personal, profesional, laboral.

**Tacto:** Tener tacto implica hacer lo debido en el momento adecuado. Solucionar un problema sin dar explicaciones y sin evitar responsabilizarse.

**Organización:** Organizar todas y cada una de las actividades a cumplirse diariamente, fortaleciendo la confianza en si mismo y en los demás.

Una buena secretaria debe ser acreedora de confianza; su discreción, carácter y competencias son clave para su buen desempeño. Su compromiso, fidelidad e identificación con la empresa y las personas que la dirigen debe ser total. Carolina directora de proyectos de evaluación de búsqueda de ejecutivos.

**Lealtad:** Si no hay confianza, no hay secretaria. Ellas manejan información confidencial cuyo conocimiento puede llegar a ser fatal.

**Claridad verbal:** Es trascendental el tener un nivel de lenguaje adecuado con claridad para transmitir mensajes a diferentes personas dentro y fuera de la empresa manejando con habilidad actitudes y palabras adecuadas situaciones críticas.

**Flexibilidad:** “Es importante que una secretaria logre reorganizarse en función de nuevas demandas y contingencias, además de invertir mayores esfuerzos si hay aumento en las exigencias y entender las prioridades. Mejor, si logra anticiparse a las necesidades”, dice Sepúlveda.

**Modernidad:** No es un misterio, de un tiempo a esta parte es sabido que será necesario para la mayoría de las empresas tener trabajadores y ejecutivos que dominen y sepan aprovechar las nuevas tecnologías.

#### **2.4.4.1. Responsabilidad de la secretaria**

La secretaria es responsable de mantener, fortalecer, mejorar el clima laboral debiendo verificar el ordenamiento de sus pertenencias, el orden en su espacio, verificando la existencia de mobiliarios, los recursos, la documentación como: carpetas, oficios, folder, archiveros, guardando los documentos aplicando los diferentes tipos de archivo: alfabético, numérico, cronológico, alfanumérico.

La secretaria es responsable del desarrollo de sus habilidades, crecimiento personal, administración, control, encaminadas a mejorar el comportamiento

humano en el lugar de trabajo, logrando la interacción, la organización, el control y autonomía personal alcanzando la eficacia y el refinamiento del sentido común.

Es trascendental resaltar que la secretaria se caracteriza por fortalecer las relaciones humanas, sociales, laborales creando un vínculo trascendental entre la ética y el clima laboral incluyendo las prácticas administrativas optimizando recursos que permitan alcanzar la productividad empresarial.

#### **2.4.4.2. Principios.**

Los principios son un conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan a la organización, constituyéndose en una base para el cumplimiento de la visión, la misión, y objetivos estratégicos encaminando a la organización hacia el éxito empresarial.

Entre los principios que debe fortalecer la secretaria se encuentran los siguientes:

Solidaridad al apoyar al compañero en la realización de actividades empresariales cuando fuere necesario, recordando que el sometimiento a trabajar en un ambiente hostil con presiones económicas, psicológicas, en condiciones desagradables, difícilmente va a ser productivo.

El mejoramiento del ambiente organizacional es trascendental para el alcance de objetivos empresariales, evidenciándose en un desempeño eficiente, eficaz; alcanzando un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Es esencial la cooperación entre los integrantes de la entidad manteniendo un espíritu de ayuda que contribuya en el prestigio de la imagen personal, profesional, laboral e institucional donde los estándares sean la eficiencia en la calidad de servicio.

#### **2.4.4.4. Principios secretariales en la organización.**

“Sobre los principios se fundamenta la condición humana y laboral en un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de actividades organizacionales regulando la vida en sociedad y la convivencia entre sus miembros” CAHUASQUÍ, Martha, (2010). La secretaria moderna, Ambato, Ecuador. (Pag. 35).

**Compromiso social:** Es la disposición consciente y responsable de la para promover el desarrollo humano, social y laboral.

**Criticidad:** La secretaria busca la vigencia de una sociedad justa, libre y solidaria, para alcanzar una vida digna y socialmente comprometida.

**Aprendizaje:** La institución fortalece el trabajo en equipo integrando aprendizajes, mediante la experiencia de los compañeros, fortaleciendo la comunicación, el diálogo, el pensamiento crítico propositivo, la capacidad de razonamiento y el desarrollo intelectual.

**Cultura:** Se evidencia a través de la preservación, promoción y difusión del patrimonio institucional.

**Humanismo:** Contribuye a la construcción y promoción de los valores humanos y la defensa de los derechos humanos.

#### **2.4.4.3. Formación de la secretaria**

Según DAWSON citado por COWLING y JAMES (1997), “Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, esperándose contratar personas competitivas, con liderazgo, amplio criterio para la toma de decisiones empresariales, con formación en valores”. Modelo del Proceso de Administración de la Salud y la Seguridad. Formación. (Pág. 34)

Ante las exigencias actuales el profesional que desarrolla las funciones secretariales a parte de los estudios cursados, es trascendental la capacitación continua en los avances tecnológicos, debiendo tener una sólida preparación evidenciada en la utilización del correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara.

Es significativo resaltar que una buena educación, facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial, desempeñándose en sus funciones con eficacia y efectividad mejorando sus destrezas, aptitudes y actitudes útiles dentro del mundo empresarial.

#### **2.4.5. Relaciones Humanas.**

“Las relaciones humanas son vínculos amistosos, basados en reglas y normas de cortesía y respeto aceptadas por todos, enfocándose fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, contribuyendo con el principio del bien vivir, para mejorar la convivencia en el ámbito laboral e institucional”. JACOME, Leidys. ARIZA, Lizeth. 2012. Son las dedicadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales. Relaciones Humanas. Pág. 1

Relaciones humanas son aquellas en que permiten fortalecer la comprensión, cortesía, respeto y consideración en el entorno familiar, social y laboral, donde los administradores, gerentes, administradores y autoridades deben organizar, organizar, planificar el trabajo mediante el desarrollo y optimización de los recursos disponibles en la empresa sean: humanos, materiales, tecnológicos.

##### **2.4.5.1. Claves para tener buenas relaciones humanas**

Es significativo considerar los siguientes puntos claves para tener buenas relaciones humanas en la oficina:

Ayudar a que los demás se conozcan e integren el equipo de trabajo, tratando de alcanzar los objetivos planteados en la institución conllevando al éxito empresarial.

Saludar y despedirse ayuda a establecer relaciones armónicas, de respeto y consideración.

Pensar en los demás y olvidarse un poco de uno mismo, brindando cariño y afecto sobretodo a aquellos compañeros que lo requiere.

Ser leal quiere decir apoyar a los demás y reservar las críticas y comentarios negativos por que generan baja autoestima. Las expresiones negativas deben expresarse en lugares reservados con la finalidad de conservar la integridad y dignidad del ser humano.

Ser discreta en los asuntos de la empresa evitando la difusión de la comunicación recibida y enviada en la entidad.

La persistencia es una cualidad significativa de las relaciones humanas debiéndose aplicar en momentos de conflicto y presión.

Cuidar los modales sobretodo en reuniones empresariales, es decir, sociales.

#### **2.4.5.2. Misión de la Secretaria.**

La secretaria tiene como misión apoyar a su jefe o superior incondicionalmente salvaguardando su integridad personal y profesional debiendo cumplir según CAHUASQUÍ, Martha. (2010), con las siguientes características:

- Buena presencia.
- Lenguaje adecuado.
- Entusiasmo para trabajar en equipo.
- Excelente redacción y ortografía.



- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Manejar y utilizar la tecnología con sus innovaciones.
- Brindar apoyo a todos los departamentos, fortaleciendo el desempeño eficiente en su Área.
- Aptitudes para la Organización.
- Buenas relaciones interpersonales con dinamismo, energía, entusiasmo.
- Poseer habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo.
- Saber tomar decisiones siendo imparcial con la finalidad de evitar futuros inconvenientes.

#### **2.4.6. Clima laboral.**

RUBIO NAVARRO, Elena (2012). En su artículo “Las reglas de oro de un buen clima laboral”, manifiesta como fundamentales lo siguiente:

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, incluye en la satisfacción y productividad, hace referencia al saber hacer, englobando a los directivos, gerentes, autoridades conociendo y familiarizándose con los comportamientos, manera de trabajar y relacionarse, interacción con la empresa.

Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un clima inadecuado destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

#### **2.4.6.1. Evaluación del clima laboral.**

Algunos aspectos que se pretenden evaluar son los siguientes:

**Independencia:** La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

**Implicación:** Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

**Liderazgo:** Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

**Relaciones:** Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

**Organización:** La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.

**Condiciones físicas:** Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los

utensilios, etcétera. Se ha demostrado científicamente que la mejoras en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

**Reconocimiento:** Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

**Igualdad:** La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación.

**Otros factores:** Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos.

**Remuneraciones:** El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

#### **2.4.7. Liderazgo.**

LOPEZ, Silvia. 2011. Liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un conjunto de personas. La secretaria ejecutiva y el liderazgo. Pág. 10.

##### **2.4.7.1. Características del liderazgo.**

Hacia los años ochenta se creía que la estructura piramidal en las organizaciones era insustituible; la mujer se vio obligada a elaborar su propio esquema de liderazgo recurriendo en la mayoría de casos a la imitación del estilo masculino.

El liderazgo fortalece la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

Las actitudes de rechazo al liderazgo autoritario y jerárquico basado en el modelo patriarcal van en aumento, en pos de una mayor creatividad, sensibilidad y comunicación.

#### **2.4.7.2. La clave del liderazgo personal**

LOPEZ, Silvia. 2009. La clave del liderazgo personal, que nos muestra la necesidad de comenzar cada día con una idea clara, dirección y destino deseado. Liderazgo ¿Cómo saber si soy buen líder? Pág. 21

**Visión:** Para ser un buen líder es prioritario tener visión, creadora, imaginativa, pensamiento crítico propositivo, para alcanzar las metas planteadas por la empresa.

**Inspiración:** El líder debe ser el motor que genere la inercia para conseguir la visión.

**Táctica:** Los líderes siempre están pensando en los resultados, concentran todas sus energías en la táctica.

**Persuasión:** Los líderes pueden aportar con su punto de vista usando la lógica la creatividad, el raciocinio, fuerza interior, y la emoción, motivando a los demás a través de su persuasión.

**Ética:** Los buenos líderes son directos y simples, establecen las metas, expectativas, propósitos en forma clara.

**Abierto a Comentarios:** La proactividad es la base de un buen líder, busca mejorar continuamente.

#### **2.4.7.3. Claves para ser una secretaria exitosa.**

LOPEZ, Silvia. 2009. Manifiesta que para ser una secretaria exitosa, es trascendental poseer una visión clara y concisa de donde queremos ir. Este hábito de empezar con un fin en mente, se basa en el principio de que las cosas se crean siempre por partida doble, primero la creamos mentalmente y luego una creación física.

#### **2.4.8. Desarrollo Profesional.**

LOPEZ, Magdalena. 2012. “En la actualidad las exigencias que el mercado laboral solicita a los profesionales son mucho más altas de lo que eran tiempo atrás”. Cualidades y competencias de una secretaria profesional. Pág. 1

Las empresas son exigentes al contratar asistentes y secretarias, razón por la que la formación es relevante, fortaleciendo las competencias para el correcto desempeño profesional la secretaria tiene que poseer la cualidad de discreción, flexibilidad, polivalencia.

##### **2.4.8.1. Exigencias técnicas de una secretaria**

LOPEZ, Magdalena. 2012. Expresa que la secretaria debe poseer conocimientos técnicos:

**Manejo de idiomas:** el inglés de forma imprescindible, pero además las empresas valoran el manejo de otras lenguas como el francés, italiano, alemán, portugués y chino.

**Formación:** las secretarias en la actualidad tienen que estar formadas en Secretariado de Dirección, estar especializadas y mantenerse al tanto de las últimas tendencias.

**Conocimientos de paquete de Office:** toda secretaria de dirección tiene que poder manejar esta herramienta informática.

**Conocimientos varios:** una profesional debe de saber a rasgos generales sobre legislación, marketing, protocolo, gestión personal, contabilidad, etc.

**Experiencia:** si bien no es un requisito excluyente en todos los trabajos, siempre se valora la experiencia.

#### **2.4.8.2. Competencias de una buena secretaria**

LOPEZ, Magdalena. 2012. manifiesta las competencias que debería poseer una buena secretaria, deduciendo de ellas su perfil laboral:

Persona equilibrada y segura con capacidad para tomar decisiones escritura ágil, progresiva, espontánea y vibrante, presión firme y rasgos personalizados.

**Capacidad para el orden y la organización:** página bien ocupada, márgenes ordenados, escritura clara, puntuación precisa y atenta, rúbrica ejecutada antes que la firma.

**Habilidades comunicativas:** escritura ligeramente inclinada a la derecha, óvalos simples o ligeramente abiertos, presencia de guirnaldas, escritura agrupada con enlaces curvos, margen derecho pequeño.

**Capacidad de iniciativa y visión de futuro:** escritura progresiva, presión firme, trazado ágil, puntuación ligeramente avanzada.

**Motivación:** renglones con dirección horizontal o ligeramente ascendentes, presión firme, escritura extendida y dinámica; firma sencilla, situada a la derecha y ligeramente ascendente.

### **2.5 Hipótesis.**

El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

### **2.6. Señalamiento de variables.**

**Variable independiente:**

Comportamiento de la secretaria

**Variable dependiente:**

Clima laboral

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuali-cuantitativo.

Con el enfoque cuantitativo se obtuvo datos numéricos que fueron tabulados y graficados estadísticamente e interpretados mediante la cualificación de resultados, que serán sometidos a un análisis estadístico.

Enfoque predominante cualitativo, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

### **3.2. Modalidad básica de la Investigación**

#### **3.2.1. Bibliográfica –documental.**

Se adquiere información de fuentes tales como libros, textos e Internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

#### **3.2.2. De campo.**

La investigadora Rocío del Carmen Hidalgo Meza, acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, actuando en la realidad para recabar información del problema investigado.

#### **3.2.3. De interacción social.**

Se desarrolló la propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo, permitiendo estructurar predicciones a través de su relación.



### **3.3. Niveles o tipos de investigación.**

La investigadora tuvo contacto con la realidad, identificando el problema ha estudiarse, “El inadecuado comportamiento de la secretaria y el clima laboral en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”, posibilitando el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

#### **3.3.1. Descriptivo.**

La investigación es descriptiva, permite analizar, describir la realidad presente, en cuanto a hechos y personas; detallándose además características del problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias.

La investigación descriptiva fue aplicada para describir y medir con la mayor precisión el problema, llegando a conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

#### **3.3.2. Exploratoria.**

La investigación es exploratoria por que se efectúa sobre un tema poco estudiado, señalándose que el tema de investigación el comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito es único, por lo que sus resultados constituyen la base para futuros trabajos investigativos.

Es significativo resaltar que la exploración permitirá obtener nuevo datos y elementos que conducirán a la formulación precisa de las preguntas de investigación.

### **3.4. Población y muestra.**

#### **3.4.1. Población.**

El universo de investigación está conformado por la totalidad de elementos a investigar 50 funcionarios, 11 secretarias.

Cuadro N. 1. Población.

<b>PERSONAL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Funcionarios</b>	50	82%
<b>Secretarias</b>	11	18%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

### 3.4 Operacionalización de Variables

#### 3.4.1 Variable Independiente

Cuadro N.2. Variable dependiente.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Comportamiento de la secretaria</u></b></p> <p>Es la forma de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno evidenciándose en la aplicación de las relaciones humanas, normas de respeto y cortesía, posibilitando el trabajo en equipo.</p>	<p>Relaciones Humanas</p> <p>Normas de respeto y cortesía</p> <p>Trabajo en Equipo</p>	<p>Cordialidad.</p> <p>Amistad.</p> <p>Educación. Armonía</p> <p>Integración laboral.</p>	<p>¿Usted cumple con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación?</p> <p>¿Cree usted que la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación?</p> <p>¿Usted es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, profesionales, laborales?</p> <p>¿Le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral?</p> <p>¿Considera usted que el personal de la Secretaría de Educación conoce y aplica normas de cortesía?</p>	<p>Encuesta Cuestionario estructural</p>

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

### 3.4.2. Variable Dependiente: Clima Laboral

Cuadro N. 3. Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El clima laboral dentro de la organización, fortalece el liderazgo y el desempeño profesional conllevando al cumplimiento de los objetivos personales u organizacionales.	Liderazgo  El desempeño laboral  Objetivos organizacionales.	Organizar. Cumplir Motivar.  Competente.  Habilidades técnicas.  Metas. Misión. Visión. Valores.	¿Se considera usted una persona de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades encomendadas?  ¿Usted acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral? ¿Considera que es trascendental el consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo?  ¿Considera usted que las actividades y funciones que realiza se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional? ¿Cree usted que en la labor secretarial es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional?	Encuesta Cuestionario estructural

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

### **3.4.3. Técnicas e Instrumentos.**

La selección de uno o varios instrumentos es esencial para evaluar, medir o registrar debiéndose observar la tabla de operacionalización de variables; no obstante es importante asegurarse que el instrumento diseñado o seleccionado sea válido para el estudio.

#### **2.4.3.1. Encuestas.**

La Encuesta es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso, empleada para indagar sobre hechos o acontecimientos de forma general, las respuestas son recogidas de modo especial facilitando la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

La presente encuesta está dirigida a los funcionarios y secretarias de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **2.4.3.2. Cuestionario.**

Los cuestionarios permiten recoger la información y las opiniones que manifiestan los encuestados recolectándose información relacionada con actitudes, creencias, comportamientos y características de las personas en la organización.

El cuestionario se encuentra dirigido a los funcionarios y secretarias de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, será elaborado con preguntas cerradas para recabar información sobre las variables de estudio.

#### **2.4.3.3. Validez y Confiabilidad.**

##### **Validez**

La validez de los instrumentos se da a través del “Juicio de expertos”, en la perspectiva de llegar a la esencia del objeto de estudio más allá de los que expresan los números.

### **Confiabilidad.**

La medición es confiable cuando aplica repetidamente a una misma persona o grupo o al mismo tiempo por investigadoras diferentes proporcionan resultados iguales o parecidos.

Su confiabilidad se determina en la aplicación de una Prueba Piloto antes de su aplicación definitiva.

### **3.5. Plan para la recolección de información**

**Cuadro N. 4. Plan para la recolección de información**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación.
¿De qué personas u objetos?	Funcionarios Secretarias.
¿Sobre qué aspectos?	Comportamiento de la secretaria Clima laboral
¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora: Rocío del Carmen Hidalgo Meza
¿Cuándo?	Fecha: Junio del 2013
¿Dónde?	En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
¿Cuántas veces?	Dos
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta

¿Con qué?	Con un cuestionario estructurado.
¿En qué situación?	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

### **3.6. Plan para el Procesamiento de la Información**

#### **3.6.1. Procesamiento**

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Se iniciará con una revisión de la información recogida, siendo directa evidenciándose la conexión de las ideas y su distinción entre principales y secundarias, continuando con la limpieza de la información.
- Tabulación, análisis e interpretación en cuadros y gráficas según las variables de cada hipótesis, para presentación de resultados.

#### **3.6.2. Análisis**

- Comparación de los resultados estadísticos, destacando relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis, procediendo a la interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- En la comprobación de hipótesis, relacionando los resultados obtenidos para realizar el cálculo del Chi cuadrado y continuar con el establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

#### 4.1. Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de Educación

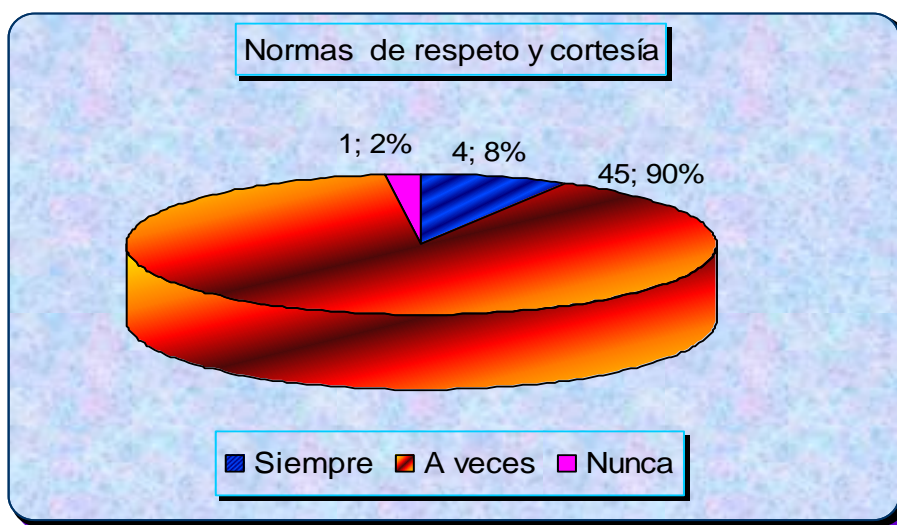
1. ¿Usted cumple con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	8%
A veces	45	90%
Nunca	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 5.



#### Análisis

De los 50 funcionarios encuestados el 8% manifiesta que cumplen con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación; mientras que el 90% responde que a veces y un 2% expresa que nunca cumple con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación.

#### Interpretación

La mayoría de encuestados manifiestan que a veces cumple con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación generando un ambiente desfavorable que dificulta el desarrollo de actividades incidiendo negativamente en el clima laboral.



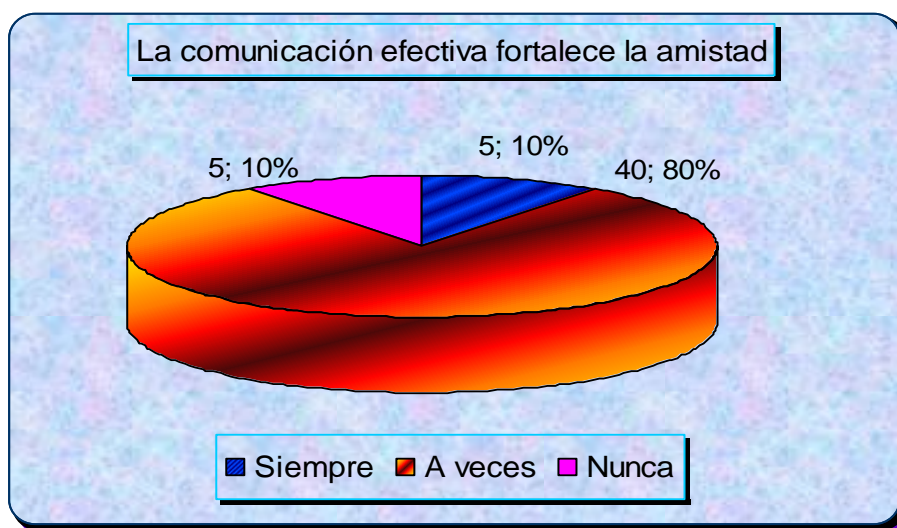
2. ¿Cree usted que la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	10%
A veces	40	80%
Nunca	5	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 6



### Análisis

De los 50 funcionarios encuestados el 10% manifiesta que la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación, mientras que el 80% responde que a veces y el 10% manifiesta que nunca la comunicación efectiva fortalece la amistad.

### Interpretación

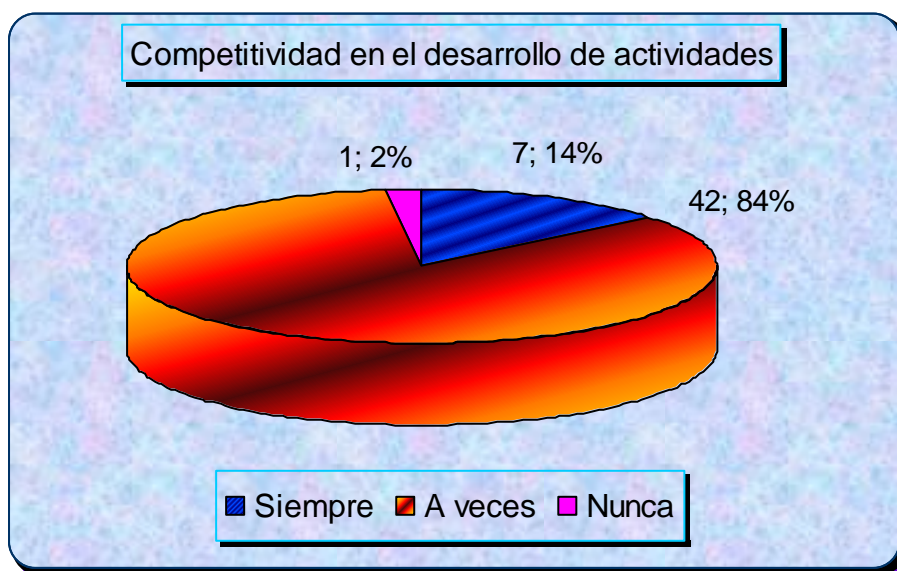
La mayoría de encuestados considera que siempre la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación mejorando las habilidades comunicacionales enfocadas en la cultura organizacional estableciendo relaciones interpersonales que permitan orientar las conductas individuales trabajando juntos para alcanzar las metas institucionales.

3. ¿Usted es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	14%
A veces	42	84%
Nunca	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 7.



### Análisis

De los 50 funcionarios encuestados el 14% manifiesta que siempre es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales, mientras que el 84% responde que a veces y un 2% expresa que nunca es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales.

### Interpretación

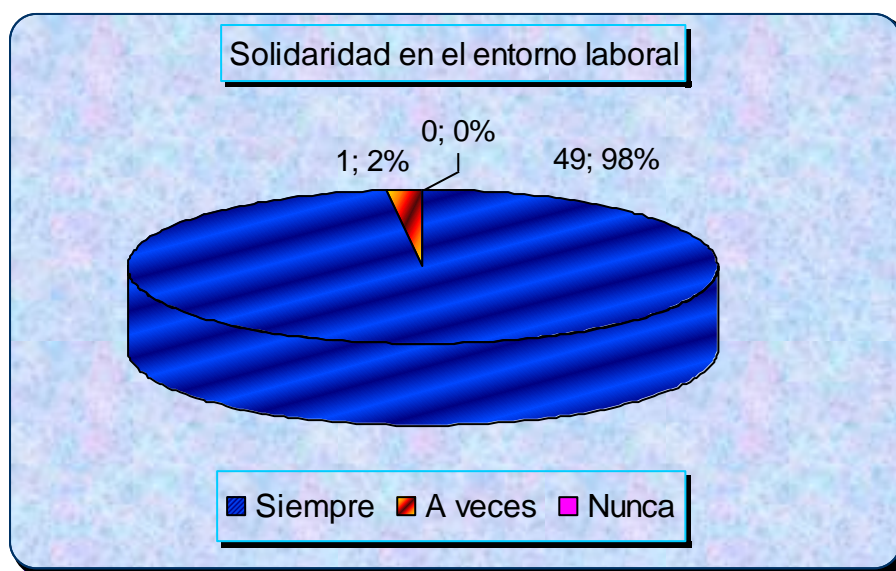
La mayoría de encuestados considera que a veces es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales, dificultando el cumplimiento eficiente y eficaz promoviendo un ambiente de control inadecuado.

4. ¿Le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	49	98%
A veces	1	2%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 8.



**Análisis**

De los 50 encuestados el 98% manifiesta que siempre le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral, mientras que el 2% responde que a veces y el 0% expresa que nunca le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral.

**Interpretación**

La mayoría de encuestados considera que siempre le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral alcanzando el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales, fortaleciendo el cumplimiento eficiente y eficaz promoviendo un ambiente de control conllevando al cumplimiento de normativas que regulan el comportamiento.

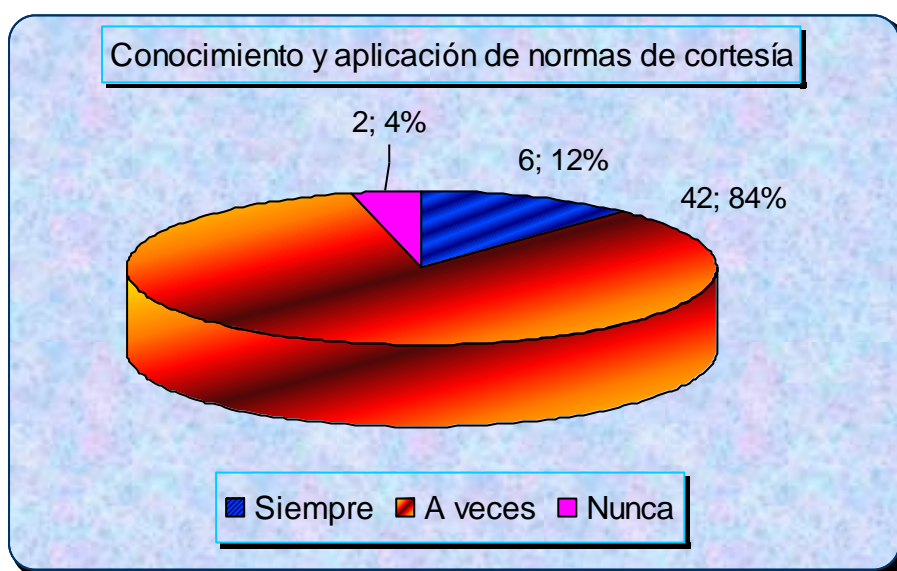
5. ¿Considera usted que el personal de la Secretaría de Educación conoce y aplica normas de cortesía?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	12%
A veces	42	84%
Nunca	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de la Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 9.



### Análisis

De los 50 encuestados el 12% manifiesta que el personal de la Secretaría de Educación siempre conoce y aplica normas de cortesía, mientras que el 84% responde que a veces y el, 4% manifiesta que no conoce y aplica normas de cortesía.

### Interpretación

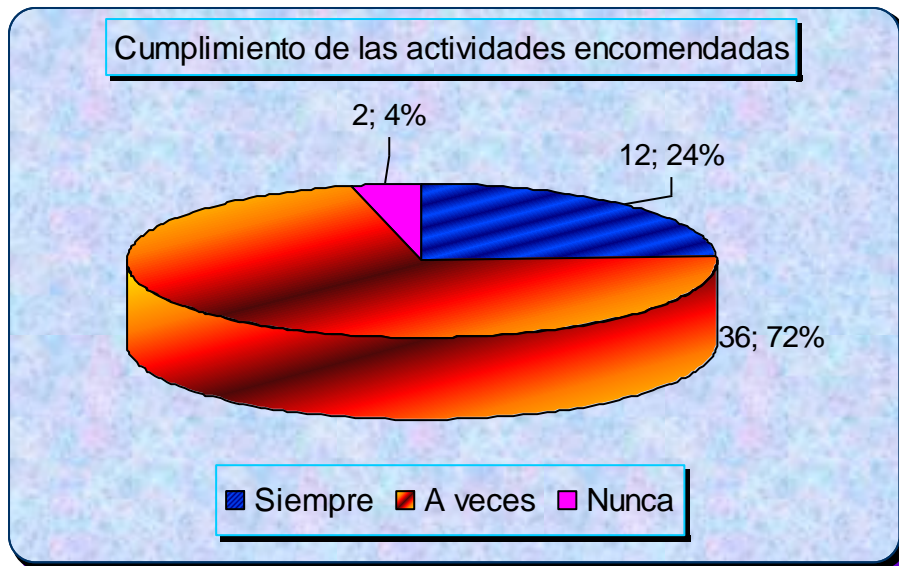
La mayoría de encuestados considera que personal de la Secretaría de Educación a veces conoce y aplica normas de cortesía demostrando desinterés en los problemas de los demás cultivando desconfianza e inseguridad demás, olvidándose de la práctica de los valores de la cordialidad y, gentileza creando un ambiente de trabajo inadecuado para el desarrollo personal y profesional.

6. ¿Se considera usted una persona de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades encomendadas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	24%
A veces	36	72%
Nunca	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de la Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 10.



### Análisis

De los 50 encuestados el 24% manifiesta que siempre es una persona de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades encomendadas, mientras que el 72% responde que a veces y el, 4% manifiesta que no es una persona de principios sólidos.

### Interpretación

Los encuestados consideran que a veces son personas de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades dificultando su desarrollo comportamental, actitudinal limitando la toma de decisiones, generando baja autoestima, influyendo en el desempeño laboral.

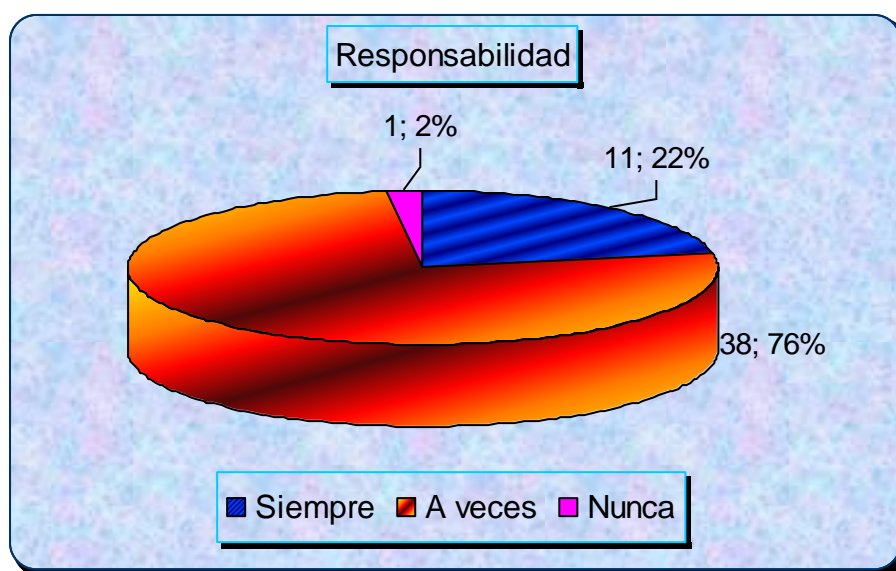
7. ¿Usted acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	22%
A veces	38	76%
Nunca	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Funcionarios de la Secretaría de Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 11.



### Análisis

De los 50 encuestados el 22% manifiesta que siempre acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral, mientras que el 76% responde que a veces y el, 4% manifiesta que nunca acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral.

### Interpretación

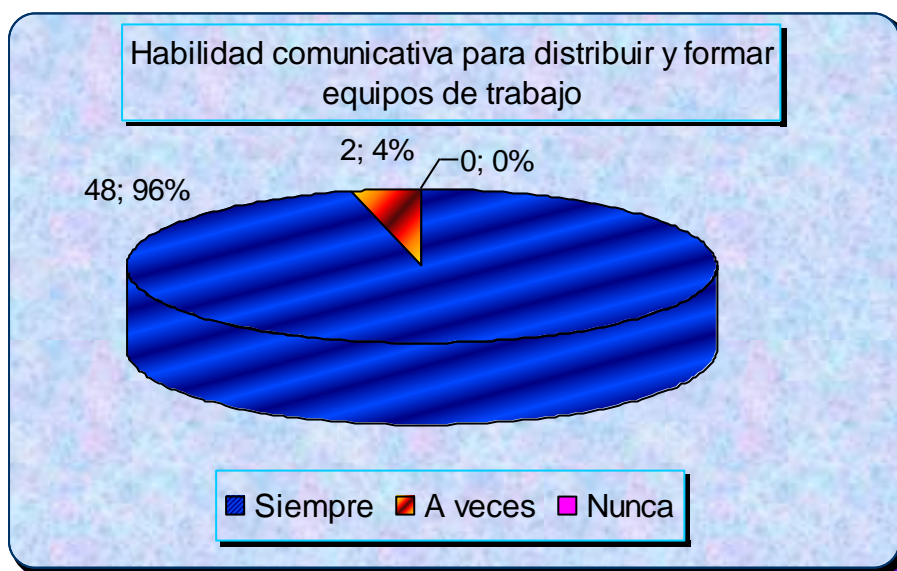
Los encuestados consideran que a veces acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral obstaculizando el mantener y fortalecer una relación de colaboración, confianza, respeto y entendimiento que posibilite un ambiente de armonía laboral y productividad, dificultando la comunicación, información y el diálogo constructivo permanente.

8. ¿Considera que es trascendental consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	48	96%
A veces	2	4%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de la Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.

Gráfico N. 12.



### Análisis

De los 50 encuestados el 96% manifiesta que siempre es trascendental consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo, mientras que el 4% responde que a veces y el, 0% manifiesta que nunca.

### Interpretación

Los encuestados consideran que a veces es trascendental consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo afectando la interacción social, la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto familiar, académico, laboral y socio-cultural.

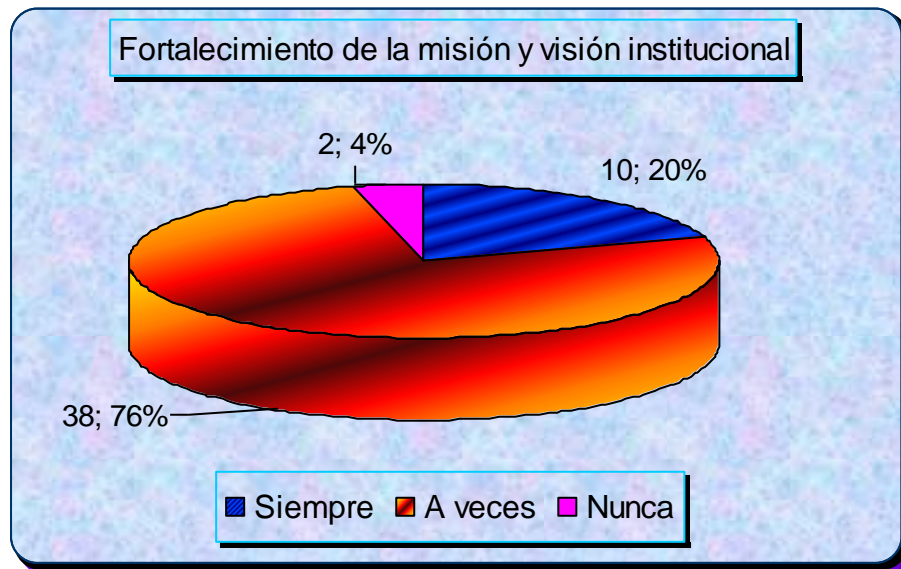


9. ¿Considera usted que las actividades y funciones que realiza se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	20%
A veces	38	76%
Nunca	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de la Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.

Gráfico N. 13.



### Análisis

De los 50 encuestados el 20% manifiesta que siempre las actividades y funciones que realiza se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional, mientras que el 76% responde que a veces y el, 4% manifiesta que nunca.

### Interpretación

Los encuestados consideran que a veces las actividades y funciones que realizan se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional, limitando el desarrollo empresarial, así como la institucionalidad, autonomía, administración interna, imagen y ascendencia en el ámbito laboral.



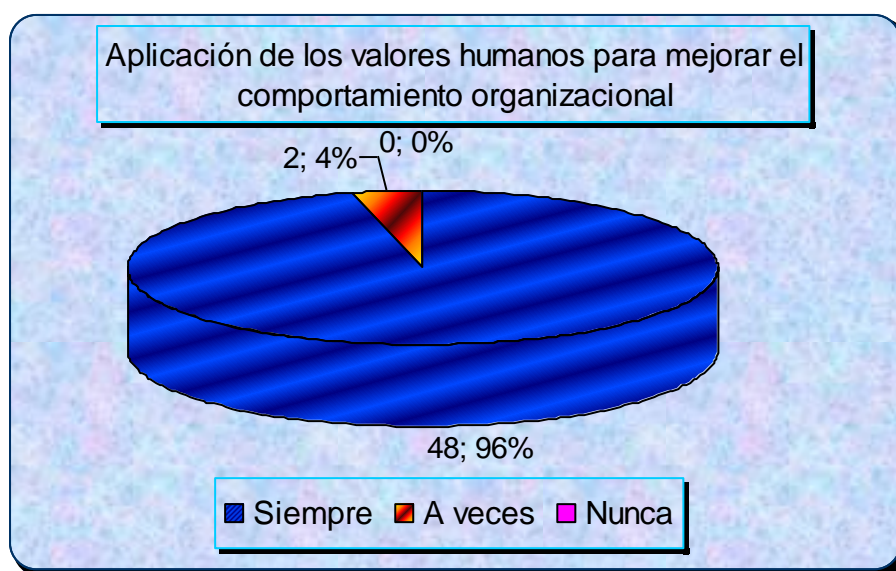
10. ¿Cree usted que en la labor secretarial es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	48	96%
A veces	2	4%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la Secretaría de la Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.

Gráfico N. 14.



### Análisis

De los 50 encuestados el 96% manifiesta que en la labor secretarial siempre es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional, el 4% responde que a veces y el, 0% manifiesta que nunca.

### Interpretación

Los encuestados consideran que en la labor secretarial a veces es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional dificultando el estudio y la aplicación de conocimientos relativos al actuar del trabajador, limitando la interacción y aprovechamiento óptimo de las personas, la estructura, la tecnología y el ambiente.

**4.2.1. Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a funcionarios de la Secretaría de Educación.**

<b>INTERROGANTES</b>	<b>COLUMNAS A FAVOR</b>	<b>COLUMNAS EN CONTRA</b>
1	4	46
2	5	45
3	7	43
4	49	1
5	6	44
6	12	38
7	11	39
8	48	2
9	10	40
10	48	2
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>300</b>

**Estadística descriptiva:**

$$200 + 300 = 500$$

$$\frac{200 \times 100}{500} = \frac{20000}{500} = 40\%$$

$$\frac{300 \times 100}{500} = \frac{30000}{500} = 60\%$$

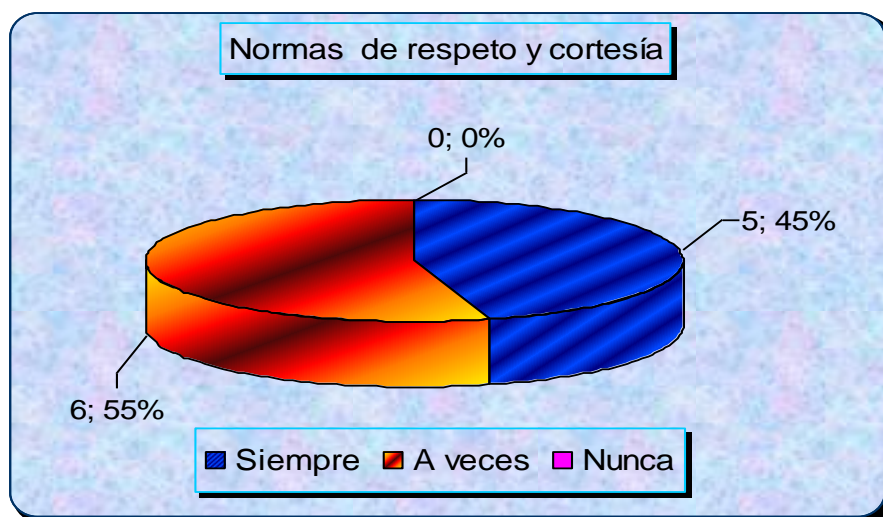
#### 4.2. Encuesta aplicada a las secretarías de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Usted cumple con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	45%
A veces	6	55%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarías de la Secretaría de Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 15.



#### Análisis

De las 11 secretarías encuestadas el 45% manifiesta que cumplen con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación; mientras que el 55% responde que casi siempre y un 0% expresa que nunca cumple con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación.

#### Interpretación

La mayoría de encuestadas manifiestan que a veces cumplen con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación generando inadecuadas relaciones en la organización., dificultando el cumplimiento de reglas y protocolos relacionadas con la conducta, con el comportamiento satisfactorio dificultando la convivencia humana.

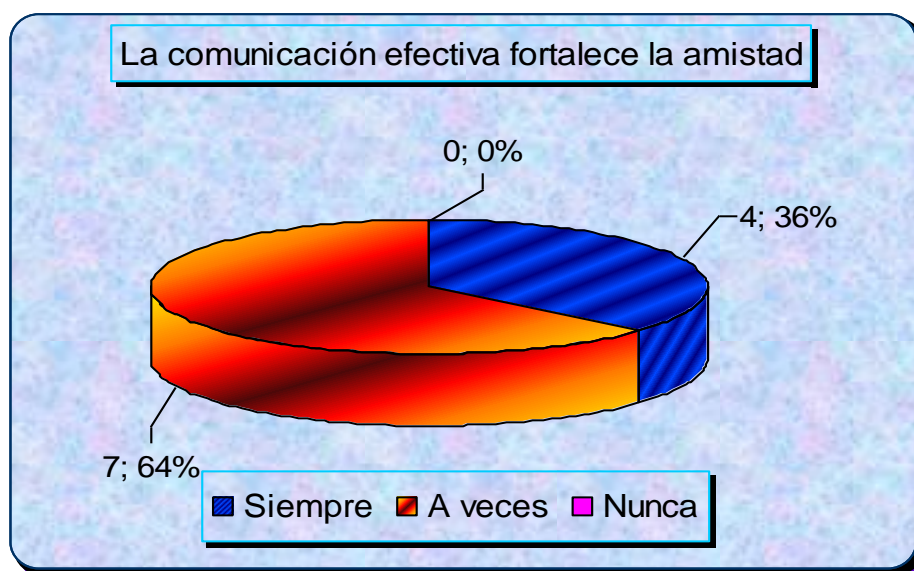
2. ¿Cree usted que la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	36%
A veces	7	64%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 16



### Análisis

De las 11 secretarias encuestadas el 36% manifiesta que la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación, mientras que el 64% responde que a veces y el 0% dice que nunca.

### Interpretación

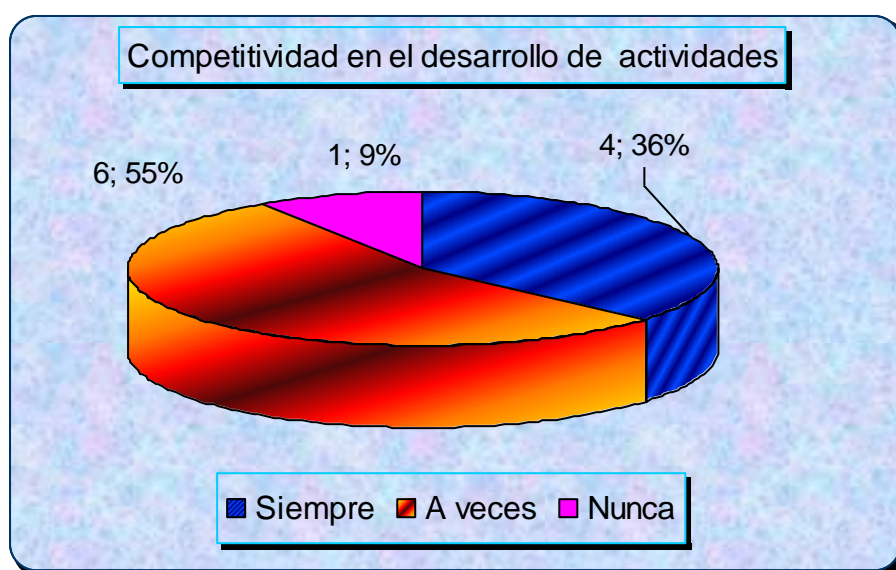
La mayoría de encuestadas considera que a veces la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación dificultando el desarrollo de los valores afectivo, evocativo alterando las relaciones con los demás creando un ambiente laboral conflictivo, inadecuado para el desarrollo de la institución.

3. ¿Usted es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	36%
A veces	6	55%
Nunca	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 17.



### Análisis

De las 11 secretarias encuestadas el 36% manifiesta que siempre es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales, mientras que el 55% responde que a veces y un 9% expresa que nunca.

### Interpretación

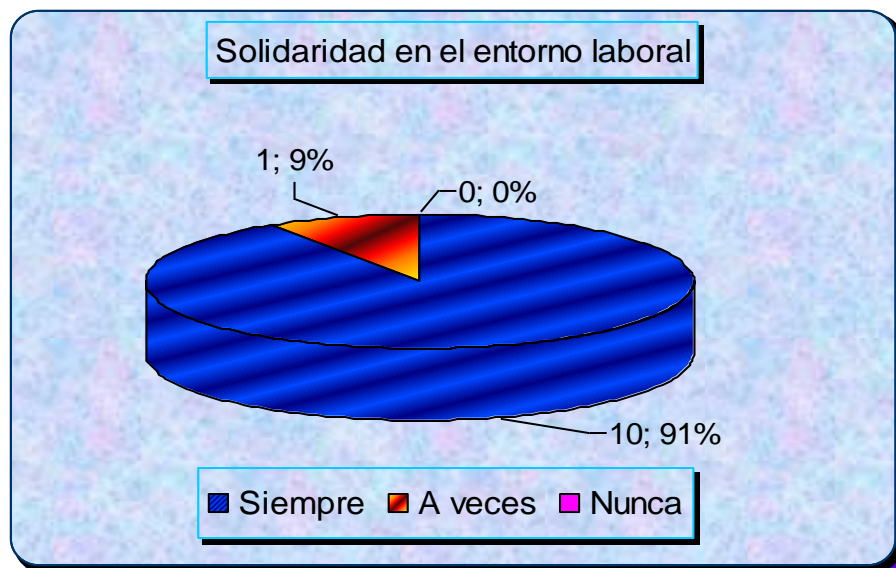
La mayoría de encuestadas considera que a veces es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales, dificultando el mejoramiento de la calidad constante, de innovación y productividad, obstaculizando la eficiencia y eficacia.

4. ¿Le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	91%
A veces	1	9%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 18.



### Análisis

De las 11 secretarias el 91% manifiesta que siempre le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral, mientras que el 9% responde que a veces y el 0% expresa que nunca.

### Interpretación

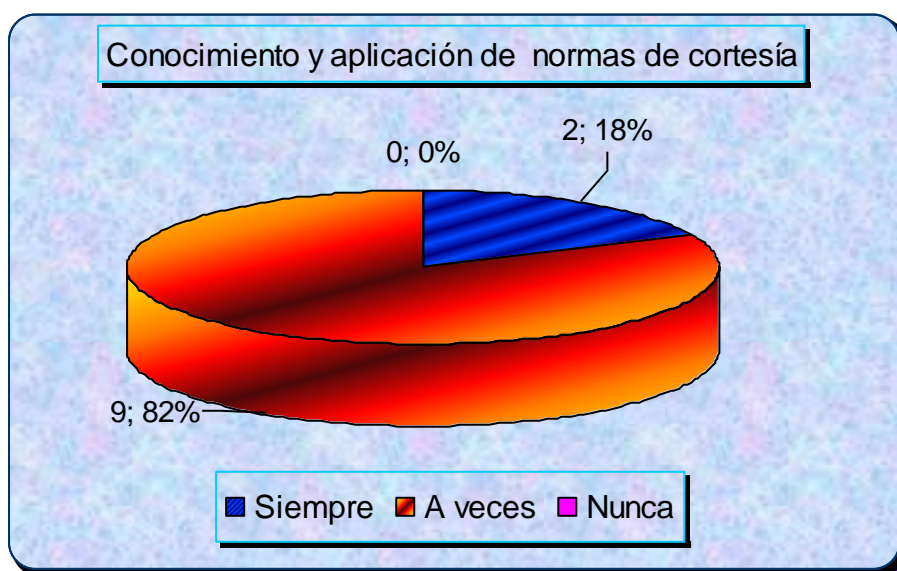
A la mayoría de encuestadas les gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral favoreciendo el bienestar emocional, motivando al progreso influyendo en la armonía, el buen trato y el trabajo en equipo respetando las opiniones y diferencias de los integrantes de la institución

5. ¿Considera usted que el personal de la Secretaría de Educación conoce y aplica normas de cortesía?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	18%
A veces	9	82%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 19.



### Análisis

De las 11 secretarias encuestadas el 18% manifiesta que el personal de la Secretaría de Educación siempre conoce y aplica normas de cortesía, mientras que el 82% responde que a veces y el, 0% manifiesta que no conoce y aplica normas de cortesía.

### Interpretación

La mayoría de encuestadas considera que personal de la Secretaría de Educación a veces conoce y aplica normas de cortesía presentando un comportamiento inadecuado evidenciándose en el ambiente laboral limitando las relaciones humanas, sociales, laborales.

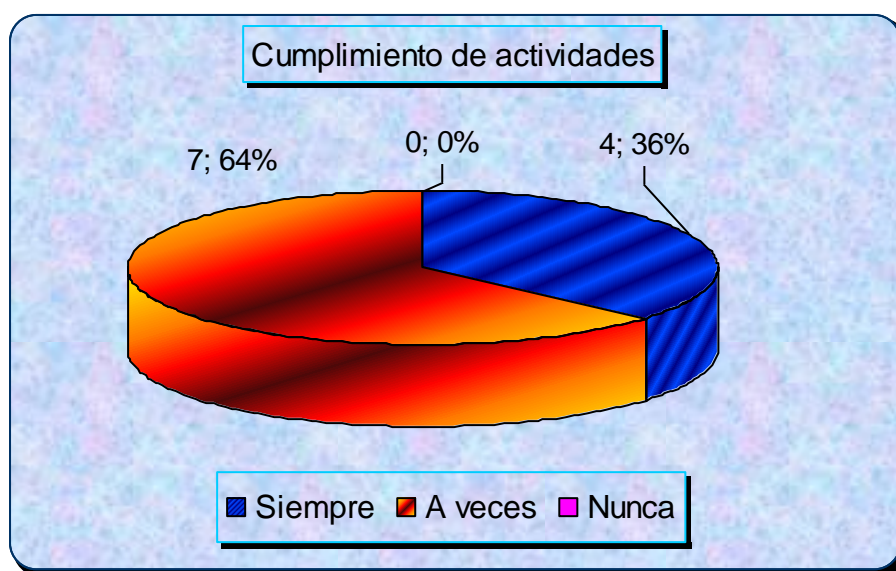
6. ¿Se considera usted una persona de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades encomendadas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	36%
A veces	7	64%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 20.



### Análisis

De las 11 secretarias encuestadas el 36% manifiesta que siempre es una persona de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades encomendadas, mientras que el 64% responde que a veces y el, 0% manifiesta que nunca es una persona de principios sólidos.

### Interpretación

Las encuestadas consideran que a veces son personas de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades limitando el desarrollo de las habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones coartando la capacidad de trabajar en equipo.



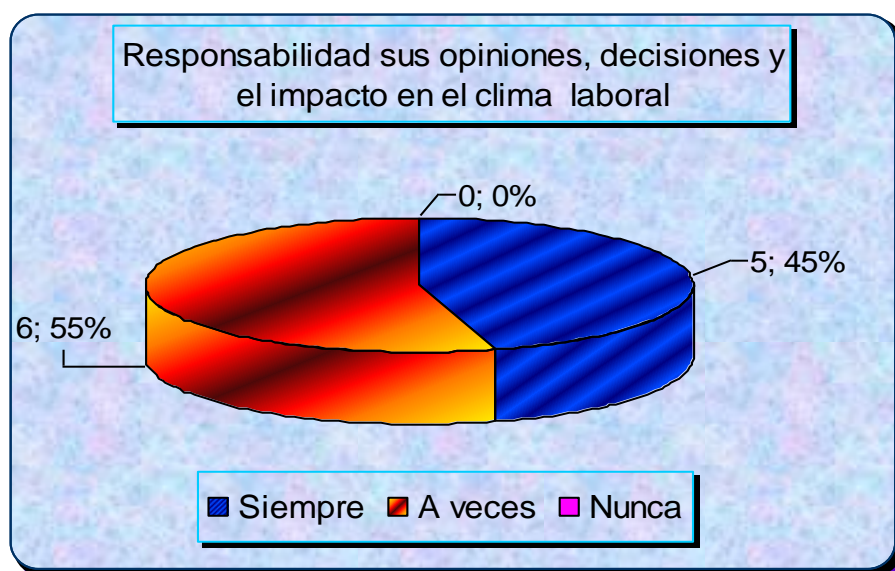
7. ¿Usted acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	45%
A veces	6	55%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Gráfico N. 21.



### Análisis

De las 11 secretarias encuestadas el 45% manifiesta que siempre acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral, mientras que el 55% responde que a veces y el, 0% manifiesta que nunca acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral.

### Interpretación

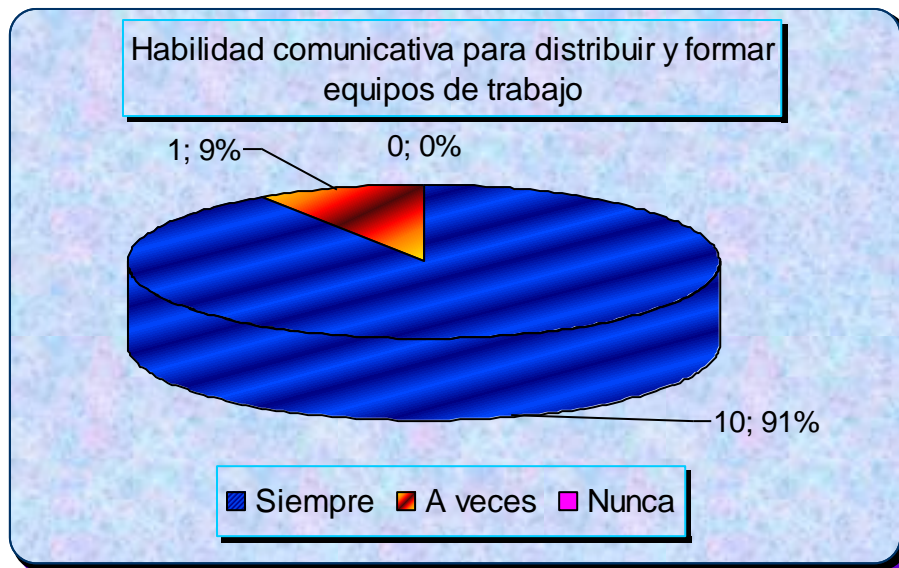
Las encuestadas consideran que a veces aceptan con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral generando inseguridad, al momento de resolver dificultades manteniendo un ambiente de trabajo inestable donde los conflictos puedan ser transmitidos generando un ambiente de desconfianza.

8. ¿Considera que es trascendental consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	91%
A veces	1	9%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación  
Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.

Gráfico N.22.



### Análisis

De las 11 secretarias encuestadas el 91% manifiesta que siempre es trascendental consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo, mientras que el 9% responde que a veces y el, 0% manifiesta que nunca.

### Interpretación

Las encuestadas consideran que a veces es trascendental consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo limitando la confianza, seguridad, autoestima, integración conllevando a un ambiente laboral inadecuado.

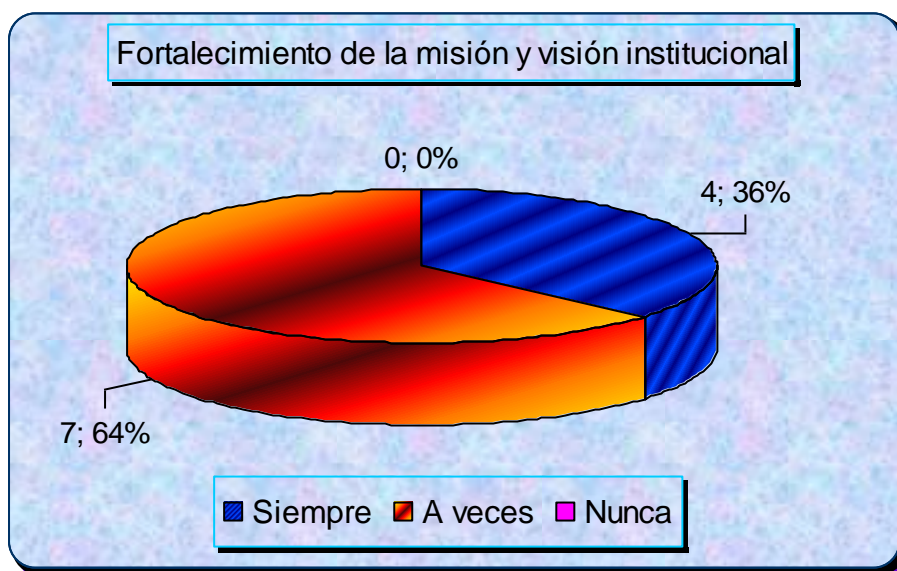
9. ¿Considera usted que las actividades y funciones que realiza se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	36%
A veces	7	64%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.

Gráfico N. 23.



### Análisis

De las 11 secretarias encuestadas el 36% manifiesta que siempre las actividades y funciones que realiza se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional, mientras que el 64% responde que a veces y el, 0% manifiesta que nunca.

### Interpretación

Las encuestadas consideran que a veces las actividades y funciones que realizan se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional, afectando en el desarrollo y prestigio institucional, dificultando las interrelaciones con los demás.

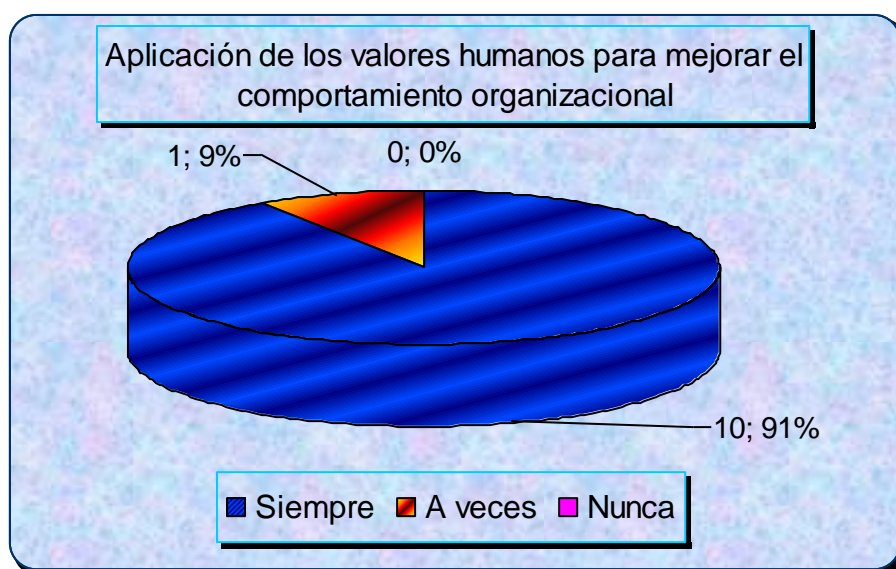
10. ¿Cree usted que en la labor secretarial es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	91%
A veces	1	9%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a secretarias de la Secretaría de Educación

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.

Gráfico N. 24.



### Análisis

De las 11 secretarias encuestadas el 91% manifiesta que en la labor secretarial siempre es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional, mientras que el 9% responde que a veces y el, 0% manifiesta que nunca.

### Interpretación

Las encuestadas consideran que en la labor secretarial es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional fortaleciendo el desempeño secretarial en la realización de actividades, toma de decisiones, trabajo en equipo fomentando el respeto, confianza seguridad y autoestima conllevando al éxito empresarial.

**4.2.2. Cuadro resumen de las interrogantes aplicadas a secretarias de la Secretaría de Educación**

<b>INTERROGANTES</b>	<b>COLUMNAS A FAVOR</b>	<b>COLUMNAS EN CONTRA</b>
1	5	6
2	4	7
3	4	7
4	10	1
5	2	9
6	4	7
7	5	6
8	10	1
9	4	7
10	10	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>52</b>

**Estadística descriptiva:**

$$58 + 52 = 110$$

$$\frac{58 \times 100}{110} = \frac{5800}{110} = 52,72\%$$

$$\frac{52 \times 100}{110} = \frac{5200}{110} = 47,28\%$$

### 4.3. Verificación de la hipótesis

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el valor de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

#### 4.3.1. Modelo Lógico

##### Hipótesis Nula

Ho.- “El comportamiento de la secretaria no incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”

##### Hipótesis Alterna

H1.- “El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”

#### 4.3.2. Modelo Estadístico

$$X^2_c = \sum \left[ \frac{(fo-fe)^2}{fe} \right]$$

#### 4.3.3. Nivel de Significación

$\alpha = 0.05$

95% de Confiabilidad

#### 4.3.4. Grados de libertad

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = (1) (1)$$

$$gl = 1$$

$$1 \text{ Gl} = 3,841$$

$$X_t^2 = 3,841$$

#### 4.3.5. Distribución Chi Cuadrado $X_t^2$

Cuadro N. 4

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

Tenemos, el valor tabulado de  $X^2$  con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 que es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ ). Se acepta  $X_c^2$  si es  $>$  (mayor que) a  $X_t^2$ , se acepta la hipótesis alterna porque cae en la zona de aceptación

#### 4.3.6. Frecuencias observadas

Cuadro N. 5

	<b>Columnas a favor</b>	<b>Columnas en contra</b>	<b>Total</b>
Funcionarios	200	300	500
Secretarias	58	52	110
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>352</b>	<b>610</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.

#### 4.3.7. Frecuencias Esperadas

Cuadro N. 6

	<b>Columnas a favor</b>	<b>Columnas en contra</b>	<b>Total</b>
Funcionarios	211,47	288,59	500
Secretarias	46,53	63,47	110
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>352</b>	<b>610</b>

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.



### 4.3.8. Chi cuadrado

Cuadro N. 7

Frecuencias Observadas	Frecuencias Esperadas	FO-FE	FO - FE <sup>2</sup>	FO - FE <sup>2</sup> /E
200	2011,47	-11,47	131,56	0,62
300	288,52	11,41	130,18	0,45
58	46,53	11,47	131,56	2,83
52	63,47	-11,47	131,56	2,10
<b>610</b>	<b>610</b>		<b>X<sup>2</sup><sub>c</sub></b>	<b>6,00</b>

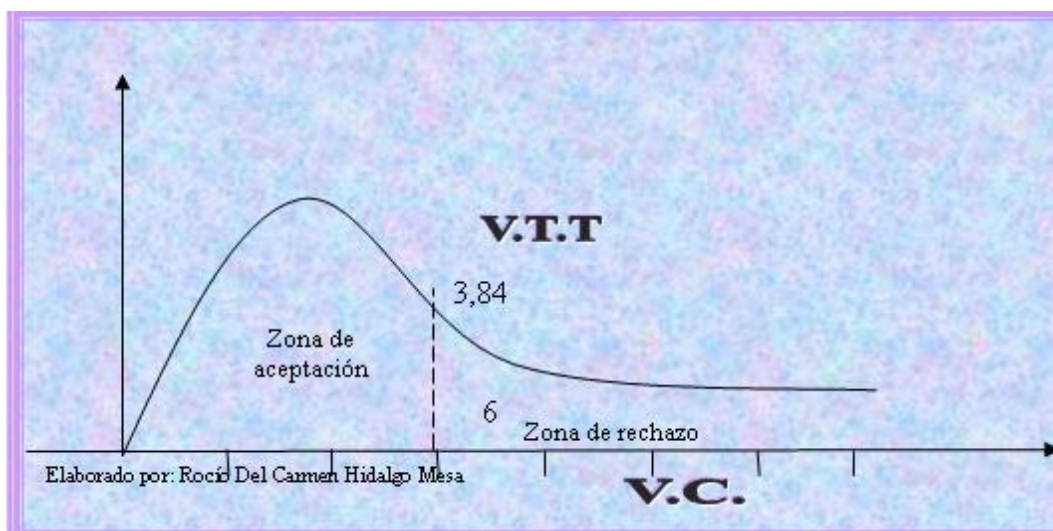
Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza.

### 4.3.9. Regla de decisión

Se acepta la hipótesis alternativa por que el Chi cuadrado calculado cae en la zona de rechazo, siendo mayor que 3,84.

Grafico N. 26



#### **4.3.10. Conclusión**

En vista de que los cálculos resultan favorables al planteamiento de la hipótesis se acepta que “con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad  $X^2_c$  es de 6 valor cae en la zona de rechazo, por ser superior a  $X^2_{t=3,84}$  se acepta la hipótesis “El comportamiento de la secretaria incide en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, la mayoría de encuestados manifiestan que a veces cumple con las normas de respeto y cortesía generando un ambiente que dificulta el desarrollo de actividades incidiendo negativamente en el clima laboral dificultando la convivencia humana.
- Los funcionarios y secretarias encuestados manifiestan que les gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral, fortaleciendo en el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales promoviendo un ambiente de control adecuado, fortaleciendo el cumplimiento de normativas que regulan el comportamiento.
- La mayoría de encuestados considera que a veces conoce y aplica normas de cortesía presentando un comportamiento inadecuado limitando las relaciones humanas, sociales, laborales demostrando desinterés en los problemas de los demás cultivando desconfianza e inseguridad creando un ambiente de trabajo inadecuado para el desarrollo personal y profesional.
- Los encuestados consideran que a veces es trascendental consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo afectando la interacción social, la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto familiar, académico, laboral y socio-cultural

- Los funcionarios y secretarias encuestadas consideran que es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional fortaleciendo el desempeño secretarial en la realización de actividades, toma de decisiones, trabajo en equipo fomentando el respeto, confianza seguridad y autoestima conllevando al éxito empresarial.

## **5.2. Recomendaciones**

- Cumplir con normas de respeto y cortesía generando un ambiente que facilite el desarrollo de actividades incidiendo positivamente en el clima laboral fortaleciendo la convivencia humana.
- Fortalecer la solidaridad en el entorno laboral, mejorando el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales promoviendo un ambiente de control adecuado, fortaleciendo el respeto a las normativas que regulan el comportamiento.
- Conocer ya aplicar normas de cortesía presentando un comportamiento adecuado posibilitando las relaciones humanas, sociales, laborales demostrando interés en los problemas de los demás cultivando la confianza y seguridad creando un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo personal y profesional.
- Consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo facilitando la interacción social, la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto familiar, académico, laboral y socio-cultural
- Aplicar los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional fortaleciendo el desempeño secretarial en la realización de actividades, toma de decisiones, trabajo en equipo fomentando el respeto, confianza seguridad y autoestima conllevando al éxito empresarial.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos Informativos**

##### **6.1.1. Título**

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ÉTICA PROFESIONAL PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

##### **6.1.2. Unidad ejecutora**

Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito

##### **6.1.3. Beneficiarios**

###### **Beneficiarios directos**

- Funcionarios.
- Secretarias.

###### **Beneficiarios indirectos**

- Personal Técnico y Administrativo de la Secretaría de Educación.
- Ing. Hermossa Lizzette, Directora de Políticas y Planeamiento Educativo.
- Dr. Sinche Víctor, Director de Gestión del Sistema de Educación M.
- Dr. Meza Villares Edwin Francisco, Supervisor Educativo.
- Dr. Freire Hidalgo Patricio, Responsable de Participación Estudiantil.
- Dr. Chicaiza Peneida Luis Enrique, Supervisor Educativo.

##### **6.1.4. Ubicación**

- **País:** Ecuador.
- **Región:** Sierra.

- **Provincia:** Pichincha.
- **Distrito:** Quito
- **Parroquia:** González Suárez.
- **Dirección:** Mejía Oe2-66 y Guayaquil.
- **Servicio:** Educativo.
- **Tipo de beneficiarios:** Personal femenino y masculino
- **Orientación:** Institución pública

#### **6.1.5. Equipo técnico responsable**

- **Director:** Dra. Mónica Yáñez Correa.
- **Investigadora:** Rocío del Carmen Hidalgo Meza

#### **6.1.6. Costo:**

- \$ 240

### **6.2. Antecedentes de la propuesta**

Los resultados de la investigación realizada en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, se obtiene que los funcionarios y secretarias a veces cumple con las normas de respeto y cortesía generando un ambiente que dificulta el desarrollo de actividades incidiendo negativamente en el clima laboral.

A los colaboradores de la institución les gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral, fortaleciendo en el desarrollo de sus actividades laborales, profesionales promoviendo un ambiente de control adecuado, fortaleciendo el cumplimiento de normativas que regulan el comportamiento.

Es trascendental manifestar que los empleados no conocen ni aplicar normas de cortesía presentando un comportamiento inadecuado limitando las relaciones humanas, sociales, laborales demostrando desinterés en los problemas de los demás cultivando desconfianza e inseguridad creando un ambiente de trabajo inadecuado para el desarrollo personal y profesional.

Es importante consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo facilitando la interacción social, la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto académico, laboral y socio-cultural conllevando al mejoramiento del servicio al cliente.

Los funcionarios y secretarias encuestadas consideran que es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional fortaleciendo el desempeño secretarial en la realización de actividades, toma de decisiones, trabajo en equipo fomentando el respeto, confianza seguridad y autoestima conllevando al éxito empresarial.

### **6.3. Justificación**

La presente propuesta denominada: “Elaboración de un manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”, es trascendental al encaminar el cumplimiento de normas de respeto y cortesía generando un ambiente que facilite el desarrollo de actividades incidiendo positivamente en el clima laboral.

Cabe resaltar que el manual de Ética Profesional fortalecerá la solidaridad en el entorno laboral, mejorando el desarrollo de sus actividades personales, laborales, profesionales alcanzando la eficiencia y eficacia promoviendo un ambiente de control adecuado, fortaleciendo el respeto de normativas que regulan el comportamiento.

El conocer ya aplicar normas de cortesía permitirá presentar un comportamiento adecuado posibilitando las relaciones humanas, sociales, laborales demostrando interés en los problemas de los demás cultivando la confianza y seguridad creando un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo personal y profesional, consolidando la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo facilitando la interacción social, la manifestación asertiva de conductas y emociones dentro del contexto familiar, académico, laboral y socio-cultural.

Es esencial la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional fortaleciendo el desempeño secretarial en la realización de actividades, toma de decisiones, trabajo en equipo fomentando el respeto, confianza seguridad y autoestima conllevando al éxito empresarial.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo general**

Elaborar un manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Socializar el manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
- Ejecutar talleres de socialización para capacitar a los funcionarios y secretarias en Ética Profesional fortaleciendo el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

## **6.5. Análisis de factibilidad**

La Elaboración de un manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito es factible porque el desempeño de la secretaria exige su formación en valores, capacitación e innovación tecnológica, el cuidado de la imagen personal, conllevando a la solidez actitudinal, empatía, dinamismo, eficiencia, eficacia en el cumplimiento de sus actividades demostrando responsabilidad, respeto y



solidaridad generando un clima de confianza, y armonía para una convivencia pacífica dentro y fuera del ambiente laboral.

#### **6.5.1. Factibilidad Política**

La elaboración del manual de Ética Profesional se enfoca en el fortalecimiento del clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, fomentando en la secretaria la valoración personal, autoestima, firmeza, seguridad, relacionándose con su formación profesional teniendo presente temas de cultura general, del ámbito político y económico indispensables para favorecer sus competencias técnicas y conocimientos específicos.

#### **6.5.2. Factibilidad técnica**

Es trascendental manifestar que la investigadora posee los conocimientos científicos, habilidades, destrezas, imaginación, creatividad, pensamiento lógico, crítico, capacidad de análisis y síntesis para su ejecución. Resaltándose además que posee el apoyo incondicional de las secretarias y funcionarios que laboran en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **6.5.3. Factibilidad social - educativa**

La Elaboración de un manual Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, se constituye en un documento de carácter educativo, pudiendo ser utilizado por los funcionarios, secretarias, autoridades, profesionales, impulsando a la formación profesional laboral de calidad.

#### **6.5.4. Factibilidad Tecnológica**

La gestión administrativa secretarial exige la aplicación de una Ética Profesional para fortalecer el clima laboral liderando el desarrollo permanente de la cultura de capacitación, fomentando el talento humano y el crecimiento de la productividad por competencias laborales donde la tecnologías genera utilidad organizacional mediante el intercambio de comunicaciones integrando a la actividad social y

profesional permitiendo una mejor organización, y control en el desarrollo de actividades laborales.

#### **6.5.5. Factibilidad Organizacional**

La elaboración del manual de Ética Profesional fortalecerá el clima laboral en la organización por que orienta y guía a las secretarias y funcionarios en el desarrollo de sus actividades diarias, fomentando el diálogo, la comunicación efectiva, asertiva mediante conceptos, pensamientos, análisis, síntesis que contribuirán en el mejoramiento del comportamiento: familiar, social, laboral, actuando con honestidad, justicia, equidad.

#### **6.5.5. Factibilidad de Equidad de género**

El manual de Ética Profesional promueve el desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito alcanzando la superación, seguridad, valoración profesional, documento que puede ser utilizado por hombres y mujeres de diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades.

#### **6.5.6. Factibilidad Ambiental**

En el manual de Ética Profesional se considera que el respeto por la naturaleza es inseparable de la actitud de las personas debiendo el hombre trabajar por su conservación, actuando con honestidad, tolerancia, lealtad por que la transmisión de valores esenciales en la calidad de las relaciones en el medio ambiente, con la familia, los compañeros, los amigos y las personas del entorno, mejorando las relaciones personales, familiares y sociales.

#### **6.5.7. Factibilidad Legal**

Para la elaboración del manual de ética profesional se considera como base que la educación se centra en el ser humano, en el marco de respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia impulsando la equidad de género, la justicia, la paz, la solidaridad estimulando el desarrollo de las

competencias, habilidades, destrezas que posibiliten un mejor convivir, trabajando en conjunto para alcanzar el bienestar familiar, laboral, social promoviendo el respeto al hombre, la solidaridad, la cooperación y comprensión, con una actitud de tolerancia y de servicio para el bienestar común.

## **6.6. Fundamentación**

### **6.6.1. Fundamentación psicológica**

PEIRÓ, J.M; PRIETO, F (1996). Tratado de psicología del trabajo, Vol. 1. La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis. Manifiesta que “La Psicología se enfoca en el mejoramiento del rendimiento y la productividad, potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo” (Pág. 14).

La Psicología del trabajo y de las organizaciones trata de conocer, puntualizar, apreciar y determinar diferentes aspectos de la organización, interesándose por el ambiente laboral, el desarrollo de actividades, conflictos del rol, para entender la conducta de los trabajadores haciendo referencia a la toma de decisiones y a la distribución del poder dentro de la organización.

### **6.6.2. Fundamentación Social**

“La secretaria fortalece el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, y incrementando la unión y trabajo en equipo mediante un comportamiento ético profesional en un sistema integrado, creativo, dinámico”. VÉLEZ, Z. (1997). Un trabajador social para el nuevo milenio. Río Piedras, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. (45).

Los principios relacionados con los Derechos Humanos y la Justicia Social son esenciales para fortalecer el clima laboral de una institución facilitando el desarrollo de las potencialidades, del ser humano contribuyendo en la realización de todas las capacidades, actitudes y aptitudes desarrollando los valores humanos

por medio de la capacitación, educación y actividades laborales practicando la solidaridad, el respeto, la comprensión.

### **6.6.3. Fundamentación Filosófica**

“En el mundo laboral es trascendental el fortalecimiento en la ética profesional conllevando al mejoramiento procedimental, conductual y actitudinal contribuyendo en el mejoramiento del clima laboral”. IAMAMOTO, Marilda (1992). Servicio Social y División del Trabajo. São Paulo, Brasil: Editora Cortez.

La ética profesional apoya al ser humano en la solución de problemas y toma de decisiones favoreciendo la confianza, seguridad, desarrollo personal, profesional y social mejorando las habilidades, destrezas, creatividad e imaginación mediante normas y reglas que regulen el comportamiento y conducta del trabajador fortaleciendo la comunicación abierta y flexible brindando la oportunidad de expresar sus sentimientos, ideas, pensamientos de manera libre e independiente.

### **6.6.4. Fundamentación sociológica**

“Las empresas y la administración tienen como finalidad incrementar la satisfacción laboral mediante la realización de motivaciones continuas favoreciendo el sentido de progreso en el trabajo” GODIO, Julio (2001), Sociología del trabajo y política, Buenos Aires: Corregidor.

La sociología del trabajo desde una perspectiva social se enmarca en las formas de asociación y comunidad en el trabajo y división del trabajo; comprende la satisfacción o malestar en el trabajo, la movilidad laboral, la valoración o la desvalorización del trabajo, el status laboral y los conflictos laborales prestando atención al esfuerzo colectivo del trabajo

### **6.6.5. Fundamentación Axiológica**

La investigación busca rescatar los valores de respeto, responsabilidad, compañerismo, amistad, honestidad y compromiso, en los funcionarios y

secretarías de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito donde las actividades laborales deben ser colaborativas, encaminadas al bienestar caracterizándose por el carácter cooperativo de las acciones humanas.

#### **6.6.6. Fundamentación Legal**

Sección tercera. Comunicación e Información:

**Art. 18.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.
3. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

#### **6.6.7. Fundamentación teórica**

##### **6.6.7.1. Talleres de sensibilización**

Los talleres de sensibilización no están rígidamente estructurados, se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora; básicamente el sujeto del cambio es la persona. (FRANCO A. Marco. 2005).

#### **¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?**

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de un manual Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de

Educación del Distrito Metropolitano de Quito garantizando su eficiencia y eficacia alcanzando el desarrollo de las facultades, capacidades y habilidades físicas, mentales, afectivas, profesionales, sociales.

#### **6.6.7.1.1. Fases para el diseño de talleres de sensibilización**

Según: FRANCO A. Marco. (2005). El taller de sensibilización comprende cuatro sesiones:

**1ª Sesión de Inicio:** Hace referencia a la formación de la comunidad de aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo.

**2ª Conociéndome:** Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de archivo en relación a la conservación preventiva de los soportes para garantizar la permanencia de la información.

**3ª Abriendo canales:** Se manejan los temas que nos llevan a considerar el almacenamiento, la recuperación y la protección el archivo que significa custodiar y guardar, conllevando al manejo, control de documentos, incluyendo la utilización, creación y responsabilidad en su conservación.

**4ª Sesión de Cierre:** Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes colaborativo, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal contribuyendo en el Desarrollo Humano que permita la adecuada toma de decisiones

### **6.6.8. Manual de normas y procedimientos**

Las normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización. De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes: (FRANCO A. Marco. 2005).

**Manual para Especialistas:** Agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.

**Manual del Empleado:** Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.

**Manual de Contenido Múltiple:** La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines.

**Manuales de Finanzas:** Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución.

**Manuales del Sistema:** Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema.

**Manual de Calidad:** Es importante que el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

### **6.6.9. Ética Profesional para secretarías**

La ética presenta normas que permiten mejorar la conducta del ser humano, determinando su comportamiento, a través de diferentes maneras extendiéndose al

ámbito laboral, donde la secretaria favorece en el funcionamiento eficaz de la institución, manteniendo una labor discreta, segura, organizada y metódica propiciando la buena convivencia de logrando la comprensión de las demás personas eligiendo una actitud de humildad y comprensión

#### **6.6.9.1 La secretaria.**

Secretaria es la persona que fortalece la imagen y prestigio institucional, resaltándose que bajo su responsabilidad se encuentra el fortalecer el proceso de la comunicación asertiva, caracterizándose por su cordialidad, discreción, ética, presentación, elegancia, manteniendo y mejorando el respeto entre los integrantes de la institución generando un ambiente de trabajo agradable, demostrando seguridad, en el desarrollo y cumplimiento de sus actividades, personales, profesionales y empresariales.

##### **6.6.9.1.1. Características.**

La actividad secretarial se caracteriza por su discreción dentro y fuera de la empresa, estableciendo el compromiso profesional de lealtad, demostrando creatividad, imaginación, teniendo como propósito integrar a los clientes internos como externos, demostrando valores y ética profesional, promoviendo la eficacia, en el trabajo en equipo.

##### **6.6.9.1.2. Perfil de la secretaria moderna e innovadora.**

La persona que cumple la labor secretarial debe ser una persona respetuosa, sociable confiable, leal que cumpla con las siguientes características:

**Tener buena presencia:** evidenciándose en un trato cordial y amable, contribuyendo en la integración de los empleados para alcanzar un clima favorable para el trabajo.

**Poseer conocimientos de redacción:** caligrafía y ortografía aun cuando en la actualidad se utilice la tecnología innovadora.



**Fomentar la facilidad en expresión:** verbal y escrita demostrando proactividad, organización, superación.

**Cultivar conocimientos sobre el manejo de los programas:** Windows, Microsoft Office, Internet, Powers Pointe.

**Preservar aptitudes de organización:** en referencia a la documentación recibida, enviada, aplicando las normas de clasificación alcanzando la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio.

**Mantener buenas relaciones interpersonales** con los miembros de la organización, contagiando de un espíritu entusiasta, emprendedor para trabajar en equipo y bajo presión cumpliendo con las actividades planificadas

**Poseer habilidades para el planeamiento,** motivación, liderazgo y toma de decisiones fortaleciendo la imagen profesional mediante la aplicación de valores, modales, demostrando humildad y sencillez.

#### **6.6.9.2. Funciones de la secretaria.**

##### **6.6.9.2.1. Comunicar telefónicamente.**

Contestar los teléfonos.

Pasar comunicaciones.

Anotar recados.

Dar por teléfono recados rutinarios o especiales.

Hacer reservaciones de hoteles o transportes.

Concertar las citas de su jefe inmediato.

##### **6.6.9.2.2. Organización de la oficina.**

**Implemente un Sistema de Archivo:** Tome algo de tiempo para poner sus archivos en un sistema intuitivo, manejable que responda a sus necesidades.

**Lista de Teléfonos:** Ahora es un buen momento para revisar y actualizar su lista de contactos comerciales, considerar los correos electrónicos, los números de teléfono y direcciones de empleados, contratistas, proveedores y otros contactos importantes.

**Contacte a sus clientes:** Dedique un tiempo de la reorganización para crear un boletín de noticias o un volante para enviar a sus clientes es algo que valdría la pena.

#### **6.6.10. Relaciones Humanas**

Las Relaciones Humanas desarrollan un ambiente de comprensión, sinceridad, cordialidad y sincero interés en el bien común, aplica valores humanos, morales, sociales para fortalecer la vida laboral como personal.

##### **6.6.10.1. Factores que inciden en las Relaciones Humanas secretariales.**

Entre los factores que inciden en las relaciones humanas secretariales se resaltan las siguientes:

**Confidencialidad:** ser discreta, guardar con prudencia la información relacionada con todos los aspectos de la empresa.

**Honestidad:** mantenerse siempre con la verdad, evitando caer en la tentación de la mentira, el engaño, la falsedad y deslealtad.

**Lealtad:** Si somos leales a nuestra empresa y a nuestro jefe, ellos también lo serán con nosotros; la lealtad no tiene costo, no debemos perder esa virtud por los chismes en la oficina.

**Comprensión:** aceptar a las personas con sus virtudes, defectos, limitaciones, derechos, necesidades, características especiales y debilidades manteniendo la voluntad.

**Comunicación:** Proceso mediante el cual se fortalecen las relaciones personales, profesionales entre las instituciones manteniendo un trato amable y cordial, facilitando el entendimiento con los demás, trabajando juntos para alcanzar los resultados esperados.

#### **6.6.10.2. Actitudes primordiales en la comunicación secretarial.**

SEMPERTEGUI ARPI, Susana. (2008). Valores Secretariales. La secretaria. Quito: CODEU. (Pág. 34). La ética profesional tiene como propósito fundamental el servicio al desarrollo integral del ser humano en sus dimensiones: cognoscitiva, psicofísicas, afectiva, social, moral resaltando tres actitudes primordiales en comunicación.

**Rechazo:** Evitar utilizar palabras inadecuadas que hieran o dañen los sentimientos y la dignidad de los demás.

**Aceptación:** Es trascendental que la secretaria utilice un tono de voz adecuado, normas de cortesía en la vocalización y escritura de comunicaciones con la finalidad de obtener el respeto, consideración y aprecio de quienes la rodean.

**Descalificación:** Es una actitud que baja el autoestima en el ser humano siendo uno de los inconvenientes la pérdida de respeto y consideración

#### **6.6.10.3. Mandamientos de las Relaciones Humanas en el ámbito secretarial.**

- Emitir frases de cortesía y amabilidad al saludar o referirse a algún compañero.
- Háblele a la persona amablemente, no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar.
- Sonreír a la gente, demostrar que es feliz en su trabajo, en el desarrollo de sus actividades, en su vida personal, profesional y social, transmitiendo

energía positiva, y fortaleza generando un ambiente agradable para el trabajo diario.

- Dirigirse a las personas pronunciando correctamente sus nombres y apellidos, es desagradable poner apodos, sobrenombres o no pronunciar bien las palabras.
- Sea agradable, amigable, cortés, la cordialidad fortalecerá las relaciones personales, familiares, laborales dentro y fuera del clima laboral.
- Sea generoso para hacer resaltar las buenas cualidades, evitando hablar mal de los demás; siendo cuidadoso al criticar.

## 6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

**Cuadro No. 23. Modelo Operativo.**

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios y secretarías de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios y secretarías de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.  <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Rocío del Carmen Hidalgo Meza	Martes 4 de julio del 2013
Planificación	Planificar la elaboración manual del manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios.  <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.  <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Rocío del Carmen Hidalgo Meza	Miércoles 5 de julio del 2013
Ejecución	Ejecutar la elaboración de un	Puesta en marcha la	<u>Humanos:</u>	Investigadora:	Jueves 6

	manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.	propuesta de acuerdo con las fases programadas.	Investigador Autoridades. Funcionarios  <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.  <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Rocío del Carmen Hidalgo Meza	de julio del 2013
Evaluación	Evaluar la elaboración del manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito.	Capacitación a los funcionarios y secretarias Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios  <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond.  <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Rocío del Carmen Hidalgo Meza	Viernes 7 de julio del 2013

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

**6.8. Administración de la propuesta**  
**Cuadro No. 24. Administración de la propuesta.**

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Observación del comportamiento profesional en los funcionarios y secretarias de la institución. Socialización de la Ética Profesional y el fortalecimiento del clima laboral. Aplicación de valores éticos y normas secretariales para el fortalecimiento del clima laboral.	\$50	Investigadora: Rocío del Carmen Hidalgo Meza
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Análisis del comportamiento presentado por los funcionarios y secretarias de la institución.	\$90	Investigadora: Rocío del Carmen Hidalgo Meza
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Evaluación de de procesos que integra las áreas, funciones y actividades involucradas en las distintas fases de producción.	\$100	Investigadora: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

## 6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro No. 25. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. Tomando en consideración que la ética profesional es trascendental para fortalecer el clima laboral, la evaluación del presente trabajo de investigación puede ser solicitada por: Autoridades. Funcionarios. Secretarias. La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	2. Porque es importante verificar la aplicación de los valores durante el cumplimiento de funciones y actividades secretariales.  Por que es trascendental la aplicación de las Relaciones Humanas para verificar el cambio en la conducta y comportamiento de los funcionarios y secretarias de la institución.  Por que es significativo en una empresa, negocio o institución mediar la eficiencia y eficacia de la secretaria en el cumplimiento de sus labores.
3. ¿Para qué evaluar?	Para identificar el fortalecimiento del clima laboral, con la finalidad de



	<p>establecer normas que permitan la interacción entre sus integrantes.</p> <p>Para observar la aplicación y utilización de palabras de cortesía, la comunicación libre y abierta con respeto y sinceridad.</p> <p>Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, del desarrollo cognitivo, procedimental, actitudinal y afectivo en los integrantes del equipo de trabajo.</p>
4. ¿Con que criterios?	4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, utilidad, eficiencia y eficacia de las normas, reglas, valores establecidos en la ética profesional, encaminando hacia el mejoramiento del clima laboral fortaleciendo la comprensión, la tolerancia y el trabajo.
5. ¿Indicadores?	<p>Objeto de la organización del archivo.</p> <p>Mejorar la eficacia y eficiencia de las secretarias y funcionarios favoreciendo el clima laboral.</p> <p>Demostrar las habilidades, destrezas mejoradas mediante la Ética Profesional.</p> <p>Observar la cooperación, colaboración y</p>

	<p>solidaridad entre los miembros e integrantes de la institución mediante la aplicación de normas, reglas de comportamiento organizacional.</p>
6. ¿Quién evalúa?	<p>6. La evaluación es realizada por:</p> <p>Las autoridades institucionales.</p> <p>Los funcionarios.</p> <p>Las secretarias.</p> <p>La investigadora</p> <p>Si fuere necesario los propios usuarios.</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>7. Evaluar durante los procesos:</p> <p>Cognitivo.</p> <p>Comportamental.</p> <p>Actitudinal.</p>
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control cognitivo, conductual, comportamental, laboral; se evaluará:</p> <p>En el desarrollo de actividades evidenciándose en el entusiasmo, creatividad y dinamismo, provocando una comunicación asertiva.</p> <p>En la satisfacción de las exigencias de consulta e información, proporcionando datos en forma oportuna</p>
9. ¿Fuentes de información?	<p>CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Modulo de Comportamiento Secretaria. Ética Profesional.</p>

	<p>NUÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo III.</p>
<p>10. ¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa:</p> <p>Con la aplicación de normas de cortesía que involucren e integren a autoridades, funcionarios, secretarias, es decir a los miembros de la institución.</p> <p>Observando el ambiente de trabajo generado después de la realización del taller de sensibilización y la entrega manual de Ética Profesional para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación.</p> <p>Con la aplicación de diversas formas de guardarse los documentos, en forma técnica, de manera que puedan ser encontrados por toda persona autorizada.</p>

Elaborado por: Rocío del Carmen Hidalgo Meza

### 4.3. BIBLIOGRAFÍA

- AULES OÑA, Rosa María; VILLENA SÁNCHEZ, Germania Libia. (2011). “Formación Integral de la secretaria ejecutiva instructivo de funciones, aplicado al Hospital Pediátrico Baca Ortiz de la ciudad de Quito”.
- BERCOVICI, G. y HARACH C., (2005) Manual de la Secretaria Eficiente, Ediciones Gestión 2000.
- CAHUASQUÍ, Martha. (2012). Etiqueta y protocolo secretarial. Ambato. Ecuador, p. 24.
- CAHUASQUÍ, Martha, (2010). La secretaria moderna, Ambato, Ecuador. P. 35.
- CAHUASQUÍ, Martha. (2010), Organización y Práctica de oficina. Ambato. Ecuador: (Pág. 45)
- FRANCO A. Marco. (2005). Los talleres de sensibilización
- GODIO, Julio (2001), Sociología del trabajo y política, Buenos Aires: Corregidor.
- GORDILLO, Oscar, en el Módulo de Enseñanza - Formación, (2010). (Pág. 43).
- IAMAMOTO, Marilda (1992). Servicio Social y División del Trabajo. São Paulo, Brasil: Editora Cortez.

- JACOME, Leidys. ARIZA, Lizeth. 2012. Relaciones Humanas. Pág. 1
- LEWIS, R. (1992). Behaviour and Ecology of Life. United States Of America: Wm. C. Brown Publishers.
- LOPEZ, Silvia. 2011. Liderazgo. Pág. 10.
- LOPEZ, Silvia. 2009. Liderazgo ¿Cómo saber si soy buen líder? Pág. 21
- MARTÍNEZ, A., (2003) “Cívica y Valores” nueva Imprenta Mariscal Quito, Ecuador.
- MARTÍNEZ, Martín. M. BUSCARAIS ESTRADA, María R. (2002). Revista Iberoamericana de Educación. Mayo/Agosto. (Pág. 17).
- MORA, V. (2008). Perfil de la nueva secretaria ejecutiva.
- PEIRÓ, J.M; PRIETO, F (1996). Tratado de psicología del trabajo, Vol. 1. La actividad laboral en su contexto. Madrid: (Pág. 56).
- RODRÍGUEZ Mayra (2009). “Actitudes y prácticas éticas de la Secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio Profesional”
- RUBIO NAVARRO, Elena (2012). En su artículo “Las reglas de oro de un buen clima laboral”
- SELTZ, C., WRINGHSTMAN, L. & COOK, S. (1980). Métodos de Investigación en las relaciones sociales. Madrid: Rialp,

- SEVILLA, M., (1998) 1001 Sugerencias para la Secretaria eficaz, Editorial Ecuador.
- TORRES M. y VÁSQUEZ C. (2009). “La calidad de la información en servicios: Factor de productividad social”. American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Venezuela.
- VÉLEZ, Z. (1997). Un trabajador social para el nuevo milenio. Río Piedras, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. (45).
- ZUÑIGA-MORA,(2000) “Gestión Secretarial” Editorial Mc.Graw-Hill Santafé Bogotá, D.C. Colombia.

## Anexos

### Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito



## UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

### FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

#### **El comportamiento de la secretaria en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito**

**OBJETIVO:** Establecer el impacto del comportamiento de la secretaria en el clima laboral.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas, marque con una “X” la respuesta de su elección, sea sincero/a.

1. ¿Usted cumple con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
2. ¿Cree usted que la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
3. ¿Usted es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, profesionales, laborales?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
4. ¿Le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

5. ¿Considera usted que el personal de la Secretaría de Educación conoce y aplica normas de cortesía?
- Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
6. ¿Se considera usted una persona de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades encomendadas?
- Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
7. ¿Usted acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral?
- Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
8. ¿Considera que es trascendental el consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo?
- Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
9. ¿Considera usted que las actividades y funciones que realiza se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional?
- Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
10. ¿Cree usted que en la labor secretarial es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional?
- Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)



**Anexo B. Encuesta dirigida a las secretarías de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano**



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**El comportamiento de la secretaria en el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito**

**OBJETIVO:** Establecer el impacto del comportamiento de la secretaria en el clima laboral.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas, marque con una “X” la respuesta de su elección, sea sincero/a.

1. ¿Usted cumple con las normas de respeto y cortesía establecidas en la Secretaría de Educación?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
2. ¿Cree usted que la comunicación efectiva fortalece la amistad entre los colaboradores de la Secretaría de Educación?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
3. ¿Usted es competitivo en el desarrollo de sus actividades personales, profesionales, laborales?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
4. ¿Le gustaría que los compañeros sean solidarios en el entorno laboral?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)
5. ¿Considera usted que el personal de la Secretaría de Educación conoce y aplica normas de cortesía?  
Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

6. ¿Se considera usted una persona de principios sólidos, capaz de cumplir a cabalidad con las actividades encomendadas?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

7. ¿Usted acepta con responsabilidad sus opiniones, decisiones y el impacto en el clima laboral?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

8. ¿Considera que es trascendental el consolidar la habilidad comunicativa para distribuir y formar equipos de trabajo?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

9. ¿Considera usted que las actividades y funciones que realiza se encaminan al fortalecimiento de la misión y visión institucional?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

10. ¿Cree usted que en la labor secretarial es significativa la aplicación de los valores humanos para mejorar el comportamiento organizacional?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

**Anexo C. Croquis de ubicación de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.**



La Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito se encuentra ubicada en las calles: Mejía 0e2-66 y Guayaquil, Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador.

#### **Anexo D. Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.**



La Dirección de Educación, se crea el 13 de abril de 1957 mediante Ordenanza Municipal Nro. 839, posteriormente en el año 1990 se crea la Subdirección de Educación y Subdirección de Cultura, el 21 de enero del 2001 se crea la Dirección Metropolitana de Educación, Cultura y Deportes, convirtiéndose en un referente a nivel nacional por operativizar políticas locales en educación.

## **Anexo E. Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.**



La secretaria cumple con la función de: desarrollar y mantener relaciones productivas y respetuosas con los demás proporcionando un marco de responsabilidad compartida, reconociendo y aprovechando talento de los demás, logrando la efectividad en el equipo.

## **Anexo F. Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.**



El 07 de agosto del 2009, se crea la Secretaría de Educación, con la actual administración municipal liderada por el Dr. Augusto Barrera Guarderas, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, entidad encargada de facilitar la gestión educativa a nivel local, sirviendo a la ciudadanía de Quito sin distinción política o doctrinaria.

**Anexo G. Jefe de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



Dr. Edwin Meza, líder institucional destacándose por sus niveles cognitivo, procedimental actitudinal, como profesional ha fortalecido el trabajo en equipo mediante la aplicación de estrategias encaminadas al mejoramiento de la calidad en el servicio, influyendo en los colaboradores con competitividad, seguridad, y autoestima para un desempeño profesional eficiente.



**Anexo H. Personal que labora en la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



Para la selección del personal del Distrito Metropolitano de Quito actualmente se considera cuidadosamente las condiciones, políticas y criterios de selección, reclutamiento, contratación, inducción, desarrollo, evaluación y promoción del personal administrativo, de servicio, técnico y de apoyo de la institución.



**Anexo I. Colaboración del personal que labora en la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



El personal que labora en la institución se caracteriza por crear, mantener y desarrollar un contingente de recursos humanos, con habilidad, destreza, motivación, creatividad, espíritu colaborativo para alcanzar los objetivos de la organización.

**Anexo J. Colaboración del personal que labora en la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.**



A partir de la elaboración de las encuestas las secretarias y funcionarios serán capaces de integrar un equipo, poniendo en práctica actitudes de colaboración al interior de los equipos de trabajo, generar confianza y retroalimentar adecuadamente a sus miembros.

**Manual de Gestión Secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.**

# MANUAL DE GESTIÓN SECRETARIAL



**AUTORA: Rocío del Carmen Hidalgo Meza**

## INTRODUCCION

**L**a gestión secretarial en las instituciones públicas y privadas permite a las secretarias manejar adecuadamente las relaciones humanas, fortaleciendo el trato con el personal, clientes, apoyando en la administración adecuada de la agenda diaria de la gerencia, jerarquizando aquellas acciones.

El manual de ética profesional permite fortalecer el clima laboral en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito apoyando a la labor gerencial con acciones que conllevan al desempeño exitoso en las actividades diarias: planificar, organizar, establecer controles, evaluar favoreciendo a la gerencia secretarial.





## OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO

Dotar a la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito normas éticas enfocadas en el comportamiento y profesionalismo de una secretaria.

Determinar la ejecución de tareas en el campo secretarial aplicando la ética secretarial sobresaliendo el buen comportamiento, la responsabilidad, la cordialidad y el deseo de brindar un buen servicio.

Servir como material de consulta en el caso de dudas sobre la ejecución de tareas contribuyendo en el desempeño, rendimiento, y productividad fortaleciendo sus competencias. Garantizar la fluidez y agilidad en los trámites que deben atenderse en la difusión e información que el usuario requiera fomentando la ética secretarial.



## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El manual de ética profesional para fortalecer el clima laboral está dirigido a todos los funcionarios de los diferentes organismos, entidades e instituciones del sector público y privado considerándose a la ética uno de los principales valores que debe cultivar el personal que labora en la empresa, donde la información generada por la entidad debe ser cuidada, y respetada evitando su divulgación manteniendo el secreto profesional.



## **NORMAS PARA ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL INSTRUCTIVO.**

La información del manual está actualizada a la fecha de aprobación del trabajo investigativo, recomendándose su revisión de manera eventual debiendo acogerse las sugerencias de los usuarios, funcionarios o personal involucrado directamente en su manejo. Considere las siguientes recomendaciones:

Leer atentamente la información que se presenta en este documento, subrayando las “palabras-clave” que se relacionan con conceptos, propósitos, criterios de selección y procedimientos de aplicación.

Aplicar las normas para fortalecer el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.





## LA SECRETARIA

La secretaria es la responsable de dar seguimiento, coordinar y supervisar los programas, proyectos y actividades delegadas por el directivo, diseña, formula, gestiona y proponer alternativas de solución a los diversos problemas existentes en la institución, actividades encaminadas mediante la planificación, organización, administración, control apoyando el trabajo en equipo fortaleciendo el clima laboral de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito





## **FUNCIONES DE LA SECRETARIA**

Mantener la discreción en todos los asuntos referentes a la empresa, evitar comentarios inapropiados que afecten a los compañeros, usuarios y prestigio de la institución.

Organiza el trabajo y actividades del jefe para que pueda ocuparse con mayor tiempo en la coordinación de los asuntos a él encomendados.

Coordina la recepción y entrega de trámites, entre el jefe y funcionarios de la oficina, para el cumplimiento de sus actividades.

Prepara las reuniones con los usuarios internos y externos para brindar la atención que se merecen los usuarios tanto internos como externos.

Mantiene la disciplina dentro de la oficina, controlando que el equipo de trabajo desarrolle sus actividades en el horario establecido cuando su jefe se ausente de la oficina.



## CUALIDADES DE LA SECRETARIA

“La secretaria domina los procedimientos, sistemas de la oficina, organizando, elaborando, transmitiendo la información, fomentando la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas”. CAHUASQUÍ, Martha. (2012). Etiqueta y protocolo secretarial. Ambato. Ecuador, p. 24

Seleccionadas las cualidades de la secretaria a continuación enumeran las siguientes:

**Discreción** en la recepción, difusión, entrega de información en forma clara, utilizando un lenguaje adecuado, respetando las costumbres, idioma, demostrando responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades.

**Cortesía** tratando a las personas con amabilidad, respeto consideración, estableciendo vínculos de amistad entre los colaboradores de la empresa, negocio o institución.

**Elegancia** siempre, en todo momento y en todo lugar, recordando que de su imagen depende el prestigio institucional donde la eficiencia en el ambiente laboral es fortalecida en la amabilidad, aplicando las normas de cortesía.



## ÉTICA DE LA SECRETARIA

Toda profesión consolidada dispone de principios éticos por los que se rige la conducta de los profesionales; principios que estructuran y determinan en la conducta, y el comportamiento en el ejercicio de su profesión con honor, dignidad, integridad actuando con honradez, lealtad y buena fe; manteniendo el principio de confidencialidad en los hechos y acontecimientos conocidos por razones del ejercicio de su profesión.





## VALORES DE LA SECRETARIA

Entre los valores de mayor significación en el ámbito profesional se encuentran los siguientes:

1. Cortesía.
2. Puntualidad.
3. Paciencia.
4. Honestidad.
5. Discreción.
6. Responsabilidad.
7. Humilde.
8. Tolerante.
9. Respetuosa.
10. Servicial.
11. Generosa.
12. Amable.



## VALORES DE LA SECRETARIA

CAHUASQUÍ, Martha. (20095. En el artículo de la secretaria, página 43 cita los siguientes valores de la secretaria:

**Confianza en sí misma:** Demostrar seguridad y confianza en el desarrollo de actividades empresariales sobretudo al tomar decisiones que involucren al personal de la empresa.

**Lealtad:** Una secretaria debe ser leal a la institución, autoridades, compañeros de trabajo jefe, a sus compañeros de trabajo y consigo misma.

**Iniciativa:** Es importante su iniciativa en el desarrollo de actividades encaminadas a la integración del equipo de trabajo.

**Discreción:** Cualidad esencial de la secretaria que ocupa un cargo de confianza, debe ver, oír y callar.

**Responsabilidad:** Es realizar el trabajo con eficiencia, eficacia, prontitud cumpliendo a cabalidad con las tareas asignadas

**Cooperación:** El éxito laboral de una secretaria depende de la cooperación, su equipo de trabajo.



## VALORES DE LA SECRETARIA

CAHUASQUÍ, Martha. (20095. En el artículo de la secretaria, página 43 cita los siguientes valores de la secretaria:

**Orden:** Es un hábito que ayudará a desempeñarnos en forma fácil, eficiente y rápida.

**Limpieza:** Refleja una parte de nuestra forma de ser, por lo tanto debemos mantener limpia el área de trabajo y aseado nuestra aspecto físico.

**Pulcritud:** La secretaria debe demostrar pulcritud en su persona y en la calidad de su trabajo.

**Saber Escuchar:** La secretaria no debe ser egoísta, para demostrar su buena educación debe saber escuchar a las personas que la rodean.

**Honradez:** No solo significa no llevarse el material de la empresa, sino también no tomar demasiados recesos largos. Para que consideren a la secretaria valiosa y responsable no hagas esto.

**Sinceridad:** La sinceridad en la secretaria es necesaria para establecer relaciones interpersonales y vivir en un mundo justo y exento de hipocresía.





## PRINCIPIOS DE LA SECRETARIA

Los principios son un conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan a la organización, constituyéndose en una base para el cumplimiento de la visión, la misión, y objetivos estratégicos encaminando a la organización hacia el éxito empresarial.

Entre los principios que debe fortalecer la secretaria se encuentran los siguientes:

Solidaridad al apoyar al compañero en la realización de actividades empresariales cuando fuere necesario, recordando que el sometimiento a trabajar en un ambiente hostil con presiones económicas, psicológicas, en condiciones desagradables, difícilmente va a ser productivo.

El mejoramiento del ambiente organizacional es trascendental para el alcance de objetivos empresariales, evidenciándose en un desempeño eficiente, eficaz; alcanzando un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.



Es esencial la cooperación entre los integrantes de la entidad manteniendo un espíritu de ayuda que contribuya en el prestigio de la imagen personal, profesional, laboral e institucional donde los estándares sean la eficiencia en la calidad de servicio.

## PRINCIPIOS EN LA OFICINA

“Sobre los principios se fundamenta la condición humana y laboral en un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de actividades organizacionales regulando la vida en sociedad y la convivencia entre sus miembros” CAHUASQUÍ, Martha, (2010). La secretaria moderna, Ambato, Ecuador. (Pag. 35).

**Compromiso social:** Es la disposición consciente y responsable de la para promover el desarrollo humano, social y laboral.

**Criticidad:** La secretaria busca la vigencia de una sociedad justa, libre y solidaria, para alcanzar una vida digna y socialmente comprometida.

**Aprendizaje:** La institución fortalece el trabajo en equipo integrando aprendizajes, mediante la experiencia de los compañeros.

**Cultura:** Se evidencia a través de la preservación, promoción y difusión del patrimonio institucional.





## PERFIL DE LA SECRETARIA

NÚÑEZ, Yolanda. (2009). En el módulo de Organización y práctica de oficina, en el tema la secretaria manifiesta que: La secretaria debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

Tener buena presencia, demostrando cortesía, amabilidad, buen y trato.

Poseer excelente redacción, caligrafía y ortografía sobretodo al momento de coger un dictado escrito.

Ser persona proactiva y organizada con facilidad de palabra en la expresión verbal y escrita.

Asumir su dominio en el campo tecnológico, utilización del Microsoft Office e Internet

Poseer facilidad para interactuar en grupos, brindando apoyo a todos los integrantes, desempeñándose eficientemente en sus funciones.



## PERFIL DE LA SECRETARIA

NÚÑEZ, Yolanda. (2009). En el módulo de Organización y práctica de oficina, en el tema la secretaria manifiesta que: La secretaria debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

Tener buena presencia, demostrando cortesía, amabilidad, buen y trato.

Poseer excelente redacción, caligrafía y ortografía sobretodo al momento de coger un dictado escrito.

Ser persona proactiva y organizada con facilidad de palabra en la expresión verbal y escrita.



Asumir su dominio en el campo tecnológico, utilización del Microsoft Office e Internet.

Poseer facilidad para interactuar en grupos, brindando apoyo a los integrantes.

## CONCIENCIA EMOCIONAL

La conciencia emocional es la capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado. Dentro de este bloque se pueden especificar una serie de aspectos como los siguientes:

Toma de conciencia de las propias emociones.- Es la capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y emociones; identificarlos y etiquetarlos.

Dar nombre a las emociones.- Es la eficacia en el uso del vocabulario emocional adecuado y utilizar las expresiones disponibles en un contexto cultural determinado para designar los fenómenos emocionales.

Comprensión de las emociones de los demás.- Es la capacidad para percibir con precisión las emociones y sentimientos de los demás.

Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento.- Los estados emocionales incide en el comportamiento y éstos en la emoción; ambos pueden regularse por la cognición (razonamiento, conciencia).



## EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

**Independencia:** La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales.

**Implicación:** Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

**Liderazgo:** Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales genera un clima de trabajo positivo coherente con la misión de la empresa fomentando el éxito.

**Relaciones:** El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia.



## EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

**Condiciones físicas:** Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera.

**Reconocimiento:** Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho.

**Igualdad:** La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos.

**Remuneraciones:** El sistema de remuneración es fundamental para el buen clima laboral.



## LOS 10 MANDAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

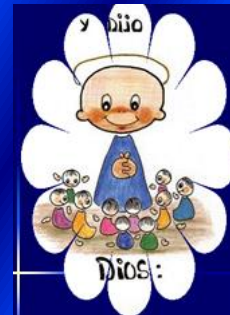
1. El cliente por encima de todo.
2. No hay nada imposible cuando se quiere
3. Cumple todo lo que prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera
5. Para el cliente, tu marcas la diferencia
6. Fallar en un punto significa fallar en todo
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente



**Apareció la ternura  
y el amor de Dios**



Texto: P. José Fernández MORATIEL O.P.  
Dibujos: Eufemia RODRÍGUEZ O.P.



*Si nadie te necesita,  
yo te busco*



*Si eres inútil yo no  
puedo prescindir de ti*

