



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

Carrera Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas

Proyecto de investigación previo a la Obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Título del Proyecto de Investigación:

“Perfil profesional de las secretarias y su incidencia en la calidad del servicio en el Gobierno autónomo Descentralizado municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos, año 2015”

Autora:

Ángela Isabel Solórzano Moreira

Directora de Proyecto de Investigación:

Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MSc.

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **SOLÓRZANO MOREIRA ÁNGELA ISABEL**, con cédula de ciudadanía N° 130886229-9; declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

Ángela Isabel Solórzano Moreira

C.C. 130886229-9

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, **Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MS.c**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **Solórzano Moreira Ángela Isabel**, realizó el proyecto investigativo de grado titulado “**PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE. PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015**”, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MSc.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
TÉCNICAS INFORMÁTICAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

“PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE. PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de:
Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Aprobado por:

Lcda. María Auxiliadora Pachar López, MS.c
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Lcda. Verónica Osorio Sánchez, MS.c
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Shirley Álava Ormaza, MS.c
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2015

CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO



Quevedo, 27 de Octubre de 2015

Sra. Ing.
Mariana Reyes Bermeo. MSc.
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
Presente.-

De mis consideraciones:

ING. MARIA LORENA CADME, MSc, en calidad de Directora de Proyecto cuyo tema es:
**PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE. PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015",**
me permito manifestar a usted y por intermedio del Consejo Directivo lo siguiente:

Que, la señorita **ANGELA ISABEL SOLORIZANO MOREIRA**, egresada de la Unidad de Estudios a Distancia, carrera Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, ha cumplido con las correcciones pertinentes, de acuerdo al reglamento de Graduación de Pregrado de la UTEQ, e ingresada su Proyecto de Investigación al sistema **URKUND**, tengo bien certificar la siguiente información sobre el informe del sistema reflejando un porcentaje del 5%

Document: [TESIS FINAL ANGELA SOLORIZANO OCTUBRE 27 2015.docx](#) (01500467)
Submitted: 2015-10-27 10:34:46
Submitted by: mcadme@uteq.edu.ec
Receiver: mcadme@uteq.edu.ec
Message: TESIS ANGELA SOLORIZANO GAO MOCACHE 27 OCT 2015 [Show full message](#)
5% of this approx. 37 pages long document consists of text present in 5 sources.

Rank	Path/Filename
1	URKUND ANGELA SOLORIZANO.docx
2	ANA BASILITO ZAHERRANO OCTUBRE 27 2015.docx
3	TESIS MARIA VELAZO SETI.docx
4	URKUND A. BASILITO GAO PIMPAU.docx
5	http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/123456789/1/URKUND%20ANGELA%20SOLORIZANO%20OCTUBRE%2027%202015.pdf

Ing. María Lorena Cadme
Directora de Proyecto Investigativo

AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Primeramente le doy gracias a Dios, porque él me ha dado la iluminación y sabiduría necesaria para poder lograr concluir con bien, mi Proyecto de Investigación.

A MI FAMILIA:

En especial a mi esposo y a mi hijo, por ser ese apoyo incondicional durante este proceso de estudio, a mis padres, por ser mi ejemplo para seguir adelante en el convivir diario y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida, mis hermanos/as gracias por eso y por muchos más.

A LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO- UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA:

Por verme dado la oportunidad de ingresar y poder estudiar esta carrera, la misma que me servirá de mucha importancia como futura profesional, para mi familia y porque no decirlo a nuestra sociedad, donde me desempeñare en el futuro como excelente profesional.

A MI DIRECTORA DE PROYECTO INVESTIGATIVO:

Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MSc. por tenerme paciencia y por guiarme en cada paso de este proyecto. Por el apoyo y orientación brindada para el desarrollo de la presente investigación.

A mis maestros de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil y que me ayudaron de una u otra forma para hacer posible la realización del proyecto de investigación.

A mis amigos/as en especial Ana Basurto y Galud Veloz Galarza y a todas las personas que me incentivaron y me motivaron para seguir adelante con los objetivos de este propósito.

Ángela Solórzano Moreira

DEDICATORIA

A Dios a mi esposo, hijo, mis padres y hermanos.

Con todo mi cariño y mi amor dedico este trabajo a las personas que nombro las mismas que hicieron posible todo para que yo pudiera lograr mis sueños, a Dios ser supremo dueño de mi vida y mi inspiración a mi esposo Jaramel Sumaloyan Carsano quien de una manera incondicional me apoyo en todo este proceso de estudio, a mi hijo Khyle Jheram Sumaloyan Solórzano por haberlo dejado solo desde muy pequeño, y no haber compartido con el los momentos más bonitos de su niñez a mis padres Amable Solórzano Correa y Ana Moreira Oztaiza por haber sembrado en mí el valor de superación personal, inculcándome que las mujeres tenemos y debemos prepararnos intelectualmente para poder sobrevivir en este mundo tan competitivo.

A mis hermanas/os Manuela, José, Jhonny, Miriam, Patricio, David, Delia Lisseth pero en especial a mi hermana Maritza y María Solórzano Moreira por cuidar de mi hijo cuando yo no estaba, este trabajo lo dedico a todos ustedes por motivarme y ser mi apoyo absoluto dándome la mano cuando sentía que el camino se terminaba, y yo flaqueaba cuando ya no quería continuar, en esta larga trayectoria, y a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento, por ver sido el centro de mi inspiración.

.

Ángela

RESUMEN EJECUTIVO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, es una institución constituido por el estado ecuatoriano con el propósito de dar servicio eficiente y eficaz a la comunidad Mocacheña. Este trabajo, pretende dar un aporte al personal de Secretaría al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Mocache, para brindar un servicio de calidad al usuario, el cual ayuda al desarrollo institucional.

Los resultados informan que las secretarias no poseen titulación profesional en el área de secretaría, incide de manera negativa en las funciones asignadas y en la calidad del servicio ofrecido al usuario; por ello, es importante para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, mantenga un personal capacitado que sea eficiente y eficaz en el desempeño de sus funciones de secretaría y aporten al desarrollo de la institución.

Palabras claves: Perfil profesional, secretaria, calidad de servicio, eficiencia laboral, directrices y requisitos.

ABSTRACT

Decentralized Autonomous Municipal Government of the canton Mocache is an institution established by the Ecuadorian state in order to provide efficient and effective service to the community Mocacheña. This work aims to contribute to the Secretariat staff to Decentralized Autonomous Municipal Government of Guangzhou Mocache, to provide a quality service to the user, which helps the institutional development.

The results suggested that the secretaries do not possess professional qualifications in the area of Secretariat, it has a negative effect on the assigned functions and the quality of service offered to the user; therefore, it is important for the Decentralized Autonomous Municipal Government of the canton Mocache, keep a trained staff that is efficient and effective in carrying out their secretarial functions contribute to the development of the institution.

Keywords: Professional profile, secretary, service quality, work efficiency, guidelines and requirements.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO	
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	iv
CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
TABLA DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
CÓDIGO DUBLIN	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Problema de investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del Problema.	4
1.1.1.1. Diagnóstico.	5
1.1.1.2. Pronóstico	6
1.1.2. Formulación del Problema.....	6
1.1.3. Sistematización del Problema.	6
1.2. Objetivos.....	6
1.2.1. Objetivo General.	6
1.2.2. Objetivos Específicos.	7
1.3. Justificación.	7
CAPÍTULO II.....	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1. Marco conceptual.	11

2.1.1. Actitud.	11
2.1.2. Aptitud.	11
2.1.3. Atención.....	11
2.1.4. Auto educación.	11
2.1.5. Calidad de servicio.	12
2.1.6. Capacitación.....	12
2.1.7. Cliente.....	13
2.1.8. Competitividad.....	13
2.2.9. Comunicación.	13
2.1.10. Conducta.	13
2.1.11. Desempeño.....	14
2.1.12. Destrezas.	14
2.1.13. Efectividad.	14
2.1.14. Eficacia.	14
2.1.15. Eficaz.	15
2.2.16. Eficiencia.	15
2.1.17. Eficiente.	15
2.1.18. Encuesta.	16
2.1.19. Estrategias.	16
2.1.20. Evaluación.....	17
2.1.21. Gestión administrativa.	17
2.1.22. Gestión de calidad pública.	17
2.1.23. Gestión de la calidad.	18
2.1.24. Motivación.	18
2.1.25. Ofimática.	18
2.1.26. Organización.	19
2.1.27. Perfil de la secretaria.	19
2.1.28. Perfil profesional.	19
2.1.29. Perfil profesional.	19
2.1.30. Perfil Profesional.....	20
2.1.31. Productividad.	20
2.1.32. Recursos.....	20
2.1.33. Relaciones públicas.	21
2.1.34. Secretaria.	21

2.1.35. Servicio al cliente.....	22
2.1.36. Servicio.....	22
2.1.37. Valor.....	22
2.1.38. Valores morales.....	23
2.1.39. Misión y Visión de la Secretaria.....	23
2.1.40. Características de la Secretaria.....	24
2.1.41. Funciones de las Secretarias.....	24
2.2. Marco Referencial.....	24
2.3. Marco Legal.....	27
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. Localización.....	32
3.2. Tipo de investigación.....	32
3.2.1. Diagnóstica.....	32
3.2.2. Exploratoria.....	32
3.2.3. De Campo.....	33
3.2.4. Bibliográfica o Documental.....	33
3.3. Métodos de la investigación.....	33
3.3.1. Método inductivo.....	33
3.3.2. Método deductivo.....	33
3.3.3. Método Analítico – sintético.....	34
3.4. Fuentes de recopilación de información.....	34
3.4.1. Fuentes primarias.....	34
3.4.2. Fuentes secundarias.....	34
3.5. Diseño de la investigación.....	34
3.5.1. Población y muestra de la investigación.....	34
3.6. Instrumentos de investigación.....	35
3.6.1. Observación directa.....	35
3.6.2. Entrevista.....	35
3.6.3. Encuesta.....	36
3.6.4. Medios electrónicos.....	36
3.7. Tratamiento de los datos.....	36
3.8. Recursos humanos y materiales.....	36
3.8.1. Recursos Humanos.....	36

3.8.2. Detalle de materiales y equipos.	37
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1. Resultados.....	39
4.1.1. Encuesta dirigida al Personal de Secretarías del GAD Municipal del cantón Mocache	39
4.1.2. Análisis e interpretación de las encuestas dirigida a los Jefes Departamentales del GAD Municipal del cantón Mocache.	47
4.1.3. Análisis e interpretación de la entrevista realizada al Sr. Leandro Ullón, Alcalde y Zulema Cotto, Jefe del talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache.	51
4.1.4. Matriz FODA.	56
4.2. Discusión.	57
4.2.1. Instructivo del perfil profesional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache.....	58
4.2.1.1. Introducción.	58
4.2.1.2. Visión.....	59
4.2.1.3. Misión.	59
4.2.1.4. Objetivo.	60
4.2.1.4.1. Objetivo general.	60
4.2.1.4.2. Objetivos específicos.	60
4.2.1.5. Justificación.	60
4.2.1.6. Desarrollo del Instructivo.	61
4.2.1.6.1. Perfil Profesional.....	61
4.2.1.6.2. Características principales del perfil profesional.	61
4.2.1.6.3. Cualidades, habilidades y destrezas.....	62
4.2.1.6.4. Conocimientos básicos.	64
4.2.1.6.5. Funciones.	64
4.2.1.6.6. Reglas de Oro.	66
4.2.1.6.7. Decálogo de la secretaria.	68
4.2.1.6.7.1. El cliente por encima de todo.....	68
4.2.1.6.7.2. No hay nada imposible cuando se quiere.....	69
4.2.1.6.7.3. Cumple todo lo que prometas.....	69
4.2.1.6.7.4. Satisfacer al usuario.....	69

4.2.1.6.7.5. Para el cliente, tú marcas la diferencia.	69
4.2.1.6.7.6. Fallar en un punto significa fallar en todo.	69
4.2.1.6.7.7. La secretaria insatisfecha genera usuarios insatisfechos.	70
4.2.1.6.7.8. Promover criterios de calidad en el servicio ofertado.	70
4.2.1.6.7.9. Mejorar de manera constante de la calidad del servicio.	70
4.2.1.6.7.10. Trabajar en equipo hacia un fin común.....	70
4.2.1.6.7.11. La capacidad de superación como imagen profesional de éxito.	70
CAPÍTULO V.....	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. Conclusiones.	73
5.2. Recomendaciones.....	74
CAPÍTULO VI	75
BIBLIOGRAFÍA	75
6.1. Fuentes Citadas.	76
CAPÍTULO VII.....	80
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Página
1. Información de la población a encuestar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache.	35
2. Recursos Humanos.....	36
3. Materiales, Servicios y Equipos.....	37
4. Años de labores en calidad de Secretaria	39
5. Satisfacción de la actividad secretarial.....	39
6. Título Profesional.....	40
7. Titulación profesional	40
8. Función laboral en relación al perfil profesional	41
9. Aceptación de la remuneración percibida	41
10. Actitud frente al usuario	41
11. Eficiencia en su función secretarial.....	42
12. Principales requerimientos de la eficiencia secretaria.....	43
13. Capacitación constante	43
14. Origen de la capacitación	44
15. Conocimiento de los procesos administrativos del GAD Municipal del cantón Mocache.....	44
16. La capacitación mejora el desempeño laboral	45
17. El desempeño laboral aporta al desarrollo institucional.....	45
18. La eficiencia y eficacia de las secretarias incide en el desarrollo y prestigio del GAD municipal del Cantón Mocache	46
19. Instructivo de directrices y requisitos.....	46
20. Rol de Secretarias.....	46
21. Valoración de la calidad del trabajo de las secretarias.....	47
22. Actitud de la secretaria frente al usuario	48
23. Cualidades de las secretarias que contribuyen a su eficacia.....	48
24. Valoración del desempeño laboral de las secretarias	49
25. Estrategia utilizada como aporte al desarrollo institucional.....	49
26. La capacitación de la secretaria mejorara el aporte a la institución.....	50
27. Entrevista Sr. Leandro Ullón	51
28. Entrevista Dra. Zulema Cotto de Morla	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos	Página
1. Encuestas dirigidas a las secretarias y jefes departamentales Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos.	81
2. Formato de la encuesta dirigida a los Jefes departamentales del GAD Municipal del cantón Mocache.....	83
3. Entrevista Dirigida al sr. Alcalde, Leandro Ullón y la Dra. Zulema Cotto de Morla Directora del Dpto. de Recursos Humanos del GAD Municipal del cantón Mocache	84
4. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)	86
5. Personal	87
6. Organigrama Estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache.....	88
7. Mapa Cantón Mocache.....	89
8. Entrevistas	91
9. Fotos de la encuesta a las Secretarias del GAD Municipal del cantón Mocache. ..	91
10. Técnica en gastronomía. Magaly Arzube Secretaría de Alcaldía GADM. Mocache y Lic. María F. Coello secretaria del Dpto. de tesorería GADM. Mocache.	92
11. Fotos de la encuesta a los Jefes Departamentales del GAD Municipal del cantón Mocache.	92
12. Fotografía de visita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache.	93

CÓDIGO DUBLIN

Título:	PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE. PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015				
Autor:	Ángela Isabel Solórzano Moreira				
Palabras clave:	Perfil profesional	Secretaria	Directrices y requisitos		
	Calidad de Servicio	Eficiencia laboral			
Fecha de publicación:	02- septiembre -15				
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015.				
Resumen:	Resumen. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, es una institución constituido por el estado ecuatoriano. Este trabajo, pretende dar un aporte al personal de Secretaría al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de cantón Mocache, para brindar un servicio de calidad al usuario, el cual ayuda al desarrollo institucional. Es importante para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, mantenga un personal capacitado que sea eficiente y eficaz en el desempeño de sus funciones de secretaría aportando al desarrollo de la institución. Abstract. Decentralized Autonomous Municipal Government of the canton Mocache is an institution established by the Ecuadorian state. This work aims to contribute to the Secretariat staff to Decentralized Autonomous Municipal Government of Guangzhou Mocache, to provide a quality service to the user, which helps the institutional development. It is important for the Decentralized Autonomous Municipal Government of the canton Mocache, keep a trained staff that is efficient and effective in carrying out their secretarial functions contributing to the development of the institution.				
Descripción:	135 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162				
URI:	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)				

INTRODUCCIÓN

En relación al perfil profesional de las secretarias, ha surgido de manera significativa en el transcurso de los últimos años a nivel internacional, por su competitividad en el cargo acorde a la profesión; las entidades al contratar los servicios profesionales de una secretaria se basan en los conocimientos que puedan impartir las funcionarias hacia los clientes o usuarios, en la cual muestran la imagen y la eficiencia de la institución.

Es así, que el perfil profesional de las secretarias es un esquema direccional que establece los requisitos que deben ser cumplidos por las personas que se dedican a la actividad secretarial a fin de garantizar su máximo esfuerzo y un servicio de calidad.

Las instituciones a nivel mundial deben ser administradas como una empresa a fin de obtener una mayor productividad y rentabilidad, no solo económica sino social, cultural, política, entre otros. Por lo tanto su principal actividad es ofertar un servicio de calidad, ya sea a nivel público o privado, para una mayor aceptación en el mercado.

El Ecuador es considerado un país en vía de desarrollo, sin embargo aún mantiene procesos antiguos en la prestación de servicios, carencia de valores y educación, motivos que afectan su desarrollo **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011)**, por ende, las instituciones del Estado ecuatoriano, por décadas, han brindado un inadecuado servicio a sus clientes internos y externos, debido a que en la mayoría de las empresas las secretaria no cumplen con un perfil profesional acorde a las funciones que desempeñan.

El proceso de globalización en el que se encuentran involucradas todas las empresas de América latina y el Ecuador, enmarcada en un constante cambio tecnológico y competencia local, regional y nacional, exige cambios en sus actividades que conlleven a mantener su posicionamiento en el mercado mediante la oferta de un servicio y la satisfacción de sus clientes, por lo que el papel de la secretaria es una fortaleza de vital importancia en la vida empresarial.

Por lo general, las secretarias de una empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina. A pesar de que la tecnología y los

nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar su función, el rol que desempeñan las secretarias va mucho más allá que la necesidad de su presencia física, su accionar como un ser razonable impide su desligamiento de las empresas.

Las Secretarias son el pilar fundamental en la empresa, contribuyen al éxito de la misma, puesto que son el nexo directo con el jefe, y están al tanto de la administración de la institución. Las Secretarias reflejan la buena o mala imagen de la empresa, por ello deben ser excelentes en el desenvolvimiento de su trabajo. Es la persona en quien se delega el cumplimiento de una diversidad de actividades y contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

En los últimos tiempos, se ha podido concretar que las secretarias han estado en diversos cambios, sea en funciones, actividades y desempeño de las labores encomendadas; por tanto, se ha perdido una significativa posición en el puesto del trabajo. El manejo de la excelencia en la calidad del servicio es para la capacidad de obtener responsabilidad y credibilidad, las cuales permiten mejorar la imagen institucional y posicionar la empresa o institución en el mercado altamente competitivo.

Los Gobiernos Autónomos descentralizados y, de manera específica el Cabildo Municipal del cantón Mocache carecen de buena atención al cliente, esto es a causa de estar sin los requisitos indispensables y capacitaciones pertinentes que motiven un adecuado desenvolvimiento laboral, por qué las secretarias no cumplen con el perfil requerido. Por tal razón en la presente investigación se pudo determinar las estrategias correspondientes al perfil profesional de las secretarias, con el fin de mejorar de manera inmediata su imagen institucional.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

El personal de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache realiza actividades multifuncionales que requieren mayor tiempo, dedicación y conocimiento, sin embargo, desconocen las técnicas adecuadas para brindar un servicio de calidad y generan una serie de inconvenientes con los clientes internos y externos de la institución. Las autoridades municipales, no están pendientes del accionar laboral de las secretarías y como atienden a los usuarios que necesitan de los servicios de la Institución. Tal como indica **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011)**, “Que la secretaría es una persona que atiende a los clientes, otorgando información necesaria de acuerdo a los requerimientos que se presenten”

Además, los requerimientos y contratación del personal de secretaría se han realizado sin considerar su capacitación profesional y exhaustiva del perfil profesional que se requiere, acorde a las exigencias de esta institución. Es limitada la relevancia al título académico del personal que labora en el área de Secretariado, alegando que las autoridades únicamente piden como requisito para laborar como Secretarías, el título de bachiller que permita desempeñar en cualquier Dirección, Área o Departamento y las autoridades no aprecian el sacrificio que realizan su personal secretarial para superarse, adquirir nuevos conocimientos y obtener un título de tercer o cuarto nivel en la rama de Secretariado, tal como señala. **(Erazo Guzman, 2012)** que “El desempeño laboral son los desenvolvimientos para realizar las actividades de manera eficaz y eficiente en el período requerido”.

También la contratación del personal se la realiza por compromisos políticos, lo que origina problemas en una secretaria al momento de atender o brindar servicio a un usuario porque las secretarías no realizan las funciones correctamente, lo que conlleva que los trámites se los realice de manera lenta ocasionando que los usuarios se incomoden. Esto implica un malestar profesional y por lo tanto aporta a una mala imagen institucional.

Como lo manifiesta. **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013)** que la contratación del personal asignado a la función secretarial, es un conjunto de estrategias diseñadas por una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Se debe considerar también que el recurso humano no ha invertido en su capacitación y actualización de conocimientos para ejercer la actividad secretarial y por lo tanto su perfil profesional no es el adecuado en relación a las labores asignadas y, la Institución no ha considerado como un rubro de gastos el incentivar su capacitación, sin considerar que la capacitación de su personal es una inversión que a futuro generará productividad y eficiencia.

1.1.1.1. Diagnóstico.

El cabildo municipal del cantón Mocache es una institución gubernamental dedicada al servicio y atención de la comunidad, sin embargo, constantemente la población refiere mala atención por parte del personal que labora en el área secretarial. Estudio previo a la investigación mediante la aplicación de una encuesta permitió identificar la problemática existente al interior y exterior de la misma, para cuyo efecto se utilizó la matriz FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

La determinación del FODA, tomándose como referencia las debilidades y amenazas permitió identificar que la institución mantiene como. Las debilidades manifiestas se concentran en la inadecuada jerarquización de sus directivos en relación al nivel profesional requerido, los cuales son renovados constantemente de acuerdo a los intereses políticos del entorno y no se cumplen los objetivos planificados. Las Amenazas existentes radican principalmente en el incumplimiento de las políticas nacionales, un servicio de mala calidad y la consecuente mala imagen institucional.

Al realizar el estudio FODA del personal asignado al área secretarial se ha evidenciado que las debilidades existentes son: la inexistencia del perfil profesional, secretarias solo con títulos de bachiller la limitación de los conocimientos profesionales adecuados y de atención al usuario, la carencia de experiencia anterior en trabajos afines y la restricción personal hacia la búsqueda de nuevos y actualizados conocimientos, y contratación del personal por compromisos políticos. Como amenaza se ha identificado el deterioro de la

imagen secretarial, la observancia negativa por parte de los organismos de control a las instituciones estatales, la insatisfacción de la ciudadanía y la mala imagen institucional.

1.1.1.2. Pronóstico

De continuar estas falencias en la entidad municipal, el servicio secretarial será ineficiente, y no cumplirá las expectativas de la comunidad Mocacheña a la que se debe.

1.1.2. Formulación del Problema.

¿De qué manera influye la inexistencia del Perfil Profesional de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache en el desempeño laboral?

1.1.3. Sistematización del Problema.

- ¿De qué manera incide el perfil profesional en el desempeño laboral de las Secretarias del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Mocache, al momento de brindar la atención al usuario, si no son tituladas en el área secretarial?
- ¿El desconocimiento del rol profesional de las secretariales conlleva la pérdida de tiempo y bajo rendimiento en la laborar diaria que realizan?
- ¿Qué incidencia tiene el perfil profesional de las secretarias en la calidad del servicio del GADM del cantón Mocache?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

- Proponer el perfil profesional de la secretaria para mejorar la calidad del servicio al usuario que visita día a día el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Identificar el Perfil Profesional de las Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos.
- Determinar el Rol Profesional de la secretaria para el cumplimiento eficiente de la actividad laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache.
- Elaborar un instructivo que establezca las directrices y requisitos del perfil profesional de la Secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos.

1.3. Justificación.

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios, industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. Los directivos que seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez actitudinal: la empatía, la comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes como señala. **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011)**, quien indica que “La persona a quien se comunica algún secreto, por ello la Secretaria debe ser la persona confidente de su Jefe, la que guarda las espaldas al jefe”. También suma valor el poder asumir diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas.

La administración pública es muy compleja por la multiplicidad de campos que se encuentran bajo su responsabilidad, las mismas que están determinadas en la Ley de Régimen Municipal; y que, de acuerdo con el orgánico estructural existen varias jefaturas y direcciones, contando en cada una de ellas con la función de secretaria/o, la misma que tiene bajo su responsabilidad, el manejo de archivos y más documentos propios de cada una de estas dependencias municipales. Un manejo inadecuado de las relaciones humanas hace que la administración municipal, tienda a resquebrajarse por cuanto no está

cumpliendo con los objetivos propios de la administración, que están encaminados a brindar una atención oportuna y de calidad a los ciudadanos.

La población acude de manera cotidiana a las instituciones municipales para realizar una diversidad de gestiones y requieren atención oportuna, inmediata y de calidad, sin embargo, la mayoría de ellas no cumplen las expectativas de los usuarios. Situación similar se presenta en el cabildo municipal del cantón Mocache.

En este sentido, la presente investigación se justifica pues pretende visibilizar la problemática existente en el área secretarial y la negativa imagen institucional proyectada a fin de promover lineamientos estratégicos que deben ser utilizados por las autoridades municipales para mejorar el servicio que ofrece el personal de secretarías del cabildo municipal, satisfacer a sus usuarios y recuperar la imagen institucional.

La relevancia de este trabajo se fundamenta en la creciente necesidad de renovar y actualizar los conocimientos académicos y profesionales, atención al usuario y estar acorde a los cambios de las técnicas de comunicación que viabilizan el acceso al entendimiento de la sociedad y el cumplimiento de las metas institucionales, evitando con ello que su función sea reemplazada por los avances tecnológicos.

Además, se aspira concretar en forma cualitativa el Perfil Profesional de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, así como su capacidad de administración de los recursos empresariales, sus actitudes, vínculos internos, externos, sus habilidades ejecutivas en el manejo de clientes y las decisiones correctas en el desarrollo de la institución en la cual labora, por lo que los beneficiarios directos de este trabajo investigativo son las secretarías del cabildo municipal y la institución como tal. Como beneficiarios indirectos le corresponde a la población en general. **(Araya Muñoz, 2012)** refiere que son “Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión”.

Se pretende aportar con las directrices necesarias que regulen el perfil profesional de las secretarías a fin de garantizar un desempeño laboral eficaz y eficiente hacia sus usuarios y,

de esta manera posesionar la imagen empresarial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal ante la población del cantón Mocache y sus alrededores.

En calidad de estudiante egresada de la carrera Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas es beneficioso tratar de remediar esta dificultad con proponer un verdadero perfil profesional, para mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, donde se beneficiaran los usuarios y secretarias que laboran en este establecimiento y con el apoyo del Señor. Leandro Ullón Rodríguez, Alcalde del Cantón Mocache, se puede realizar esta investigación que será de mucha importancia para las secretarias, usuarios e institución municipal.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Actitud.

Es la manera como enfrentamos las cosas. Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Expresa que la actitud es el impulso de realizar una acción en beneficio propio, ayudando a solucionar alguna dificultad presentada **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013).**

De acuerdo a lo expuesto, por el autor antes mencionado la actitud es el comportamiento racional de las personas hacia un determinado acontecimiento y momento, en el que pone de manifiesto su cultura y valores, ante una dificultad presentada.

2.1.2. Aptitud.

Es la capacidad para desempeñar una actividad. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013).**

En este sentido, se puede considerar lo que manifiesta Andrade Yanez & Jaramillo Rios, (2008), como la aptitud a la destreza que posee un individuo para iniciar y dar ejecución a alguna actividad, con conocimientos esenciales de la función a desempeñar.

2.1.3. Atención.

Capacidad de atender, con cortesía **(Erazo Guzman, 2012).**

Es escuchar detenidamente con respeto y cortesía lo expuesto por el interlocutor a fin de atender de manera satisfactoria lo requerido, por un individuo, como lo manifiesta el autor antes indicado.

2.1.4. Auto educación.

Es la educación del hombre por sí mismo, oponiéndose a heteroeducación **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011).**

Lo cual se fundamenta a la necesidad y el derecho de aprender por si mismo para satisfacer una necesidad de valoración de la autoestima a nivel personal y profesional, como lo manifiesta Andrade Recalde en su concepto.

2.1.5. Calidad de servicio.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013).**

Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado **(Salgado Cevallos & Rodriguez Arias, 2011).**

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos **(Duque, 2005).**

Por lo tanto, la calidad corresponde a la oferta de un determinado servicio que satisfaga las necesidades del usuario. Se contrapone totalitariamente a la mediocridad y es la calificación máxima que se genera a un servicio ofertado, como, lo exponen los tres autores en sus conceptos sobre la calidad de servicio.

2.1.6. Capacitación.

Acción y efecto de capacitar. Proceso dinámico, y permanente orientado a adecuar el perfil del ocupante cuando exista cambios en las descripciones de los puestos a desarrollar el potencial de los ocupantes de puestos genéricos para que puedan ejercer puestos de mayor valoración **(Andrade Yánez & Jaramillo Ríos, 2013).**

Es decir, corresponde a la capacitación las diversas actividades que se realiza para adquirir o actualizar nuevos conocimientos sobre una determinada temática, y así poder lograr ser competitivos en cualquier actividad que se nos presente. Como lo manifiesta el autor.

2.1.7. Cliente.

Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. Parroquiano o persona que acostumbra a ir siempre a una misma tienda o establecimiento público **(Andrade Yánez & Jaramillo Ríos, 2013).**

El cliente es la base o el soporte principal que mantiene a las empresas, por lo que es considerado la razón de ser de la misma, sin ella, las empresas no existirían. Bajo esta concepción, el cliente requiere la atención de calidad en los servicios Requeridos.

2.1.8. Competitividad.

Capacidad que tiene una persona que le permite oponerse a otros en la consecución de un mismo fin **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013).**

A nivel empresarial, la competitividad es la regulación social y empresarial que rigen a las empresas, a cual les permite estar en constante cambio y renovación para mantener el mercado altamente competitivo, a mayor competitividad existe un mayor interés para mejorar la calidad de los servicios, que se brinda o se oferta.

2.2.9. Comunicación.

Acción de comunicar o comunicarse entre las personas **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013).**

Refiriéndonos a lo que manifiesta (Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013). Sobre la comunicación es el medio mediante el cual se transmite un mensaje o información clara y precisa a un interlocutor para facilitar su comprensión y aprendizaje.

2.1.10. Conducta.

Es la manera con que las personas se comportan en su vida y acciones **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013).**

En lo referido del autor manifiesta que la conducta es el conjunto de acciones que se realizan en una determinada situación y tiene como base fundamental los valores adquiridos en la sociedad familiar y educativa o el comportamiento que posee una persona para resolver problemas o situaciones difíciles en las diferentes índoles de la vida.

2.1.11. Desempeño.

Ejecutar lo ideado **(Erazo Guzman, 2012).**

Es entonces, el desenvolvimiento para realizar las actividades de manera eficaz y eficiente en el periodo requerido.

2.1.12. Destrezas.

Capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013).**

Por lo tanto, es la ejecución de las labores con habilidades y se realiza en menor tiempo y gran calidad.

2.1.13. Efectividad.

Es la cuantificación del cumplimiento de la meta, no importa si ésta se logra en forma eficiente o en forma efectiva **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011).**

Según lo que manifiesta el autor es la veracidad del cumplimiento de las labores para cumplir con los objetivos planteados.

2.1.14. Eficacia.

De acuerdo a la Real Academia Española, Eficacia se define como “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011).**

Puede considerarse como el alcance de las actividades planificadas en un periodo de tiempo determinado con el menor costo posible.

2.1.15. Eficaz.

De acuerdo a la Real Academia Española, se define Eficaz como “Que produce el efecto propio o esperado”. Este adjetivo, se aplica preferentemente a cosas, Pero también puede aplicarse a personas, con el sentido de “competente, que cumple perfectamente su cometido” **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011).**

En este sentido, es la capacidad de ejercer las labores de manera factible y audaz para culminar con las acciones eficientemente.

2.2.16. Eficiencia.

La Real Academia Española, define la eficiencia como la “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011).**

Lo que refiere a la eficiencia como la ejecución de las labores de manera óptima utilizando los recursos necesarios para su culminación.

2.1.17. Eficiente.

La Real Academia Española lo define como “Competente, que rinde en su actividad” **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011).**

La persona eficiente es rápida, ágil y comprometida en las labores que debe realizar en un periodo determinado.

El valor moral te lleva a construirte como hombre, a hacerte más humano. Depende exclusivamente de la elección libre, el sujeto decide alcanzar dichos valores y esto sólo será posible basándose en esfuerzo y perseverancia. El hombre actúa como sujeto activo y

no pasivo ante los valores morales, se obtienen basándose en mérito, perfeccionan al 29 hombre de tal manera que lo hacen más humano, por ejemplo, la justicia hace al hombre más noble, de mayor calidad como persona **(Tipan Pallo & Toctaguano Iza, 2010)**.

De acuerdo a lo expresado por este autor, son los valores y comportamientos que posee el ser humano o la capacidad de realizar las labores de manera libre y con decisión propia para culminar la actividad.

2.1.18. Encuesta.

Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra respectiva, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho **(Cadena Montenegro & Penafiel Villaruel, 2013)**.

Son interrogantes encaminadas en adquirir información adecuada para un tema determinado, verificar su factibilidad en el desarrollo e implantación del ejercicio.

Es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización **(Salgado Cevallos & Rodríguez Arias, 2011)**.

Su interpretación se fundamenta en la utilización de los recursos para lograr los objetivos propuestos, requiriendo los materiales necesarios y menos tiempo para su culminación.

2.1.19. Estrategias.

Arte de coordinar todo tipo de acciones para lograr un determinado objetivo **(Erazo Guzman, 2012)**.

Para **(Erazo Guzman, 2012)**. Visibiliza las habilidades que se posee para llegar a los objetivos propuestos.

2.1.20. Evaluación.

Comprobar el rendimiento de una persona **(Erazo Guzman, 2012).**

Es un examen aplicado para medir los conocimientos de alguien sobre un tema determinado.

2.1.21. Gestión administrativa.

Entonces tomamos la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir objetivos planteados; existe cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestiona administrativa, estos son: planeación, organización, ejecución y control **(Cuaman Chancusi, 2012).**

Este autor hace referencia a las funciones realizadas de la mejor manera para cumplir con las metas establecidas con anticipación, siguiendo un esquema adecuado para la culminación de las funciones.

2.1.22. Gestión de calidad pública.

Comprende el sistema de gestión planificada, organizada, controlada y líder, que consigue aumento en la satisfacción del cliente, trabajo interno más eficaz, incremento de la productividad, mayores beneficios, menores costos, mayor calidad en los servicios. Es decir los principios de eficacia, eficiencia y de calidad en las funciones de un Estado deben responder a las demandas de sus ciudadanos **(Valverde Rios & Rea Perez, 2012).**

Esta conceptualización refiere que es el aseguramiento de cubrir las necesidades de los usuarios, aumentando la producción y con los mejores valores para su mayor aceptación en el mercado.

2.1.23. Gestión de la calidad.

Es una serie de actividades coordinadas que llevan a un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización **(Valverde Rios & Rea Perez, 2012)**.

Lo referido, por **(Valverde Ríos & Rea Pérez, 2012)**. Hace notar que son las labores que se realizan con el fin de alcanzar los bienes o servicios factibles y oportunos que requieran los clientes.

2.1.24. Motivación.

Acción y efecto de motivar, explicar el motivo por el que se ha llevado una cosa **(Erazo Guzmán, 2012)**.

Por lo tanto, **(Erazo Guzmán, 2012)**. Es el impulso de realizar las acciones de manera ágil y eficaz, sin preocupaciones ni distracciones en el proceso.

2.1.25. Ofimática.

De la ofimática o relativo a ella. Utilización de la informática en los trabajos de oficina. Conjunto de equipos y programas informáticos utilizados en estos trabajos **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011)**.

Por lo que se considera que es la utilización de equipos necesarios para dar cumplimiento con las actividades encomendadas.

2.1.26. Organización.

La organización es un punto de convergencia de un sinnúmero de factores de producción o recursos productivos que deben emplearse con eficiencia y eficacia **(Cadena Montenegro & Penafiel Villarroel, 2013).**

Lo expuesto por **(Cadena Montenegro & Peñafiel Villarroel, 2013).** Refiere que es la planificación respectiva para dar seguimiento con un proceso asignado para cumplir con las actividades.

2.1.27. Perfil de la secretaria.

El tópico de la ayudante del jefe, que le prepara el café, hace fotocopias, mecanografía documentos y archiva informes ha desaparecido radicalmente en la sociedad laboral de hoy en día **(Sañay Lima, 2011).**

Corresponde entonces a las características que posee una mujer que se posiciona como ayudante de un ejecutivo o de una institución, demostrando actitudes en la atención al usuario.

2.1.28. Perfil profesional.

Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión **(Araya Muñoz, 2012).**

Demuestran la identificación de la persona con caracteres de una profesión ejercida en un proceso de estudio, posee habilidades y destrezas en la ejecución de las labores.

2.1.29. Perfil profesional.

Es un conjunto, habilidades, conocimientos, actitudes que se deben desempeñar en una actividad o tarea. Por otra parte se mencionara las características de un profesionista cabe

hacer mención que es una persona que tiene una ocupación con la cual está comprometida, lleva a cabo una motivación especial a su carrera, se apeg a su ética profesional (**Rivas, 2012**).

Puede considerarse como la agrupación de las capacidades y destrezas para cumplir con las labores realizadas con el compromiso de culminar los procedimientos establecidos.

2.1.30. Perfil Profesional.

El intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, ha visibilizado que la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.

La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa (**Erazo Guzmán, 2012**).

2.1.31. Productividad.

Es la relación entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia (**Cadena Montenegro & Penafiel Villaroel, 2013**).

Por lo que refiere el autor se enmarca en la adquisición de los materiales adecuados para producir un producto o servicio y obtener una rentabilidad significativa al finalizar el proceso.

2.1.32. Recursos.

Puede concebirse como el conjunto de personas, bienes materiales, financiero y técnico con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad y organización para alcanzar sus

objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia **(Cadena Montenegro & Penafiel Villaroel, 2013).**

Son las adquisiciones pertinentes para dar cumplimiento a las actividades establecidas por la empresa para ofertar un bien, producto o servicio.

2.1.33. Relaciones públicas.

Su nombre está compuesto de dos vocablos: Relaciones y públicas, que significa vinculación con los públicos **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011).**

Este análisis manifiesta que es el vínculo entre la sociedad y la entidad para la producción de los bienes y servicios, asegurando la satisfacción de la misma.

2.1.34. Secretaria.

La Secretaria es la persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. Persona que por oficio público da fe de escritos y actos. Encargada de redactar la correspondencia de aquel a quien sirve para este fin **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011).**

En tal sentido, es una persona que atiende a los clientes, otorgando información necesaria de acuerdo a los requerimientos que se presenten, para el usuario y de esta forma lograr satisfacer las necesidades del mismo

Secretaria es la persona que se encarga de diferentes funciones básicas para que su colaborador o jefe no tenga que preocuparse por ejemplo llamados telefónicos, recepción de documentos y de más. Su profesión sería auxiliar administrativo que gestiona el tiempo del empresario o persona con el cual trabaja **(Definiciones de palabras, 2012).**

La secretaria es la persona asignada para comunicar datos o información relacionada a la actividad empresarial o departamental, incide de manera directa a la ejecución y cumplimiento de las metas de los mismos.

2.1.35. Servicio al cliente.

Es un conjunto de estrategias diseñadas por una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes **(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013).**

Lo señalado refiere que es la capacidad de llegar al cliente para conocer sus necesidades y poder satisfacer de manera conveniente en base a los productos y servicios que ofrece la empresa.

2.1.36. Servicio.

Acción esencialmente intangible y efecto de servir. Función o prestación desempeñadas por organizaciones y su personal (Andrade y Jaramillo, 2013). Es un producto intangible, una tarea, un hecho, un desarrollo, una actitud **(Lascurain Gutierrez, 2012).**

Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes **(Thompson, 2006).**

Los conceptos enunciados refieren que los servicios son las labores o acciones que realizan las personas para dar cumplimiento con una actividad o trabajo encomendado.

2.1.37. Valor.

Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona.

Son guías que da una determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia, es por ello que la Secretaria siempre debe estar preparada para estos cambios **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011)**.

Lo antes referido muestra que es la factibilidad de las acciones del ser humano para realizar una actividad de manera eficiente, con una orientación adecuada de las enseñanzas de ética y moral.

2.1.38. Valores morales.

Son valores de orden práctico, miran las acciones del hombre en cuanto proceden de su voluntad y no de la obra que llevan a cabo. Ellos determinan el valor de la persona humana. Estos valores son relativos y cambiantes **(Quito, 2011)**.

En cierto modo, es la capacidad de ejercer las actividades con las normas morales y éticas, sin cometer errores o similares a ellos por decisión propia.

2.1.39. Misión y Visión de la Secretaria.

Misión.

Suministrar servicios eficaces de alta calidad a los Miembros de la empresa, especialmente durante, conferencias, asambleas, reuniones, exposiciones y otros eventos, así como en la divulgación de la información y brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa **(Carvajal Orosco, 2015)**

Para **(Lascurain Gutiérrez, 2012)**, la misión de la secretaria es administrar la información, prestar servicio al cliente de manera eficiente y eficaz, además de cumplir con las funciones establecidas

Visión.

La visión de la secretaria es brindar EXCELENCIA a través de la eficiencia y eficacia en todas las tareas que se realizan **(Lascurain Gutiérrez, 2012)**.

2.1.40. Características de la Secretaria.

Actualmente una Secretaria adquiere en muchos casos funciones de gestión y tiene una importancia fundamental en la buena marcha de la empresa. Es por esto, que en paralelo a la asunción de nuevas funciones, camina la adquisición de más conocimientos, por ello, las secretarias deben estar preparadas, organizadas y ser diplomáticas, mantener una cultura empresarial y poseer inteligencia emocional **(Andrade Recalde & Andrade Recalde, 2011)**.

2.1.41. Funciones de las Secretarias.

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con responsabilidad e independencia **(Andrade Yáñez & Jaramillo Ríos, 2008)**.

2.2. Marco Referencial.

Trabajos de investigación realizados en una diversidad de empresas, relacionan la necesidad de contar con un perfil profesional a nivel empresarial como un requisito para garantizar un trabajo eficiente y de calidad que garantice la satisfacción de los usuarios o clientes y la imagen institucional.

En este sentido, se hace mención a los trabajos realizados por **(Salgado Cevallos & Rodríguez Arias, 2011)** en la Universidad Técnica del Norte, en la que manifiestan que “Es necesario que el personal del área de secretariado debe poseer características basadas en la incidencia de la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones”. Además,

“Sugiere que las instituciones deben mantener profesionales capacitadas en secretariado que aporten a su desarrollo”.

(Jaramillo, 2013), en el análisis del desempeño empresarial de las secretarías del Gobierno municipal de Antonio Ante, refiere que el clima organizacional incide de manera directa en el desempeño secretarial.

(Sañay Lima, 2011) en su trabajo titulado La secretaria ejecutiva y la calidad total en la atención al cliente y su impacto en el desarrollo empresarial en los despachos parroquiales en la diócesis de la provincia de El Oro, menciona que “El concepto de servicio al ciudadano no existe al interior de la Institución Pública, debido a que las unidades administrativas se manejan como entes aislados, provocando un aumento de tareas que con el tiempo se hacen difíciles de administrar y colocan en un segundo plano las necesidades de los clientes”.

(Andrade Yanez & Jaramillo Rios, 2013) en su estudio sobre la actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo, señala que en las instituciones públicas existe una deficiente actitud profesional, calidad del servicio y atención al cliente debido a la inoperancia, desidia, falta de preparación y sobre todo deseos de servir con eficiencia, lo cual ocasiona mala imagen a la institución, por lo que cree pertinente promover una guía que promueva el cambio de actitud, de tal forma que conlleve a mejorar la imagen profesional e institucional.

Considera que “Una institución de calidad, debe satisfacer y superar las expectativas de los ciudadanos, y uno de los principales objetivos de todo plan de calidad total de servicio de atención al usuario es cambiar la imagen de la institución pública”. En este sentido, manifiesta “La importancia de capacitar al recurso humano, establecer evaluaciones y mantener registros de la misma para mantener un control de las mejoras alcanzadas, así como, establecer planes de inversión que conlleven a mejorar y actualizar los conocimientos del recurso humano”.

(Lascurain Gutiérrez, 2012), en su trabajo titulado “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”

considera que “La calidad del servicio es utilizada en las organizaciones como una herramienta de diferenciación por lo que es pertinente generar interés en capacitación en el recurso humano y un flujo de comunicación que socialice los procesos y genere alineamiento estratégico con los objetivos empresariales”.

(Sanchez Silva, 2012) Manifiesta que el talento humano es el activo más importante de una organización, una buena administración permitirá alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos, por lo tanto, la selección del personal implica el reclutamiento a nivel interno y externo en el que los candidatos que cumplan el perfil serán considerados idóneos para desempeñar los puestos de trabajo. Para ello, se deberá evaluar con la aplicación de pruebas y entrevistas a nivel educativo, cursos de capacitación, experiencia laboral u otros factores de interés. Posteriormente a este proceso los seleccionados recibirán un curso de inducción al cargo, obligaciones en el desarrollo de funciones como nuevo empleado. En este sentido, realizó una propuesta de mejoramiento en el proceso de selección del personal la Empresas Publica de Movilidad de Obras Publicas “EPMOP”.

De acuerdo a lo que manifiesta **(Sánchez, 2010)** se pretende que las secretarias tengan un mejor “perfil profesional lo que ayuda a las capacidades para brindar un mejor servicio, obteniendo dominio de idiomas, buena conducta, asignación de instrumentos en el progreso de los empleados certificando el control de los problemas, con la finalidad de que el Municipio tenga un buen desempeño en las funciones”, y poder de esta manera posesionar la imagen institucional.

(Martínez, 2013) Expresa que “los controles de los recursos se establecen de manera correcta en la actividad administrativa y, la efectividad para cumplir con las metas.

Por lo expuesto manifiesto que a nivel nacional y específicamente local Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache no se encontró ningún trabajo con el mismo tema que se investigó, encontrándose temas similares coinciden algunas palabras pero no existen ningún tema igual, motivo por el cual queda abierto el tema para que otros investigadores puedan seguir indagando sobre este argumento, que es de gran importancia para la Institución mencionada. Es la primera investigación con el tema titulado “PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE. PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015” que se hace en el GAD Municipal de este prestigioso cantón, el mismo que pertenece a la Provincia de los Ríos, la investigación de este tema llegó hasta la elaboración de un instructivo el mismo que servirá de guía para las secretaría, en los resultados se demostró la inexistencia del perfil profesional de las secretarías, lo que incide en mala atención a los usuarios por lo tanto el servicio que brindan es de mala calidad.

2.3. Marco Legal.

El estado compartiendo sus principios e incorporando un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000, busca implantar un modelo de transparencia, integridad y participación que rijan a las instituciones públicas, en este contexto se deben abordar al menos dos dimensiones, para el mejoramiento de los servicios públicos: El Control institucional interno y externo, con información transparente para los usuarios. Aumentar la calidad de los servicios públicos que requiere el concurso de profesionales competentes, dotación motivada, normas claras y objetivos definidos. El resultado final será evaluado por cada usuario **(Valverde Rios & Rea Perez, 2012)**.

Algunas fundamentaciones legales que rigen a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, **(Haro Cabezas, 2013)**, entre ellos:

La Constitución Política de la República del Ecuador en su Art. 228 y la Ley Orgánica de Régimen Municipal en sus Artículos 1 y 17 consagran la autonomía de las municipalidades.

La Ley Orgánica: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) del Capítulo III del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Sección Tercera del Alcalde o Alcaldesa

Artículo 59.- Alcalde o alcaldesa.- El alcalde o alcaldesa es la primera autoridad del ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, elegido por votación popular, de acuerdo con los requisitos y regulaciones previstas en la ley de la materia electoral.

Artículo 60.- Atribuciones del alcalde o alcaldesa.- Le corresponde al alcalde o alcaldesa.

a) Ejercer la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal; y la representación judicial conjuntamente con el procurador síndico;

b) Ejercer de manera exclusiva la facultad ejecutiva del gobierno autónomo Descentralizado municipal:

La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP

De la formación y Capacitación

Art. 69.- De la Formación de las y los servidores públicos.- La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

La formación no profesional se alinearán también a las áreas de prioridad para el país establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

Art. 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la

implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales –IAEN.

Art. 72.- Planeación y dirección de la capacitación.- El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales se sujetarán a lo que determina la correspondiente Ley.

Art. 73.- Efectos de la formación y la capacitación.- La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.

Art. 74.- Incumplimiento de obligaciones.- En caso de que la servidora o servidor cese en su puesto en los casos previstos en las letras a), d), f) e i) del artículo 47 de esta ley y no pueda cumplir con la obligación establecida en el artículo 73 de la misma, o haya reprobado en sus estudios, la autoridad nominadora dispondrá la adopción de las medidas administrativas o judiciales a que hubiere lugar. El servidor estará obligado a reintegrar a la institución respectiva el valor total o la parte proporcional de lo invertido en su formación o capacitación, en un plazo no mayor a 60 días, pudiendo dichos valores cobrarse por parte de la Contraloría General del Estado a través de la jurisdicción coactiva o el Ministerio de Relaciones Laborales por la misma vía.

Art. 75.- Del pago de honorarios a instructores.- Las servidoras y los servidores públicos que por sus conocimientos y experiencia, sean requeridos para colaborar fuera del horario de la jornada de trabajo, en calidad de organizadores, profesores, facilitadores o

instructores en eventos de capacitación, tendrán derecho a percibir honorarios por su trabajo. Para el efecto, el Ministerio de Relaciones Laborales emitirá la escala de honorarios respectiva.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

La presente investigación se realizó El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache ubicado en la Av. 28 de Mayo y Bolívar de la Parroquia Mocache, es un cantón de la provincia de Los Ríos. Su cabecera cantonal es la ciudad de Mocache. Su población es de 38.392 habitantes, tiene una superficie de 572.3 km²; geográficamente se encuentra ubicada al Norte con el cantón Quevedo; al Sur cantón Vinces; al Este cantones Ventanas y al Oeste cantón Mocache (Provincia de Los Ríos). Cuya gestión administrativa atiende los requerimientos a una población por lo que se utilizaron materiales y equipos para llevar a cabo una investigación con eficiencia y eficacia.

3.2. Tipo de investigación.

Se realizó una investigación de tipo descriptiva porque ayudó a obtener toda la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto, se priorizara las fuentes primarias para que la información sea lo más exacta posible con el objetivo de tener una base importante para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias adecuadas en cuanto al perfil profesional de la secretaria. Empleándose los siguientes tipos de trabajos de investigación.

3.2.1. Diagnóstica.

En base a los procesos realizados en la investigación se procedió a diagnosticar las necesidades de mejorar la calidad de servicio de las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Mocache.

3.2.2. Exploratoria.

Se realizó una investigación de trabajos realizados, no se localizó información relacionada de manera directa con el tema de objeto de estudio. Por lo que solo se encontró temas similares pero no igual al tema que se investigó.

3.2.3. De Campo.

Se visitó el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de los Ríos, para obtener la información de cada uno de los involucrados en el presente trabajo investigativo relacionado al perfil profesional de las secretarías y su incidencia en la calidad del servicio.

3.2.4. Bibliográfica o Documental.

Se utilizó textos de varios autores, revistas, proyectos, internet, tesis y demás materiales impresos relacionados con el tema investigado, y poder justificar el mismo.

3.3. Métodos de la investigación.

Los métodos que se aplicaron en el presente proyecto investigativo son los que a continuación se mencionan:

3.3.1. Método inductivo.

Se lo requirió en la investigación bibliográfica relacionada al Perfil Profesional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache y su aporte en el desempeño laboral de las secretarías de esta institución, recopilando la información de trabajo sobre el perfil profesional de las secretarías que laboran en esta institución.

3.3.2. Método deductivo.

Este método se utilizó en la realización de las encuestas y entrevistas para obtener resultados y poder realizar el instructivo relacionada al perfil profesional de las secretarías y su incidencia en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache y su aporte en el desempeño laboral, y en establecer estrategias para determinar el perfil profesional de las secretarías que laboran en esta institución.

3.3.3. Método Analítico – sintético.

Se analizó la información, de los datos obtenidos con las técnicas de la encuesta y entrevista; se determinará las causas del por qué la inexistencia del perfil profesional de las secretarías y su incidencia en la calidad del servicio; al final con los datos obtenidos en los resultados de la investigación establecer Conclusiones y Recomendaciones, en cuanto al problema planteado, y de esta manera encontrar los efectos y dar solución al mismo y poder alcanzar los objetivos establecidos.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1. Fuentes primarias.

Se aplicó encuestas y entrevista que se les realizó a las secretarías y jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache. La misma que sirvieron para determinar las falencias que existen en cuanto al Perfil Profesional de las secretarías y su incidencia en la calidad del servicio.

3.4.2. Fuentes secundarias.

Se realizó una revisión documental y bibliográfica a fin de obtener información escrita sobre el tema, ya sean estadísticas del gobierno, libros, revistas, internet y todo tipo de material impreso relacionados al Perfil Profesional de las secretarías y su incidencia en la calidad del servicio.

3.5. Diseño de la investigación.

3.5.1. Población y muestra de la investigación.

La población objeto del estudio diagnóstico de las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, está ubicada en el Cantón Mocache.

El tipo de muestreo que se utilizó para la presente investigación que conforma la población, estuvo integrada por 40 secretarías y 10 jefes departamentales que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache.

Cuadro 1. Información de la población a encuestar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache.

SECTOR		POBLACIÓN TOTAL	POBLACIÓN A ENCUESTAR
ENCUESTA			
Jefes Departamentales		10	10
Secretarías(os)	y Asistentes	40	40
Administrativos			
Total a encuestar			50

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

Por ser la población finita, se acoge en su totalidad como objeto de estudio para procedimientos de los resultados.

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Observación directa.

Se observó el ambiente de trabajo y el desempeño laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache. Este instrumento de investigación ayudará a comprobar las verdaderas situaciones en que se van a obtener los datos para el desarrollo de la investigación.

3.6.2. Entrevista.

La entrevista se aplicó al Señor Leandro Ullón Rodríguez, Alcalde del Cantón Mocache y a la señora Dra. Zulema Cotto de Morla, Directora del Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache.

3.6.3. Encuesta.

Se la utilizó para recopilar información primaria, se fundamentó en un cuestionario, el cual va dirigido a las 40 secretarías y a los 10 jefes Departamentales que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache.

Se aplicó encuestas sencillas y directas en relación al perfil profesional de las secretarías, para determinar si están desempeñando sus labores de manera correcta, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache.

3.6.4. Medios electrónicos.

Permitió registrar gráficos e imágenes de la situación actual del medio estudiado para presentar una información más detallada de la realidad.

3.7. Tratamiento de los datos.

Los resultados que se obtuvieron en la ejecución de los cuestionarios fueron tabulados con el Programa de Excel 2010.

3.8. Recursos humanos y materiales.

A continuación se detallaron los recursos humanos, materiales y equipos a utilizarse en el proceso investigativo:

3.8.1. Recursos Humanos.

Cuadro 2. Recursos Humanos

DETALLE	CANTIDAD
Autora	1
Encuestados (Jefes Departamentales)	10
Encuestados (Secretarías)	40
Entrevista (Alcalde del Cantón Mocache)	1
Entrevista (Jefa de RRHH)	1

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

3.8.2. Detalle de materiales y equipos.

Los materiales y equipos que utilizó en el proceso de la investigación son los siguientes:

Cuadro 3. Materiales, Servicios y Equipos

DETALLE	CANTIDAD
<u>MATERIALES</u>	
Resma de Hojas de 75 gramos	2
Carpetas	6
Cuadernos	1
Lápices Bolígrafos	4
Reglas	1
Discos compactos	7
<u>SERVICIOS</u>	
Anillados	3
Copias	500
Impresiones	300
Tarjetas de celular	6
<u>EQUIPOS</u>	
Computadora	1
Impresora	1
Data show	1
Calculadora	1

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Encuesta dirigida al Personal de Secretarías del GAD Municipal del cantón Mocache

PREGUNTA 1. ¿Cuántos años labora en calidad de Secretaria?

Cuadro 4. Años de labores en calidad de Secretaria

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 5 Año	24	60
6 a 10 Años	10	25
11 a 15 Años	4	10
16 a 20 Años	2	5
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 4, se demuestra que la mayor parte de la población encuestada considera que laboran de 1 a 5 años, mientras que una cantidad muy inferior considera que laboran de 16 a 20 años.

PREGUNTA 2. ¿Le agrada el trabajo que realiza?

Cuadro 5. Satisfacción de la actividad secretarial

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	39	98
No	1	2
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 5, se observa que la mayoría de las secretarías encuestadas refieren que les agrada el trabajo secretarial que realizan, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, lo que ayuda a que ellas acepten capacitarse tanto en cursos, como en sus estudios y poder obtener un título de tercer o cuarto nivel.

PREGUNTA 3. ¿Tiene Título Profesional?

Cuadro 6. Título Profesional

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	45
No	22	55
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 6, presentan que más de la mitad de las secretarias que laboran en el GAD Municipal del cantón Mocache no cuenta con Título Profesional, la minoría de las encuestadas poseen titulación.

PREGUNTA 4. ¿Cuál es el título profesional que posee?

Cuadro 7. Titulación profesional

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secretariado	0	0
Secretariado Ejecutivo	1	6
Secretariado Ejecutivo Computarizado	0	0
OTROS	17	94
TOTAL	18	100%

Fuente: Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 7, presentan que casi la totalidad de las secretarias que laboran en el GAD Municipal del cantón Mocache refieren que poseen título profesional en otras áreas muy diferentes al de secretariado; la minoría posee títulos de secretariado ejecutivo, lo que demuestra que no existe el perfil profesional requerido, para atender las necesidades de los usuarios.

PREGUNTA 5. ¿Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo con el Perfil Profesional que posee?

Cuadro 8. Función laboral en relación al perfil profesional

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	6
No	17	94
TOTAL	18	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 8, se pudo observar que la gran parte de las secretarías del GAD Municipal del cantón Mocache refieren que la función que realizan no se correlaciona con el perfil profesional que poseen, tal como se reporta en el cuadro 5 y 6 solo una secretaria tiene título profesional de secretaria ejecutiva, 17 poseen titulación en otra áreas y 22 no han obtenido su titulación profesional.

PREGUNTA 6. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe por su trabajo?

Cuadro 9. Aceptación de la remuneración percibida

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	48
No	21	52
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 9, demuestra que la mayoría de las secretarías no se encuentran conforme por las remuneraciones recibidas por el trabajo que realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache; mientras el restante informa lo contrario. Si observan los resultados corresponden de manera muy similar a los porcentajes referidos entre las personas que mantienen titulación profesional y las que no, notándose además, que el personal que posee titulación aunque no sea específica en el área secretarial, están interesadas en mejorar el salario que reciben.

PREGUNTA 7. ¿Su actitud frente al usuario es?

Cuadro 10. Actitud frente al usuario

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-------------	------------	------------

Amable	19	48
Atenta	9	22
Escéptica	0	0
Dudosa	0	0
Impaciente	2	5
Muestra interés	1	2
Brinda confianza	1	2
Demuestra poder	0	0
Discreta	1	3
Ordenada	0	0
Segura	0	0
Responsable	7	18
Solucionadora de conflictos	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 10, la mayor parte de las secretarías consideran que brindan al cliente una actitud de amabilidad, seguidamente manifiestan que son atentas y también tienen responsabilidad ante el usuario. Estos resultados validan lo expuesto en la pregunta anterior, a pesar de no tener titulación en el área secretarial brindan una atención respetuosa y cordial a los usuarios.

PREGUNTA 8. ¿Se considera usted una Secretaria Eficiente?

Cuadro 11. Eficiencia en su función secretarial

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	95
No	2	5
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 11, se demuestra que la mayor parte de las secretarías reportan que se consideran secretarías eficientes, han demostrado mucho interés en capacitarse de manera autónoma y con los pocos cursos avalados por la institución para poder brindar un trabajo acorde a las necesidades de la función asignada a cada una de ellas y requerimientos de los usuarios internos y externos, que visitan a diario el GAD Municipal del cantón Mocache.

PREGUNTA 9. ¿Para ser una Secretaria eficiente y eficaz se necesita de?

Cuadro 12. Principales requerimientos de la eficiencia secretaria

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Habilidades y destreza	31	77
Conocimientos básicos de Administración	2	5
Manejo de la Ofimática	1	3
Cualidades básicas: lealtad y sencillez	4	10
Conocimientos de Inglés y otros Idiomas	2	5
Conocimientos técnicos y tecnológicos	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache
Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 12, se puede evidenciar que un gran grupo de las secretarías consideran que la eficiencia y eficacia de la secretaria requiere de habilidades y destrezas, la minoría señalan cualidades básicas como lealtad y sencillez, sin darle menor importancia a otras características que apoyan la labor secretarial.

PREGUNTA 10. ¿Recibe capacitación constantemente?

Cuadro 13. Capacitación constante

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	47
No	21	53
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache
Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 13, se demuestra que la mayor parte del recurso humano asignado que cumple labores secretariales informa que no reciben capacitación constante en el área secretarial, sin embargo, el restante refiere lo contrario, es decir que las secretarías no reciben ni realizan capacitación en temas relacionados a la función asignada.

PREGUNTA 11. ¿Quién le capacita?

Cuadro 14. Origen de la capacitación

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personalmente	16	75
El Municipio	5	25
TOTAL	21	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 14, se pudo observar que la mayoría de las 21 secretarías que manifestaron que han participado en cursos de capacitación reportan que los costos generados por su participación han sido financiados con sus propios recursos financieros, solo el porcentaje bajo ha sido capacitado por el GAD Municipal, lo que evidencia que existe selectividad para disponer la participación en eventos de capacitación conllevando a que el staff de secretarías no reciba constante capacitación por el GAD Municipal del cantón Mocache, para mejorar la calidad de su trabajo y atención brindada a los usuarios.

PREGUNTA 12. ¿Conoce usted los procesos Administrativos que se manejan en el GAD Municipal del cantón Mocache?

Cuadro 15. Conocimiento de los procesos administrativos del GAD Municipal del cantón Mocache

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	35	88
No	5	12
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 15, se ha presentado que la gran mayoría de las secretarías informan que conocen los procesos administrativos que se manejan dentro del GAD Municipal, mientras que una minoría manifiesta que no los conoce esto nos demuestra que son las secretarías que están poco tiempo en función por lo tanto aún desconocen de los procesos administrativos que maneja la institución Pública. Además se evidencia que no existe selectividad para disponer la participación en eventos de capacitación, lo que impide que el staff secretarial del GAD Municipal del cantón Mocache se prepare constantemente y brinde una mejor calidad de servicio a los usuarios.

PREGUNTA 13. ¿Cree usted que si se capacita constantemente mejorara su desempeño laboral?

Cuadro 16. La capacitación mejora el desempeño laboral

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	100
No	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 16, se demostró que la totalidad del personal de secretarías encuestadas consideran que la capacitación es importante para mejorar su desempeño laboral, lo que ha motivado la asistencia a cursos en temáticas relacionadas a la función que realizan, los mismos, que en algunos casos, han sido financiados con sus propios ingresos y en otros casos, con fondos de la institución. Sin embargo, un sector de las secretarías no ha realizado cursos de capacitación por diferentes razones tanto personales como institucionales.

PREGUNTA 14. ¿Cree usted que su desempeño laboral aporta al desarrollo de la Institución?

Cuadro 17. El desempeño laboral aporta al desarrollo institucional

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	78
No	0	0
A veces	9	22
Nunca	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 17, se pudo corroborar que la gran parte del recurso humano encuestado considera que el desempeño laboral aporta al desarrollo de la institución, lo que evidencia su conocimiento de la responsabilidad que le corresponde al personal secretarial para mejorar la imagen institucional.

PREGUNTA 15. ¿Considera usted que el desarrollo y prestigio de esta Institución se debe a la eficiencia y eficacia con que desempeña y realiza sus actividades laborales?

Cuadro 18. La eficiencia y eficacia de las secretarías incide en el desarrollo y prestigio del GAD municipal del Cantón Mocache

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	95
No	0	0
De ninguna manera	2	5
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 18, se pudo observar que casi la totalidad de las secretarías del GAD Municipal del Cantón Mocache reportan que la eficiencia y eficacia en el desempeño de las secretarías incide en el desarrollo y prestigio institucional.

PREGUNTA 16. ¿Considera importante la elaboración de un instructivo que establezca las directrices y requisitos de la institución acorde a su Perfil Profesional?

Cuadro 19. Instructivo de directrices y requisitos

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	100
No	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 19, se ha demostrado que la totalidad de las secretarías del GAD Municipal del Cantón Mocache manifiestan que si desean la elaboración de un instructivo donde se identifiquen las directrices y requisitos acorde al Perfil Profesional, para tener un buen desempeño en las funciones que realizan, y de esta manera posesionar la imagen institucional.

PREGUNTA 17. ¿Cree que el Rol de las secretarías es esencial en la atención al usuario del GAD Municipal?

Cuadro 20. Rol de Secretarías

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	75

No	10	25
De ninguna manera	0	0
TOTAL	40	100%

Fuente: Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 20, se ha identificado que la gran mayoría de las secretarías indican que se requiere de un Rol específico para la atención al usuario del GAD Municipal del Cantón Mocache; mientras las demás reportan que no precisamente se debería enfocar en el rol para atender a los usuarios.

4.1.2. Análisis e interpretación de las encuestas dirigida a los Jefes Departamentales del GAD Municipal del cantón Mocache.

PREGUNTA 18. ¿Considera usted que el trabajo que realizan las secretarías bajo su responsabilidad es?

Cuadro 21. Valoración de la calidad del trabajo de las secretarías

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	30
Muy bueno	3	30
Bueno	4	40
Regular	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Jefes departamentales, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 21, se mostraron que los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los jefes departamentales reportan que a su criterio, algunos consideran que es bueno y otros que es excelente y muy bueno. Esta información permite visibilizar que existen deficiencias en el desarrollo y cumplimiento del recurso humano del área secretarial.

PREGUNTA 19. ¿La actitud de la secretaría frente al usuario es?

Cuadro 22. Actitud de la secretaria frente al usuario

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amable	5	50
Confianza	0	0
Atenta	2	20
Escéptica	0	0
Dudosa	0	0
Interés	0	0
Grosera	0	0
Impaciente	2	20
Discreta	0	0
Ordenada	0	0
Segura	0	0
Responsable	1	10
Solucionadora de conflictos	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Jefes departamentales, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 22, presentan los resultados donde refieren que los jefes consideran que su personal de secretarías son amables, atentas y responsables con los usuarios, sin embargo, un porcentaje reducido de los encuestados indican que son impacientes, por lo tanto, es necesario promover cursos a fin de incentivar la capacitación que incentive calidad en la atención de los usuarios internos y externos.

PREGUNTA 20. De las siguientes opciones ¿Cuáles considera usted que contribuye para que su secretaria sean eficaz?

Cuadro 23. Cualidades de las secretarías que contribuyen a su eficacia

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Habilidades y destrezas	8	80
Conocimientos básicos de administración	0	0
Manejo de la ofimática	2	20
Cualidades básicas: lealtad y sencillez	0	0

Conocimientos de inglés y otros idiomas	0	0
Conocimientos Técnicos y Tecnológicos	0	0
TOTAL	10	100%

Fuente: Jefes departamentales, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache
Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 23, se demuestra que las personas encuestadas consideran que las habilidades y destrezas son cualidades de las secretarías que contribuyen a su eficiencia, y la minoría que los conocimientos de ofimática son habilidades que permiten a las secretarías influir en la eficiencia de su trabajo.

PREGUNTA 21. ¿El desempeño laboral de la secretaría en estos años de labores ha sido?

Cuadro 24. Valoración del desempeño laboral de las secretarías

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	7	70
Negativo	3	30
TOTAL	10	100%

Fuente: Jefes departamentales, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache
Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 24, la gran mayoría de los jefes encuestados refieren que el desempeño laboral de las secretarías ha sido positivo, lo que permite considerar que a pesar de que este recurso humano no ha sido capacitado adecuadamente, su desempeño ha influido en el desarrollo del GAD Municipal del Cantón Mocache, siendo pertinente entonces, que se establezcan estrategias de capacitación que beneficie a todo el personal dedicado a esta actividad a fin de mejorar la calidad del servicio al usuario y la imagen institucional.

PREGUNTA 22. ¿De qué manera cree usted que las secretarías han aportado al desarrollo Institucional?

Cuadro 25. Estrategia utilizada como aporte al desarrollo institucional

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aplicando técnicas y estrategias de administración	2	20
Desarrollando las labores con eficiencia y eficacia	6	60

Cumpliendo con los horarios de trabajo	2	20
TOTAL	10	100%

Fuente: Jefes departamentales, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache
Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 25, exponen los jefes departamentales del GAD Municipal del Cantón Mocache refieren que el Staff de secretarías aportan al desarrollo institucional mediante el desarrollo eficiente y eficaz de sus labores la mayor parte, muy pocas aplicando técnicas y estrategias de administración y, cumpliendo con los horarios de trabajo.

PREGUNTA 23. ¿Considera usted que si se capacita al personal de secretaría, brindará un mejor aporte laboral a la institución?

Cuadro 26. La capacitación de la secretaria mejorara el aporte a la institución

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90
NO	1	10
TOTAL	10	100%

Fuente: Jefes departamentales, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache
Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

En el Cuadro 26, se mostraron que casi la totalidad de los jefes encuestados refieren que la capacitación dirigida a las secretarías que laboran en las diferentes dependencias del GAD Municipal del cantón Mocache mejorara la calidad del aporte brindado a la institución.

4.1.3. Análisis e interpretación de la entrevista realizada al Sr. Leandro Ullón, Alcalde y Zulema Cotto, Jefe del talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache.

Cuadro 27. Entrevista Sr. Leandro Ullón

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿El personal de secretarias han sido seleccionadas y designadas de acuerdo a su nivel profesional?	En la actualidad si se designa al personal de acuerdo a su nivel profesional; en años anteriores se lo realizaba por compromiso con el GAD y las personas que trabajan en campaña política.	Se valida el hecho de que los puestos asignados en la actualidad son de acuerdo al nivel profesional, en años anteriores se designaba en su mayoría por compromisos políticos adquiridos en campana.
2. ¿Las secretarias reciben una remuneración de acuerdo a la función que realizan?	No, todas tienen la misma remuneración, algunas tienen más por el título Profesional.	Existen remuneraciones diferentes de acuerdo a la titulación obtenida.
3. ¿Cómo es el desempeño de las secretarias del GAD municipal del cantón Mocache?	El desempeño es bueno pero no podemos hablar de excelencia porque no todas tienen título profesional y las que tienen son otros títulos diferente a secretariado	El desempeño de las secretarias es bueno de acuerdo al conocimiento y titulación que poseen, la mayoría no poseen titulación y otras su titulación corresponden a otras especialidades.

4. ¿El establecimiento del perfil profesional para las secretarias del GAD municipal del cantón Mocache permitirá establecer procesos adecuados de selección y designación?	Sí, porque una vez que se analice el perfil profesional de cada una de las personas que hacen la función de secretaria podemos hacer la selección y designación de funciones al momento de contratar una secretaria.	El perfil profesional permitirá realizar la asignación de funciones de acuerdo a los conocimientos, habilidades y titulación que poseen.
5. ¿Cómo mejorar la actitud profesional de las secretarias para que se optimice la atención y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache?	Brindando capacitación al personal de secretariado para que brinden buena calidad de servicio al usuario.	Es pertinente que el GAD municipal mantenga un programa de capacitación que actualice y desarrolle de conocimientos y habilidades para mejorar la calidad del servicio al usuario.
6. ¿Qué haría para que el Perfil Profesional de las Secretarias incremente y mantenga el nivel en el GAD Municipal del cantón Mocache?	Le otorgaría más responsabilidades, para que tenga práctica y pueda desenvolverse en las diferentes áreas de la institución.	El GAD Municipal debe enfatizarse en los requerimientos de las Secretarias para que cumplan los cargos encomendados de manera eficiente y eficaz.
7. Cree que las actividades laborales de las Secretarias se están cumpliendo de forma eficiente?	Sí, pero hace falta más compromiso y tener más conocimientos para que puedan dirigirse a los usuarios.	La falta de conocimiento de las secretarias es una de las fuentes por la cual no imparte bien la información, por tanto el usuario queda

8. Le gustaría que se implemente un instructivo indicando las directrices y requisitos del perfil profesional de las Secretarías del GAD Municipal del Cantón Mocache. Claro, es muy importante para que puedan desarrollarse en las diversas labores que son estipuladas en un determinado periodo; por ende es un beneficio grande al GAD Municipal. insatisfecho. El instructivo es muy necesario para el perfil profesional de las secretarías y los beneficios son muchos acorde a las labores establecidas.

Fuente: Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

Cuadro 28. Entrevista Dra. Zulema Cotto de Morla

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿El personal de secretarias han sido seleccionadas y designadas de acuerdo a su nivel profesional?	Si, Debido a que primero pasan por un curso de selección y la que este capacitada para el puesto se contrata.	La existencia de compromisos políticos no interfiere en la ejecución de un proceso de capacitación y selección del recurso humano dedicado a la actividad secretarial acorde a las necesidades del GAD municipal.
2. ¿Las secretarias reciben una remuneración de acuerdo a la función que realizan?	No, se considera título Profesional. En función de esto es el sueldo.	El GAD municipal mantiene diferencias en la remuneración de acuerdo al título que mantengan las secretarias.
3. ¿Cómo es el desempeño de las secretarias del GAD municipal del cantón Mocache?	El desempeño en sus actividades a realizar es eficiente.	Se considera que a pesar de que la mayoría de las secretarias no poseen titulación en esta área realizan un eficiente trabajo.
4. ¿El establecimiento del perfil profesional para las secretarias del GAD municipal del cantón Mocache permitirá establecer procesos	Si, debido a que de esta forma hacemos que la selección y designación sea justa y equitativa para la persona que ocupan el cargo	El perfil profesional es indispensable para la asignación de funciones pertinentes.

adecuados de selección y
designación?

5. ¿Cómo mejorar la actitud profesional de las secretarias para que se optimice la atención y calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache?
- Una de las mejores formas para mejorar la atención y calidad es que las secretarias tengan capacitaciones constantemente.
- La capacitación, desde todo ámbito es indispensable para la ejecución de las actividades a nivel de las empresas e instituciones del estado para brindar una mejor calidad en el servicio y atención al usuario.

Fuente: Jefa del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache
Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

4.1.4. Matriz FODA.

El cabildo municipal del cantón Mocache es una institución gubernamental dedicada al servicio y atención de la comunidad, sin embargo, constantemente la población refiere mala atención por parte del personal que labora en el área secretarial. Estudio previo a la investigación mediante la aplicación de una encuesta permitió identificar la problemática existente al interior y exterior de la misma, para cuyo efecto se utilizó la matriz FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

La determinación del FODA, de manera general permitió identificar que la institución mantiene como Fortalezas: el respaldo del Estado, la infraestructura existente, el liderazgo administrativo y, la legislación reguladora vigente. Las Oportunidades focalizadas son la necesidad persistente de servicios de los usuarios, el apoyo financiero por parte del estado para gerenciar o liderar proyectos de gestión pública y el sector en el que se encuentra ubicado geográficamente. Las debilidades manifiestas se concentran en la inadecuada jerarquización de sus directivos en relación al nivel profesional requerido, los cuales son renovados constantemente de acuerdo a los intereses políticos del entorno y no se cumplen los objetivos planificados. Las Amenazas existentes radican principalmente en el incumplimiento de las políticas nacionales, un servicio de mala calidad y la consecuente mala imagen institucional.

Al realizar el estudio FODA del personal asignado al área secretarial se ha evidenciado que las Fortalezas existentes corresponden a la presencia de personal hay un considerable índice de personal relativamente joven, accesible a realizar estudios profesionales en el área secretarial, la legislación vigente que promueve la capacitación del recurso humano de las instituciones del estado y la existencia de recursos financieros que pueden dirigirse hacia ese objetivo. Las oportunidades se fundamentan en la existencia de una diversidad de empresas e instituciones que ofertan seminarios cursos de capacitación y estudios universitarios en el entorno tanto a nivel presencial como semipresencial.

Debilidades existentes son: la inexistencia del perfil profesional, secretarias solo con títulos de bachiller la limitación de los conocimientos profesionales adecuados y de atención al usuario, la carencia de experiencia anterior en trabajos afines y la restricción personal hacia la búsqueda de nuevos y actualizados conocimientos, y contratación del personal por compromisos

políticos. Como amenaza se ha identificado el deterioro de la imagen secretarial, la observancia negativa por parte de los organismos de control a las instituciones estatales, la insatisfacción de la ciudadanía y la mala imagen institucional.

4.2. Discusión.

Los resultados obtenidos evidencian falencias en el rol que desempeñan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache, por lo que se debe considerar lo señalado por varios autores, los cuales refieren que:

Los actuales escenarios económicos donde participan empresas públicas y privadas se caracterizan por ser proactivos, cambiantes, retadores, con grandes aspiraciones y oportunidades de superación, en donde triunfan aquellas que se han preparado, dando un giro a la evolución de la empresa, es indispensable poseer un buen recurso humano, ejecutivos capacitados, eficientes, habilidad para comunicar, poder de liderazgo y capaces de actuar en diferentes aspectos laborales **(Pacheco Macas, 2012)**.

El GAD municipal del cantón Mocache mantiene un staff de secretarías, de las cuales 18 de las 40 escuestadas poseen titulación, 17 en otra áreas que equivale al 94% y solo una en el área secretarial, lo que evidencia que el trabajo que realizan las secretarías no está acorde al perfil profesional que poseen, además 22 secretarías no poseen título profesional lo que equivale al 55% de las encuestadas; lo expuesto por **(Andrade Yanez & Jaramillo Ríos, 2013)**, quienes mencionan que la inadecuada relación secretaria-usuario, se debe a la falta de capacitación específica en el cumplimiento de la función asignada por la administración municipal, toda vez que estas designaciones son el resultado del beneficio político y no de una correcta selección con base a méritos y oposición, condiciones fundamentales que no permiten a la funcionaria un correcto desempeño laboral.

No es suficiente con poseer conocimientos administrativos y simpatía, sino que, la secretaria debe tener un profundo conocimiento de recursos humanos, del mundo económico-financiero, de los asuntos públicos e institucionales. También puede correr por cuenta de la secretaria elaborar y llevar adelante proyectos especiales, tener a su cargo el manejo de procedimientos internos de los distintos sectores de la oficina, asumiendo

incluso mayores responsabilidades como la toma de decisiones y resolución de problemas **(Caiminagua Diaz, 2012)**.

La eficacia de una institución radica en el excelente dominio de las relaciones humanas, las mismas que contribuyen al logro de un clima laboral adecuado, en el que los clientes tanto internos, como externos se sientan satisfechos y familiarizados con la institución y aporten para el desarrollo de la misma. La eficacia de una institución radica en el excelente dominio de las relaciones humanas, las mismas que contribuyen al logro de un clima laboral adecuado, en el que los clientes tanto internos, como externos se sientan satisfechos y familiarizados con la institución y aporten para el desarrollo de la misma **(Endara Salvador & Espin Gallardo, 2011)**.

El análisis de los resultados expuestos permite concluir que el Staff de secretarías del GAD municipal del Cantón Mocache no mantiene un perfil profesional acorde a la función asignada y es limitado el acceso a cursos de capacitación financiados por la institución, además 100% de las secretarías refieren que consideran importante la elaboración de un instructivo que establezca directrices y requisitos de la institución acorde a su perfil profesional. Asimismo una gran mayoría refiere que el rol de las secretarías es esencial en la atención al usuario del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal.

4.2.1. Instructivo del perfil profesional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache

4.2.1.1. Introducción.

Cobeña y Zambrano (2012) refieren que las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica, en donde actúan las empresas preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda, afrontar exitosamente las amenazas, aprovechar las oportunidades, garantizar competitividad y buen servicio mediante el aporte de los recursos humanos y técnicos óptimos que la competitividad del presente exige para alcanzar los objetivos planificados.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache (GAD), es una institución pública regulada por disposiciones legales, políticas y financieras establecidas por el Estado Ecuatoriano, cuyo fin común es brindar un servicio de calidad a los usuarios externos que requieren una diversidad de servicios.

Las técnicas y herramientas utilizadas en la presente investigación han reportado que existen falencias en el perfil profesional de las secretarías del GAD Municipal del cantón Mocache, pues no existe un instructivo que regule su perfil profesional.

El recurso humano asignado a actividades de secretariado y atención directa con el usuario, debe cumplir ciertas directrices que conlleven a la ejecución de sus funciones con eficacia y eficiencia. Por ello, el diseño de un instructivo del perfil profesional de las secretarías del GAD Municipal del cantón Mocache aportará sobremanera en el establecimiento de requisitos y funciones que debe cumplir el personal que se dedique a la actividad secretarial y por ende, aportará a mejorar la imagen, productividad y eficiencia institucional.

4.2.1.2. Visión.

Nuestra visión de desarrollo para los próximos cinco años consiste en fortalecer la participación ciudadana creando un mayor impacto social, fortaleciendo la calidad de vida, el civismo, la cultura, la producción y la educación de los ciudadanos del cantón Mocache, generando oportunidades de crecimiento y bienestar, basados en una organización moderna y en un talento humano especializado.

4.2.1.3. Misión.

El Gobierno Municipal del Cantón Mocache, como ente territorial, genera las condiciones necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos y sociales, a través de la planificación del desarrollo económico, social, ambiental y del territorio y, de una administración efectiva y de puertas abiertas, propiciando la participación ciudadana en la gestión pública, el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales y la convivencia pacífica de sus habitantes, con el fin de mejorar la calidad de vida.

4.2.1.4. Objetivo.

4.2.1.4.1. Objetivo general.

- Proponer un instructivo del perfil profesional de las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos. Para que mejoren la atención al usuario.

4.2.1.4.2. Objetivos específicos.

- Fortalecer la formación integral del recurso humano dedicado a la actividad secretarial.
- Aportar al mejoramiento de la relación con los usuarios internos y externos.
- Brindar un servicio de calidad como un aporte a la gestión Municipal.

4.2.1.5. Justificación.

La secretaria es un ser humano que al ser parte de la sociedad, se encuentra organizada es si misma, prestando sus servicios profesionales en diferentes instituciones para el progreso de la misma, la cual, a pesar de los avances tecnológicos existentes en la actualidad, no ha podido ser reemplazada y es insustituible en la actividad que le compete, por ello, el establecimiento del perfil profesional en el que se identifique los requisitos y funciones que debe cumplir es motivo de investigaciones y publicaciones realizadas a través del tiempo, en procura de garantizar los requerimientos técnicos, profesionales, sociales, éticos y morales que aporten al desarrollo, competitividad y posicionamiento de las instituciones.

En el presente caso, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache, es una institución estatal legalmente constituida, asignada a la prestación de servicios de calidad a los usuarios de su población, por lo que se requiere contar con personal altamente capacitado para cumplir con las funciones que le corresponden, de acuerdo a su nivel profesional y perfil establecido.

Se pretende, brindar un instructivo que guíe y oriente el proceso de selección, reclutamiento y capacitación del personal de secretarías del GAD Municipal del cantón Mocache.

El instructivo propuesto debe ser analizado y validado por el pleno del Consejo cantonal del GAD Municipal del cantón Mocache para su socialización e implementación.

4.2.1.6. Desarrollo del Instructivo.

4.2.1.6.1. Perfil Profesional.

Los perfiles profesionales evolucionan y cambian según la demanda ocupacional y el mercado de trabajo, por tanto son dinámicos. Deben considerar la demanda social es decir, las necesidades sociales de los grupos que son objeto de la intervención. Son analíticos, pues posibilitan orientar y promover el comportamiento futuro e identifican espacios y condiciones disponibles para desarrollar determinadas estrategias y acciones. Obedecen a la racionalidad esbozada en el currículo del plan de estudios de esta profesión.

La labor administrativa asignada al personal de secretaría difiere entre las funciones que le corresponden en relación al departamento al cual ha sido designada y al objeto social de la empresa, por poseer cada una características definidas.

La secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache, deberá ser una persona con formación holística, proactiva y profesional, orientada a alcanzar metas de sólida formación moral y académica, capaz de desempeñarse eficiente y eficazmente en cada una de las unidades administrativas, deberá ser líder, con espíritu emprendedor tener habilidades de comunicación y visión a corto, mediano y largo plazo, será responsable y colaboradora en las gestiones y poseerá conocimientos cabales de las actividades que se realizan en la institución.

4.2.1.6.2. Características principales del perfil profesional.

Las principales características que deben poseer las secretarías, son las siguientes:

- Personalidad equilibrada y proactiva. Poseer un buen juicio, se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella con responsabilidad.
- Lealtad
- Estabilidad emocional
- Autoestima positiva y confianza en sí misma. Tener una autoestima alta (mentalidad positiva).
- Capacidad de adaptación a los cambios. Debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo
- Habilidades comunicativas y escucha activa. Tener habilidad para informar y comunicar con las demás personas, comprender o dar sentido a lo que se escucha
- Capacidad e iniciativa para crear, innovar e implementar. Tener visión, dinámica, preparada para ejercer su cargo con el apoyo de sus conocimientos que le facilite el cargo
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades
- Disposición para trabajar en equipo
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas
- Espíritu de superación
- Flexibilidad
- Sentido del humor
- Resistencia física y nerviosa
- Agudeza visual

4.2.1.6.3. Cualidades, habilidades y destrezas.

Debe poseer conocimientos, cualidades, habilidades, actitudes y destrezas que le permitan estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones, desarrollar su trabajo de la manera más óptima, trabajar con otras personas como miembros de un equipo, desempeñarse eficazmente y mantener su empleo. Es la demostración de congruencia entre lo que se dice que se sabe y lo que se hace.

a) Cualidades

Las cualidades y habilidades más importantes que debe poseer son:

- Aptitud profesional
- Aptitud y calidad humana (tolerancia y solidaridad)
- Nivel Intelectual
- Posicionarse de los objetivos y metas del jefe y la institución
- Tacto y prudencia: Reservada (secreto profesional)
- Esforzada, constante y emprendedora
- Adecuada conducta moral e intelectual y, honestidad demostrada
- Diplomática
- Competitiva
- Presencia física pulcra y adecuada
- Dedicada enteramente a su trabajo
- Paciente
- Voluntad en el desarrollo de todas sus actividades.

b) Habilidades

- Concentración, aptitud para interpretar y cooperar
- Cordial, cortes, atenta, amable, sociable, delicada y simpática a fin de brindar confianza, seguridad y satisfacer adecuadamente las inquietudes y necesidades de las personas
- Observadora, sencilla, discreta y respetuosa
- Disciplinada, ordenada, responsable y puntual
- Creativa
- Orientada siempre al servicio
- Control del entorno ante las dificultades

c) Destrezas

Las destrezas más importantes que debe poseer una secretaria son:

- Fluidez en las comunicaciones verbales y escritas,
- Organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas.
- Manejo de las herramientas y tecnologías
- Aplicación adecuada de las Técnicas de protocolo y etiqueta
- Memoria asociativa
- Capacidad de síntesis y desarrollo

4.2.1.6.4. Conocimientos básicos.

- Redacción
- Ortografía y gramática
- Caligrafía
- Fluidez verbal
- Mecanografía
- Técnicas de archivo
- Conocimiento de idiomas.
- Conocimientos de informática para la habilidad en la utilización de plataformas Windows Manejo de programas computacionales (medios digitales, Macromedia Microsoft Word, Microsoft Excel, PowerPoint) e Internet
- Matemática financiera
- Contabilidad

4.2.1.6.5. Funciones.

La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y los clientes internos y externos. En consecuencia, le corresponde realizar adecuadamente las siguientes actividades:

- Desarrollar y mantener una relación apropiada con el jefe
- Ser portavoz de las decisiones de su superior
- Participar en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior, en relación a sus necesidades profesionales, la cual deberá ser distribuida de acuerdo a su

característica en: personal y profesional y resguardada en una agenda normal o estándar y/o electrónica.

- Apoyar las metas de su jefe.
- Atender y filtrar visitas y llamadas telefónicas, concertar las entrevistas procedentes.
- Conseguir información pertinente de sus interlocutores.
- Preparar la documentación y condiciones pertinentes previas el cumplimiento de los compromisos adquiridos
- Recordar los compromisos internos y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, viajes, etc.
- Utilizar adecuadamente (con discreción) la información confidencial (personal, técnica y comercial).
- Trabajar en equipo con el personal administrativo relacionado a los proyectos de interés del departamento.
- Ordenar, distribuir y adecuar la jornada laboral para el cumplimiento de sus labores en relación a la prioridad que amerita la misma.
- Coordinar reuniones, consultas, promociones y charlas.
- Cumplir el rol de asistente contable.
- Recibir, leer y distribuir el correo de entrada de su departamento.
- Redactar correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Uso adecuado de las herramientas y medios tecnológicos asignados para el cumplimiento de su labor.
- Mecanografiar y procesar la documentación que se le encomiende.
- Realizar tareas administrativas elaboradas aplicando instrucciones recibidas.
- Establecer parámetros de organización (división del trabajo) formal e informal con los clientes internos y externos. Considerando que la organización formal es aquella que se regula bajo disposiciones establecidas y comunicadas desde el nivel directivo por medio de manuales, organigramas, reglas y procedimientos y, la informal como aquella que emerge de manera espontánea y natural con los clientes internos y externos.
- Mantener al día el sistema de archivo de su departamento.
- Preparar los desplazamientos del personal del departamento.

- Participar eventualmente en las reuniones del departamento y redactar los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
- Atender adecuadamente a los visitantes mediante el ofrecimiento de café, revista, etc. El café se servirá directamente de la cafetera y utilizara tasas de porcelana una bandeja elegante.

4.2.1.6.6. Reglas de Oro.

Cuando se haya aprendido a considerar a cada persona como un individuo, se habrá dado el primer paso en el arte de la relación humana. Debe procurarse poner en práctica las siguientes reglas:

a) Regla de oro de los valores

Es un estado interior de ser, estar y sentirse bien. Es la armonía entre el alma y sus emociones que se nutre de amor, amistad, autenticidad e integridad. Es caerse bien, es entablar amistad con nosotros mismos, como resultado de saber que estamos dando nuestro "diez" en todas las áreas de nuestra vida. Ello requiere un esfuerzo constante por mantenerse bien, pues no es algo que aparece y permanece de manera constante es en general el logro de las metas deseadas por medio de los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Valores.
- Modales.
- Personalidad.
- Tacto.
- Humildad y Sencillez.

b) Regla de oro del Secreto Profesional

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, es decir, que tenga claramente definido lo que significa “**El Secreto Profesional**”, por lo que deberá manejar de manera

estricta el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión, enmarcada en el derecho que ampara el ejercicio de la profesión de la secretaria, pues existen leyes que lo protegen.

En este rol, se enmarca la representación y delegación del jefe para realizar diferentes actividades y/o funciones de interés departamental o institucional, en los cuales debe primar el sigilo y/o secreto profesional que debe ejercer la secretaria en el cumplimiento de lo encomendado de acuerdo a las directrices sugeridas.

c) Regla de oro de la Imagen

Las personas que en sus actividades cotidianas deben atender al usuario externo (público en general), deben dar una imagen agradable y cordial en la que el tipo de vestuario influye mucho. La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el cliente, por lo tanto, su vestuario debe mantener un código de vestimenta corporativa (trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda) de colores básicos y suaves, sin arrugas, debidamente combinados con zapatos, carteras y accesorios.

d) Regla de oro de la comunicación oral

La comunicación interpersonal es una de las dimensiones de la vida humana, a través de la cual nos realizamos como seres humanos su carencia limita la existencia de la vida misma.

Las personas se comunican porque el intercambio de palabras, gestos, símbolos, es necesaria para su bienestar psicológico en procura de satisfacer sus propias necesidades y de quienes conviven con ellas. Por ello, se sugiere:

- Escuche todo lo que la otra persona le esté comunicando aunque le disguste.
- No emita un juicio sobre el mensaje a partir de sus prejuicios o estado emocional.
- Escuche todos los puntos de vista de quienes intervengan en una conversación o discusión.
- Planifique la forma cómo va a comunicar algo.

- No exprese una opinión si no está seguro de lo que está diciendo.
- Verifique el efecto que su comunicación produce en el receptor.
- Trate de ser lo más objetivo posible cuando exprese una opinión.
- No exagere sus sentimientos para tratar de convencer a la otra persona.
- Considere siempre los sentimientos ajenos.
- No descalifique una opinión porque no es suya.

e) Regla de oro la comunicación escrita

Tener una excelente composición (creatividad y sensibilidad en el texto) en el que debe incluir una correcta narración, reelaboración de acciones, creatividad, subjetividad, interpretación, emotividad, estilo personal e intencionalidad de entender, es una regla de gran importancia en la actividad secretarial que influye de manera directa en la calidad de la imagen institucional.

a) Regla de oro en la relación con los compañeros de trabajo

Es necesario cumplir ciertas reglas que contribuyan a merecer y mantener la amistad y el respeto de los clientes internos (recurso humano de la empresa). Para ello, se considera pertinente cumplir las siguientes indicaciones:

- Ser justo
- Ser ecuaníme
- Ser respetuoso
- Ser cooperador
- Ser generoso
- Manejar eficientemente las normas de protocolo y etiqueta

4.2.1.6.7. Decálogo de la secretaria.

4.2.1.6.7.1. El cliente por encima de todo.

Este es el símil del primero de los diez mandamientos de Dios "Amar a Dios sobre todas las cosas", en este caso es el cliente o usuario externo, quien debe predominar en todo momento.

4.2.1.6.7.2. No hay nada imposible cuando se quiere.

A pesar de que muchas veces los clientes requieren información que en algún momento puede considerarse difícil o imposible de proporcionar, es necesario realizar la gestión pertinente para atender su requerimiento y dar solución a la misma.

4.2.1.6.7.3. Cumple todo lo que prometas.

Existen requerimientos de los usuarios que ameritan respuesta que no corresponde a la función o no es de conocimiento de la secretaria, por lo que no se debe comprometer a darle atención ni solución, pues depende de la respuesta y trámite de otras personas.

4.2.1.6.7.4. Satisfacer al usuario.

La satisfacción radica en dar al usuario lo que requiere, es decir, información, trámite inmediato, respuesta a su pregunta, solución a su problema, entre otros, por lo que la secretaria debe conocer el organigrama estructural y funcional y, estar capacitada en los procesos de gestión y desarrollo de la institución a fin de proveer información y trámite adecuado al requerimiento planteado.

4.2.1.6.7.5. Para el cliente, tú marcas la diferencia.

El recurso humano dedicado a la actividad secretarial, por su actividad profesional mantiene contacto directo con los clientes internos y externos. La calidad del servicio ofertado establecerá la diferencia entre las secretarías y, a nivel departamental e institucional, que incidirá directamente en la socialización del criterio que el cliente genera como publicidad en su entorno social, político, cultural, económico, etc., proyectando con ello, una imagen positiva o negativa de la institución.

4.2.1.6.7.6. Fallar en un punto significa fallar en todo.

Los usuarios deben ser atendidos de manera eficiente y satisfactoria. El mínimo error influirá en la imagen de las secretarías, el departamento y la institución. Por ello, se debe tener mucha precaución en lo que se dice y se hace.

4.2.1.6.7.7. La secretaria insatisfecha genera usuarios insatisfechos.

Las secretarias deben posicionarse de la empresa como si fuera propia. Debe asumir la responsabilidad de la calidad de los servicios que inciden directamente en la imagen departamental e institucional, con ello garantiza su coexistencia, su fuente de trabajo y los recursos financieros que permiten el sustento y la mejora de la calidad de su familia. Por ello, debe realizar su trabajo con mucha dedicación y responsabilidad y sentirse satisfecha con la labor que realiza.

4.2.1.6.7.8. Promover criterios de calidad en el servicio ofertado.

Los usuarios, en dependencia de la atención brindada, respuesta recibida y solución al problema que le afecta, emitirán su criterio de calidad en el servicio ofertado que influirá y validará los indicadores de gestión de la institución.

4.2.1.6.7.9. Mejorar de manera constante de la calidad del servicio.

El mundo globalizado exige constantemente calidad para garantizar el posicionamiento de la imagen empresarial, por ello, se debe realizar de manera constante una retroalimentación de la labor cumplida y el grado de satisfacción del cliente a fin de promover mejoras en el accionar cotidiano de las secretarias.

4.2.1.6.7.10. Trabajar en equipo hacia un fin común.

El trabajo en equipo forma parte fundamental de la labor secretarial, se requiere de información generada por otras personas o departamentos para brindar un servicio de calidad que satisfaga los requerimientos del usuario. Por ello, los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, sino para disminuir el tiempo de respuesta al trámite requerido.

4.2.1.6.7.11. La capacidad de superación como imagen profesional de éxito.

La imagen profesional de éxito es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas. Es la combinación balanceada de la salud física, emocional, profesional y

espiritual. Para que estos elementos se mantengan en un balance, es necesario promover la capacitación y superación personal y profesional, la misma que puede ser iniciada por interés personal o auspiciada por la institución (cubierta con recursos propios o del Cabildo Municipal del cantón Mocache).

La institución debe seleccionar las temáticas de capacitación en relación a la importancia que ameritan ciertas temáticas de interés para la misma y, gestionar la empresa o institución pertinente (Ministerio de Relaciones Laborales, el Instituto de Altos Estudios Nacionales – IAEN, o la Contraloría General del Estado y/u otra empresa o institución legamente establecida para brindar asesoría o capacitación) a fin de que asesore o capacite a su recurso humano de manera individual o colectiva, mediante la aplicación de seminarios, talleres y/o cursos.

El lugar de ejecución y horarios de la capacitación dependerá de los compromisos y/o acuerdos establecidos por la Municipalidad y la oferente de los servicios de capacitación, los mismos que pueden realizarse en un área asignada por el cabildo o en las instalaciones de la empresa seleccionada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- El personal de secretarial del GAD Municipal del Cantón Mocache no reúne el perfil profesional requerido para el cumplimiento de las funciones asignadas, el 60% cuenta con poca experiencia en el cargo.
- El personal de secretarias requiere tener titulación en el área secretarial y mantener capacitación constante en temas del área secretarial, atención al usuario, desarrollo personal y profesional, el 94% no son profesionales en el área secretarial, el 53% de las 40 encuestadas no reciben capacitación constante y el 75% de las que se capacitan lo realizan personalmente.
- De acuerdo a las encuestas se estableció que es necesario tener un nivel profesional acorde a la función que desempeñan las secretarias de la GAD Municipal del cantón Mocache, por lo que se considera importante el instructivo que permita conocer el perfil profesional adecuado que debe de tener una secretaria para desempeñar sus labores eficientemente.
- Por lo expuesto anteriormente es necesario un instructivo en el que se establece el perfil profesional, directrices y requisitos que deben cumplir las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos, para lo cual se corrobora con las respuestas brindadas por las secretarias en las encuestas, el 100% de las secretarías están de acuerdo con la elaboración del instructivo.
- Se destaca la importancia del rol de las secretarias en la atención al usuario en un 75%, a fin de brindar un servicio de calidad en el GAD Municipal.

5.2. Recomendaciones.

- Promover en el recurso humano dedicado a la actividad secretarial la preparación en temas del área secretarial y atención al usuario; con el fin de reunir el perfil profesional acorde al cargo obtenido, esto se da a través de un programa de capacitación liderado y financiado con recursos financieros del GAD Municipal del Cantón Mocache.
- Impartir conocimientos acorde al área secretarial y establecer capacitaciones con temas relacionados al trabajo que desempeñan las secretarias del GAD Municipal, también realizar evaluaciones constantes que permitan establecer el nivel de destrezas y aptitudes en el cargo.
- Establecer como política institucional que el personal de secretarias deben cumplir con titulación profesional en el área secretarial o afines, al momento de seleccionar y designar el personal que ocupara el cargo de secretaria o asistente de un departamento, en el GAD Municipal del cantón Mocache.
- Acoger el instructivo del perfil profesional de las Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos. Para que mejore el desarrollo institucional el mismo que beneficiara a la entidad Pública.
- Socializar el instructivo propuesto entre las secretarias del GAD Municipal mediante talleres grupales.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Fuentes Citadas.

Andrade Recalde, R. X., & Andrade Recalde, P. D. (2011). Capacitacion y actualizacion de las secretarias de la Regional Norte del Instituto Nacional de riego - INAR en la eficiencia de sus funciones. Ibarra, Ibarra, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Andrade Yanez, G. K., & Jaramillo Rios, L. D. (2013). La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atencion al cliente en el Gobierno Autonomo Descentralizado de Otavalo. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Andrade Yanez, G. K., & Jaramillo Rios, L. D. (2008). Salud laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. Pensamiento psicologico, Vol. 4, No. 10, 9-25.

Andrade, G., & Jaramillo, L. (2013). La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado de otavalo. Ibarra - Ecuador: Universidad Técnica del norte. Ingeniería comercial.

Araya Muñoz, I. (2012). Construyendo el perfil por competencias para el profesional en Educacion Comercial. Revista Electronica Educare, 203-226.

Cadena Montenegro, E. M., & Penafiel Villaroel, J. G. (2013). La optimizacion de los recursos materiales y equipos electronicos por parte de las secretrias y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra. Propuesta alternativa. Ibarra, Ibarra, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Caiminagua Diaz, Z. E. (2012). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolucion de problemas en la Direccion General de las empresas comerciales del canton Machala. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.

Campos Encalada, S. F., & Loza Chavez, P. M. (2011). Incidencia de la gestion administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atencion a los usuarios en el ano 2011, Propuesta aternativa. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica de Norte.

Carvajal Orosco. (5 de Abril de 2015). Obtenido de Just another WordPress.comsite : <https://carvajalorozco.wordpress.com/formacion-tecnica-2/>

Cobeña Palacios, E. B., & Zambrano Azua, V. Y. (2012). Eficiencia y eficacia de las secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Manabí y su incidencia en el desarrollo institucional, periodo 2011. Portoviejo, Manabí, Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.

Cuaman Chancusi, L. M. (2012). Diseño e implementación de un sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "[Innovación Andina]", ubicada en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga en el periodo enero-diciembre 2009. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.

Definiciones de palabras. (2012). Definición de secretaria. Obtenido de <http://definicionesdepalabras.com/secretaria>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia, 64-80.

Endara Salvador, A. E., & Espin Gallardo, M. E. (2011). El servicio al cliente del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi del cantón Latacunga en el año 2011. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica del Cotopaxi.

Erazo Guzmán, M. A. (2012). Políticas y estrategias para mejorar la atención y servicio al cliente por parte de las secretarías del Ilustre Municipio del cantón Espejo. Ibarra, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.

Haro Cabezas, N. B. (2013). Las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia del Pichincha. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Lascrain Gutierrez, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. México, D.F.: Universidad Iberoamericana.

Pacheco Macas, M. M. (2012). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas en la dirección general de las empresas privadas de

seervicios de saluud del canton Machalad. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.

Pazmiño, Z., & Villamil, M. (2014). El perfil profesional de las secretarias y su incidencia en la calidad de atención que brindan a los usuarios de la universidad técnica de Manabí, extensión Chone, en el segundo semestre del 2013. Manta, Ecuador: Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

Rivas, G. (24 de junio de 2012). Concepto de perfil profesional: mebgil82 web site. Obtenido de mebgil82 web site: <http://mebgil82.blogspot.com/2012/06/concepto-del-perfil-profesional.html>

Salgado Cevallos, G. N., & Rodriguez Arias, G. M. (2011). El perfil profesional de las secretarias de la UTN y su incidencia en la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones-Propuesta alternativa. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Sanchez Silva, R. M. (Mayo de 2012). Propuesta de mejoramiento en el proceso de seleccion de personal de la Empresa Publica Metropolitana de Movilidad y Obras Publicas EPMOP. Quito, Provincia, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Sañay Lima, M. L. (2011). La secretaria ejecutiva y la calidad total en la atención al cliente y su impacto en el desarrollo empresarial en los despachos parroquiales en la diócesis de la provincia de El Oro. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.

Thompson, I. (agosto de 2006). Definición de servicio. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Tipan Pallo, J. P., & Tocktaguano Iza, L. B. (2010). Evaluación del rol docente y el comportamiento axiológico de los estudiantes de quinto curso en su formación del colegio nacional "Carlos María de la Torre". Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Valverde Rios, D. G., & Rea Perez, C. P. (2012). Estudio de la calidad de atención al usuario por parte de los secretarios y secretarias de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, año 2012. propuesta alternativa. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Velasquez, E. R. (2009). Calidad de la gestion administrativa de la facultad de ciencias economicas y administrativas de la Universidad Nacional de Itapua. año 2009. Encarnacion, Paraguay: Universidad Nacional de Itapua.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Encuestas dirigidas a las secretarias y jefes departamentales Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, provincia de Los Ríos.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS.**

Proponer el perfil profesional de la secretaria para mejorar la calidad del servicio al usuario que visita día a día el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

ENCUESTA...

Edad.....

1. ¿Cuántos años labora en calidad de Secretaria?

1 a 5 años () 6 a 10 años () 10 a 15 años () 16 a 20 años ()

2. ¿Le agrada el trabajo que realiza? Si () No ()

3. ¿Tiene Título Profesional? Si () No ()

4. ¿Cuál es el título profesional que posee?

Secretariado () Secretariado Ejecutivo ()

Secretariado Ejecutivo computarizado () Otro ()

5. ¿Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo con el Perfil Profesional que posee? Si () No ()

6. ¿Está de acuerdo con la remuneración que percibe por su trabajo?

Si () No ()

7. ¿Su actitud frente al usuario es?

Amable () atenta () escéptica () dudosa () impaciente ()
muestra interés () brinda confianza () demuestra poder ()

Discreta () ordenada () segura () responsable ()
Solucionadora de conflictos ()

8. ¿Se considera usted una Secretaria Eficiente? SI () NO ()

9. ¿Para ser una Secretaria eficiente y eficaz se necesita de?

Habilidades y destrezas () conocimientos básicos de administración ()

Manejo de la ofimática () cualidades básicas: lealtad y sencillez ()

Conocimiento de inglés y otros idiomas () conocimientos técnicos y tecnológicos ()

10. ¿Recibe capacitación constantemente? Si () No ()

11. ¿Quién le capacita? Personalmente () El Municipio ()

12. ¿Conoce usted los procesos Administrativos que se manejan en el GAD Municipal del cantón Mocache? Si () No ()

13. ¿Cree usted que si se capacita constantemente mejorara su desempeño laboral?
Si () No ()

14. ¿Cree usted que su desempeño laboral aporta al desarrollo de la Institución?
Si () No () A veces () Nunca ()

15. ¿Considera usted que el desarrollo y prestigio de esta Institución se debe a la eficiencia y eficacia con que desempeña y realiza sus actividades laborales?
Si () No () De ninguna manera ()

16. ¿Considera importante la elaboración de un instructivo que establezca las directrices y requisitos de la institución acorde a su Perfil Profesional?
Si () No ()

17. ¿Cree que el Rol de las secretarias es esencial en la atención al usuario de la GAD Municipal?
Si () No () De ninguna manera ()

Anexo 2. Formato de la encuesta dirigida a los Jefes departamentales del GAD Municipal del cantón Mocache

Proponer el perfil profesional de la secretaria para mejorar la calidad del servicio al usuario que visita día a día el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

1. ¿Considera usted que el trabajo que realizan las secretarias bajo su responsabilidad es?

Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular ()

2. ¿La actitud de la secretaria frente al usuario es?

Amable () confianza () atenta () escéptica ()
Dudosa () interés () grosera () impaciente ()

3. De las siguientes opciones ¿cuáles considera usted que contribuyen para que su secretaria sea eficaz?

Habilidades y destrezas () Conocimientos básicos de administración ()
Manejo de la ofimática () cualidades básicas: lealtad y sencillez ()
Conocimiento de inglés y otros idiomas () conocimientos técnicos y tecnológicos ()

4. ¿El desempeño laboral de las secretarias en estos años de labores ha sido?

Positivo () Negativo ()

5. ¿De qué manera cree usted que las secretarias han aportado al desarrollo institucional?

Aplicando técnicas y estrategias de administración ()
Desarrollando las labores con eficiencia y eficacia ()
Cumpliendo con los horarios de trabajo ()

6. ¿Considera usted que si se capacita al personal de secretaría, brindará un mejor aporte laboral a la institución?

Si () No ()

Anexo 3. Entrevista Dirigida al sr. Alcalde, Leandro Ullón y la Dra. Zulema Cotto de Morla Directora del Dpto. de Recursos Humanos del GAD Municipal del cantón Mocache

Proponer el perfil profesional de la secretaria para mejorar la calidad del servicio al usuario que visita día a día el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos.

1. **¿El personal de Secretarias han sido seleccionadas y designadas de acuerdo a su Perfil Profesional?**

2. **¿las Secretarias reciben una remuneración de acuerdo a la función que realizan?**

3. **¿Cómo es el desempeño de las Secretarias del GAD Municipal del cantón Mocache?**

4. **¿El establecimiento del perfil profesional para las secretarias del GAD Municipal del cantón Mocache permitirá establecer procesos adecuados de selección y designación?**

5. **¿Cómo mejorar la actitud profesional de las secretarias para que se optimice la atención y calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de cantón Mocache?**

6. ¿Qué haría para que el Perfil Profesional de las Secretarias incrementara y mantenga es estatus en el GAD Municipal del cantón Mocache?

7. Cree que las actividades laborales de las Secretarias se están cumpliendo de forma eficiente?

8. Le gustaría que se implemente un instructivo indicando las directrices y requisitos del perfil profesional de las Secretarias del GAD Municipal del Cantón Mocache.

Anexo 4. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

Análisis FODA del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache	
Fortalezas - El respaldo del Estado - La infraestructura existente - El liderazgo Administrativo - La Legislación reguladora vigente	Oportunidades - Necesidad persistente de servicios de los usuarios - Apoyo Financiero por parte del Estado para liderar proyectos de gestión público y el sector en el que se encuentra ubicado geográficamente.
Debilidades - Inadecuada Jerarquización de sus directivos en relación al nivel profesional requerido.	Amenazas - Incumplimiento de las políticas nacionales. -Servicio de mala calidad y como consecuencia mala imagen Institucional.
Análisis FODA del personal asignado al área secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mocache	
Fortalezas - Personal relativamente joven, accesible a realizar estudios profesionales en el área secretarial. - La Legislación vigente promueve la capacitación del recurso humano de la Instituciones del Estado. - Existencia de recursos financieros que pueden dirigirse hacia ese objetivo.	Oportunidades - Existencia de diversas empresas e Instituciones que ofertan servicio de capacitación. Y estudios en instituciones en el entorno tanto a nivel presencial como semipresencial.
Debilidades - inexistencia del perfil profesional. - secretarias solo con títulos de bachiller. - Limitación de los conocimientos profesionales adecuados y de atención al usuario. - La carencia de experiencia anterior en trabajos afines y la restricción personal hacia la búsqueda de nuevos y actualizados conocimientos. -contratación del personal por compromisos políticos.	Amenazas - Deterioro de la imagen secretarial - observancia negativa por parte de los organismos de control a la Institución. - La Insatisfacción de la ciudadanía y la mala imagen Institucional.

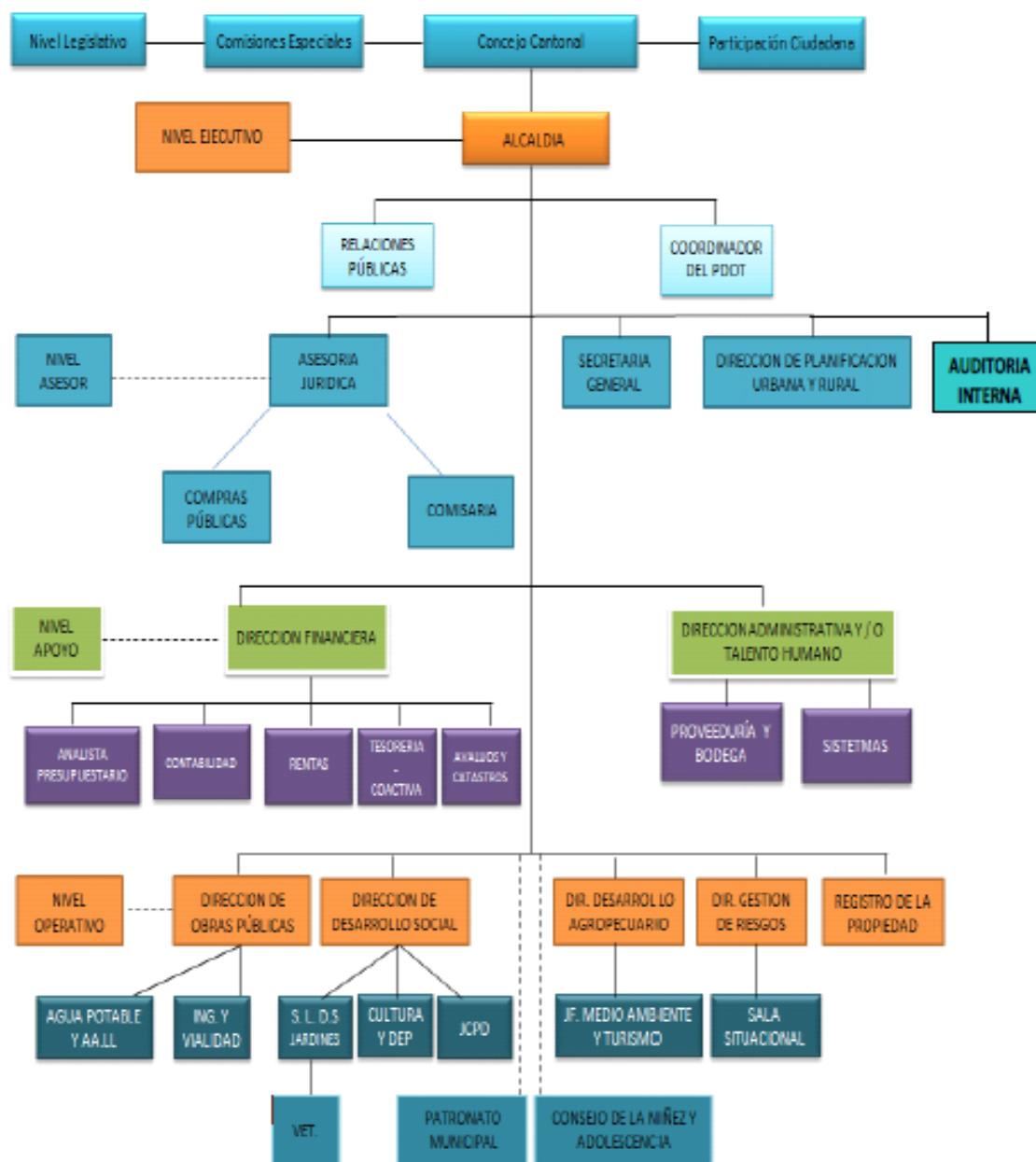
Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Ángela Isabel Solórzano Moreira

Anexo 5. Personal

El personal que labora dentro de la institución se detalla a continuación:

❖ Sr. Ullón Rodríguez Leandro	Alcalde de la Institución
❖ Lic. Lara Vega Jenny	Relaciones Públicas
❖ Ab. Carriel Abad Carlos	Asesoría Jurídica
❖ Anal. Piguave Fernando	Compras Públicas
❖ Sr. Aguayo Ibarra Jorge	Comisario
❖ Lic. Gallegos Franco Juan	Secretario General
❖ Dr. Fajardo Ramírez Miguel	Director de Planificación Urbana/R
❖ Ing. Rojas Segarra Ernesto	Auditor General Interno
❖ Ing. Obando Malat Alfredo	Director Financiero
❖ Ing. Mendoza Rodríguez Lorena	Analista de Presupuesto
❖ C.P.A. Reyes Flores Marco	Contador General
❖ Ec. ZhuniorRodriguez Byron	Jefe de Rentas
❖ Ec. Bustamante Rojas Lorena	Tesorera
❖ Ing. León Rendón Johnny	Avalúos y Catastros
❖ Dra. Cotto Ortega Zulema	Director de Talento Humano
❖ Lic. Cansing Caise Marcos	Guardalmacén Municipal
❖ Ing. Peñafiel Arteaga Jorge	Técnico en Sistemas
❖ Ing. Rodríguez Blacio Fernando	Director de Obras Publicas
❖ Sr. Salas Goye Edison	Jefe de Agua Potable
❖ Lic. Tello Coello Shirley	Directora de Desarrollo Social
❖ Sra. Vera Barco Clara Jefe	Sanidad Local
❖ Ing. Zoot. Velaña Guanoquiza Segundo	Veterinario
❖ Lic. Rodríguez Cotto Jorge	Cultura y Deporte
❖ Sra. Rodríguez Vélez Narcisa	Trabajadora Social
❖ Ing. Velásquez Montero Héctor	Director Desarrollo Agropecuario
❖ Ing. Mendoza Moreira Javier Jefe	Medio Ambiente
❖ Sr. Bravo Boderó Manuel	Director de Gestión de Riesgo
❖ Ab. Quintana Llerena Jorge	Registrador de Propiedad
❖ Sr. Peralta Meza Jorge	Consejo Participación Ciudadana
❖ Técnicos y Asistentes	Administrativos de departamentos
❖ Obreros	

Anexo 6. Organigrama Estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache.



Anexo 7. Mapa Cantón Mocache



Fotografía

Portada de GADM del cantón Mocache Provincia de los Ríos, cuando lo visite para realizar la observación que me sirvió para la investigación que se efectuó en esta institución.

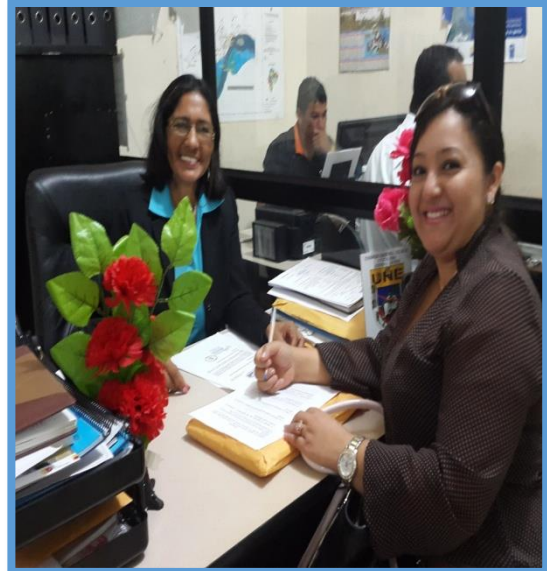


Anexo 8. Entrevistas

Entrevista al señor Leandro
Ullón Alcalde del GADM. Mocache.



Entrevista a la Dra. Zulema Cotto de
Morlan Directora de Dpto. Recursos
Humanos.



Anexo 9. Fotos de la encuesta a las Secretarías del GAD Municipal del cantón Mocache.

Sra. Alelayda Molina Muñoz Secretaria del
Dpto. Agua Potable.



Sra. Verónica Ubilla secretaria del Dpto.
Recursos Humanos de GADM. Mocache.

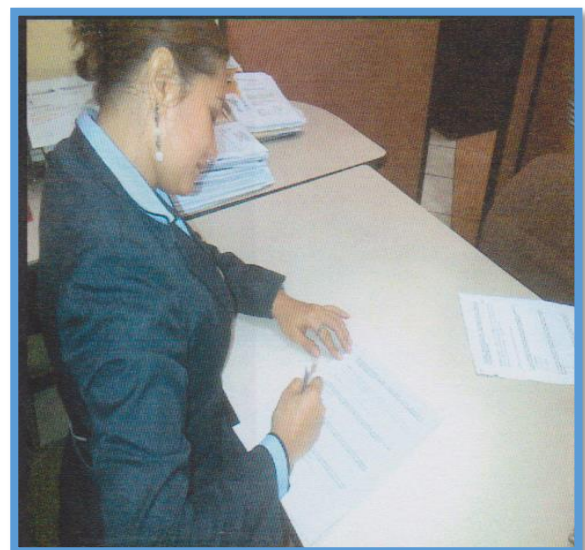
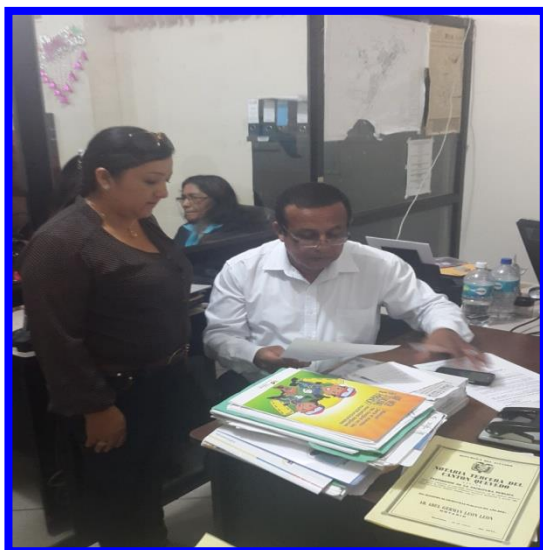


Anexo 10. Técnica en gastronomía. Magaly Arzube Secretaria de Alcaldía GADM. Mocache y Lic. María F. Coello secretaria del Dpto. de tesorería GADM. Mocache.



Anexo 11. Fotos de la encuesta a los Jefes Departamentales del GAD Municipal del cantón Mocache.

Dr. Manuel Bravo Bodero Director del Ing. Lorena Mendoza Rodríguez Jefa de
Dpto. de Obras Públicas. Al momento de Presupuesto de GADM. Mocache
realizar la encuesta. GADM Mocache.



Anexo 12. Fotografía de visita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache.

