



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**CARRERA: LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
TÉCNICAS INFORMATICAS.**

**Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Licenciada en
Secretariado Ejecutivo en Técnicas
Informáticas.**

Título del Proyecto de Investigación

**LA GESTIÓN SECRETARIAL Y SU APORTE AL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE
LOS RÍOS, AÑO 2015.**

AUTORA

Hilda Narcisa Vichisela Vaca

Directora del Proyecto de Investigación

Ing. Shirley Alava Ormaza.

Quevedo-Los Ríos- Ecuador

AÑO - 2015



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Vichisela Vaca Hilda Narcisa**, 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. _____

Vichisela Vaca Hilda Narcisa



CERTIFICACIÓN DE CULMINACION DEL PROYECTO INVESTIGACION

La suscrita, Ing. Shirley Alava Ormaza. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Vichisela Vaca Hilda Narcisa, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado, **“LA GESTIÓN SECRETARIAL Y SU APOORTE AL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO 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. Shirley María Alava Ormaza M.Sc.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Teléfonos : FCP (Fax) 783 487 UTEQ (593-05) 750 320 / 751 430 / 753 302

Fax UTEQ : (593 -05) 753 300 / 753 303 / 752 177

E.mail.info@uteq.edu.ec / fcp_91@yahoo.es Quevedo – Los Ríos – Ecuador

La Primera Universidad Agropecuaria del País. **Acreditada**

CASILLAS
Guayaquil : 10672
Quevedo : 73

CERTIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE HERRAMIENTA ANTIPLAGIO URKUND

Ing. Shirley María Álava Ormaza MSc., Directora del Proyecto de investigación titulado: “LA GESTIÓN SECRETARIAL Y SU APOORTE AL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015.” realizado por la estudiante, Vichisela Vaca Hilda Narcisa. Certifico que se aplicó la herramienta anti plagio URKUND, habiendo obtenido una **similitud de (7%)**, rango aceptable para proceder a la defensa de la misma y cumplir las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

URKUND

Document [proyecto de Investigacion.docx \(D15816526\)](#)

Submitted 2015-10-22 21:00 (-05:00)

Submitted by salava@uteq.edu.ec

Receiver salava.uteq@analysis.urkund.com

Message Fwd: PARA EL URKUN [Show full message](#)

7% of this approx. 25 pages long document consists of text present in 9 sources.

Ing. Shirley María Álava Ormaza MSc.
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



INFORME DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Quevedo, 10 de diciembre del 2015

Ingeniera

Mariana reyes Bermeo, M.Sc

DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

En su despacho

Nosotras, Nuvia Zambrano Barros MSc. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Lcda. Verónica Osorio Sánchez MSc. y Lcda. María Pachar López, MSc. MIEMBROS DEL TRIBUNAL, respectivamente titulado LA GESTION SECRETARIAL Y SU APOORTE AL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO (GAD) MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, AÑO 2015, de la egresada Vichisela Vaca Hilda Narcisa, de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Mediante memorándum N. 003, de fecha 27 de noviembre/2015, se convocó a reunión a los miembros del tribunal, a la directora del proyecto investigativo y la autora del proyecto. Con fecha 04 de diciembre/2015, se envió a la Directora del proyecto de investigación ing. Shirley Álava ormaza, MSc, el informe en el que se indican todas las correcciones que debe realizar la srta. Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

Con fecha 9 de diciembre/2015, la Directora del proyecto de investigación emitió el certificado en el que se indica que la egresada concluyo con las correcciones; concomitante, a la egresada se le autoriza el empastado correspondiente.

Por lo tanto certificamos que la egresada ha realizado las correcciones emitidas por este tribunal y le solicitamos se sirva proceder a señalar fecha, hora y lugar de sustentación, en base a lo que indica los Arts. 41 y 44 del Reglamento de la Unidad de Titulación especial de la UTEQ.

La egresada puede hacer uso del certificado para proseguir con los trámites pertinentes a su graduación.

Atentamente,

Lcda. Nuvia Zambrano. MSc
Presidente del Tribunal

Lcda. Verónica Osorio Sánchez. MSc
Miembros del Tribunal

Lcda. María Pachar López. M. Sc
Miembros del Tribunal



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre Celestial por darme vida, salud y las fuerzas suficientes, ya que sin el mi vida tiene sentido.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a través de sus autoridades, personal docente, administrativo, de servicios de la Unidad de Estudios a Distancia, carrera de Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas que supieron brindarme toda esa oportunidad para prepararme como profesional y obtener un título que me permita ser la portadora en decir que lo recibí de esta importante alma máter.

A la Lcda. Verónica Osorio Sánchez Msc. Coordinadora de carrera, a la Lcda. Nuvia Zambrano Msc., Lcda. Carmen Pachar López Msc., por sus conocimientos impartidos, tiempo, paciencia y apoyo durante la elaboración del mismo, a mi directora de tesis Ing. Shirley Alava Ormaza.

A todas las personas que me apoyaron en el transcurso de la carrera universitaria, mis más sinceros agradecimientos.

Vichisela Vaca Hilda Narcisa



DEDICATORIA

A mi creador, mi padre al que me ama desde antes que yo naciera.

En segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia en especial a mi querido hijo Elkyn Alava, que es la razón de mi vida y la inspiración que me ha llevado hasta donde estoy ahora.

Por último a todas las personas que de una u otra manera han contribuido para que cumpla con una de las metas tan anheladas en mi vida.

HILDA

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación de la Gestión Secretarial y su aporte al desarrollo Empresarial del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Quevedo provincia de Los Ríos, año 2015; está ubicado en la Ciudadela Municipal, calle Edmundo Ward y Av. Quito. Se realizó con el objeto de realizar un modelo de gestión secretarial para mejorar el desempeño profesional y la atención al usuario, en el Municipio; las secretarias de esta institución están enfocadas en su labor diaria, en este contexto se pretende lograr el mejoramiento de la gestión secretarial que incide en el servicio al usuario, el cual es el eje y parte fundamental del servicio al público, la realidad actual demanda de una gestión secretarial de calidad, que conforme a los principios de eficiencia, eficacia y efectividad deben satisfacer necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios, puesto que ellos son los referentes para cambiar la forma de pensar y de actuar de la antigua práctica secretarial a cambio de una verdadera gestión que contenga nuevas competencias y habilidades propias de este siglo. Por lo expuesto, el afán en el tema planteado, y nuestra propuesta en la preparación de un estudio completo que analiza las causas y resultados en soluciones mientras nos provee un valioso tema de la tesis necesaria para la obtención del título de Licenciada en Secretariado ejecutivo.

Palabras claves: Gestión secretarial, desarrollo Secretarial, desarrollo empresarial, Secretaria.

ABSTRACT

This research and its contribution Management Secretarial Business Development Decentralized Autonomous Government (GAD) Municipal Quevedo Canton province of Los Rios, 2015; It is located in the Municipal Citadel, Edmund Ward Street s / n Av. Quito. It was done in order to make a model of secretarial professional management to improve performance and customer service in the municipality; secretaries of this institution are focused on their daily work in this context is intended to achieve the improvement of the secretarial management that affects the customer service, which is central and fundamental part of the public service, the current situation demands one secretarial quality management, which according to the principles of efficiency, effectiveness and efficiency must meet needs, requirements and expectations of users, since they are the leaders to change the thinking and acting of the former secretarial practice to change management of a real containing new competencies and skills typical of this century. For these reasons, the desire in the question asked, and our proposal for the preparation of a comprehensive study analyzing the causes and results in solutions as we provide a valuable subject of the thesis required for obtaining Bachelor of Executive Secretariat.

Keywords: secretarial Management, Secretarial development, business development, Secretary.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACION DEL PROYECTO INVESTIGACION	iii
CERTIFICADO DE REPORTE DE URKUND.....	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	vi
<i>DEDICATORIA</i>	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
TABLA DE CONTENIDO	x
CONDIGO DUBLIN	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1.1. Problema de la investigación	4
1.1.2. Planteamiento del Problema	4
1.1.3. Formulación Del Problema.....	5
1.1.4. Sistematización	5
1.2.1. Objetivo General	6
1.2.2. Objetivos Específicos	6
1.2.3. Justificación	6
CAPÍTULO II.....	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1. MARCO CONCEPTUAL	9
2.1.1. Gestión secretarial	9
2.1.2. Gestión secretarial y el trabajo en equipo.....	10
2.1.3. Que es gestión y proceso secretarial.....	10
2.1.5. Gestión secretarial y el liderazgo	12
2.1.7. Desarrollo empresarial.....	13
2.1.8. Quien es una Secretaria	14
2.1.9.5. Misión secretarial	18
2.1.15. ¿Que son los Municipios?.....	22

2.2.	Marco legal.....	22
2.2.1.	Descripción del (GAD) Municipal de Quevedo provincia de los Ríos.....	22
2.2.2.	Resolución N° 001-agadmj-jrsc-aq-2011	23
2.2.3.	Código de ética de las Secretarías de los (GAD) Municipal del Ecuador.	23
2.2.4.	Derechos de la (el) Secretaria (o).	24
2.2.6.	Ley Orgánica del servidor público.....	25
2.3.	Marco Referencial.....	26
	CAPÍTULO III.....	30
	MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.	Tipos de investigación.....	31
3.2.3.	De campo	31
3.2.4.	Bibliográfico o documental	31
3.3.	Métodos de investigación	31
3.3.1.	Método de Observación.....	32
3.3.4.	El método estadístico.....	32
3.4.	Fuentes de información.....	33
3.4.1.	Fuentes primarias	33
3.4.2.	Fuentes secundarias.....	33
3.5.	Diseño de la investigación	33
3.6.	Instrumentos de investigación	33
3.6.2.	Encuestas	34
3.6.3.	Entrevistas	34
3.7.	Tratamiento de datos.....	34
3.8.	Recursos humanos y materiales.....	34
	CAPÍTULO IV.....	37
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.3.	Análisis FODA	49
4.4.	Modelo de Gestión Secretarial.....	51
4.4.1.	Perfil de la secretaria	52
4.4.2.	Cualidades Principios y Valores	53
	La Eficiencia: 54	
	Actitud y habilidad:.....	55
4.4.3.	Exigencias técnicas de una secretaria.....	55
	Formación: 55	

4.4.4. Control de los recursos	56
El flujo de la información:.....	56
Liderazgo: 57	
CAPITULO V	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
7.1. LITERATURA CITADA	65
CAPÍTULO VIII	68
ANEXOS	68
Cuadro N° 16 MODELO	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Recursos Humanos	34
Tabla N° 2 Recursos Materiales	35
Tabla N° 3 Buena gestión secretarial	42
Tabla N° 4 La gestión secretarial.....	43
Tabla N° 5 Valores y la Ética	43
Tabla N° 6 Modelo de gestión secretarial.....	44
Tabla N° 7 Preparación en el ámbito secretarial.....	45
Tabla N° 8 Rol que cumple la secretaria	46
Tabla N° 9 Buena gestión secretarial	46
Tabla N° 10 Capacitación en Gestión secretarial.....	47
Tabla N° 11 Campo secretarial.....	48
Tabla N° 12 Modelo diseñado	49
Tabla N° 13 Entrevista Realizada Al Sr. Jorge Domínguez.....	38
Tabla N° 14 Entrevista Realizada Al Sr. Humberto Alvarado	39
Tabla N° 15 Análisis	
Tabla N° 16 Diseño del Modelo de Gestión.....	58

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1 Oficinas de talento humano realizando encuesta	69
Imagen N° 2 Oficinas de talento humano pidiendo información	69

Imagen N° 3	Encuestando a la directora de Talento humano la Ing. Cristina Vinza...	69
Imagen N° 4	Recabando información	69
Imagen N° 5	Tesorería.....	70
Imagen N° 6	Recopilando información.....	70
Imagen N° 7	Dirigiéndome a otros departamentos	70
Imagen N° 8	Con el administrador de la ciudadela Municipal.....	70
Imagen N° 9	En la oficina de relaciones públicas encuestando	70
Imagen N° 10	Junto al alcalde y al vicealcalde	70
Imagen N° 11	Edificio de información al usuario	71
Imagen N° 12	Museo.....	71
Imagen N° 13	Promoción cívica	71
Imagen N° 14	Encuestando	71
Imagen N° 15	departamento de Sistema Rentas Internas.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Planteamiento del problema	76
Figura N° 2	Mapa de (GAD) Municipal de Quevedo	76
Figura N° 3	Análisis FODA.....	77
Figura N° 4	Modelo de Gestión.....	78

CONDIGO DUBLIN

Título:	LA GESTIÓN SECRETARIAL Y SU APORTE AL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015
Autora:	Vichisela Vaca Hilda Narcisa
Palabras claves	Gestión secretarial, desarrollo empresarial, Secretaria, desarrollo secretarial
Fecha de publica.	2 de diciembre de 2015
Editorial	Quevedo, Universidad Técnica Estatal De Quevedo
Resumen	<p>Resumen.- La gestión secretarial toma en cuenta todas las áreas y funciones al interior de un sistema, donde las partes están relacionadas entre sí. En este sentido, la empresa como sistema constituye un todo interrelacionado donde la gestión cobra su verdadero sentido, ya que las partes se necesitan unas a otras para generar sus productos y servicios. La gerencia, ante el reciente panorama, debe contar con la asistencia de una persona preparada para las Gestión Secretarial que posibilite transitar de forma exitosa en este proceso. Por lo que se hace necesario, cada vez más, adquirir nuevos saberes en un ambiente en el que se maneja demasiada información. La función secretarial en el ambiente de la oficina actual con la aplicación de la alta tecnología y los cambios; determinan que además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, han de ser capaces de actuar con responsabilidad e independencia.</p> <p>Abstract. - The secretarial management takes in to account all areas and functions withing a system where the parties are related. In this regard, the company as a system constitutes an interrelated whole where management takes its true sense, as the parties need each other to generate products and services. Management, with the recent situation, should be assisted by a person prepared for Management that enables Secretarial move successfully in this process. So it becomes necessary, increasingly acquire new knowledge in an environment in which too much information is handled. The secretarial function in today's office environment by applying high technology and changes; determine that in addition to work effectively in office tasks, they must be able to act with responsibility and independence.</p>
Descripción	93 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162
URI:	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)

INTRODUCCIÓN

La gestión secretarial en Latino América es muy importante para el desarrollo empresarial dentro del área secretarial, ya que toma en cuenta todas las áreas y funciones al interior de un procedimiento en la que están relacionadas entre sí, y que no solo deben realizar tareas o trámites, sino que necesitan tomar decisiones de manera responsable y planificada durante su rol de trabajo.

A nivel general las secretarias son el pilar fundamental dentro de las actividades de una oficina; es asistente directa del jefe, portavoz de las decisiones de su superior, el rol que cumplen es de primerísima importancia, por cuanto tienen que ver con el correcto manejo de las relaciones humanas; por lo tanto, la comunicación o el diálogo fluido tiene que darse necesariamente entre la funcionaria responsable de secretaría y los usuarios.

La finalidad de este trabajo investigativo fue promover al personal involucrado en el área secretarial, fue fortalecer la gestión que las ayude a desenvolverse eficientemente, de tal manera que su accionar secretarial sea identificado y valorado como un aporte al desarrollo de las instituciones, organizaciones, empresas públicas y privadas, por lo tanto es necesario contar con herramientas de apoyo administrativo que permitan desarrollar con eficiencia las funciones y cumplir con los objetivos propuestos en cada uno de las instituciones.

Dentro de este contexto, la gestión Secretarial en el Ecuador, se debe caracterizar por el profesionalismo con que desempeña sus funciones, su adaptación a las necesidades y exigencias del mundo competitivo. **(CARVAJAL, 2014)**

Su alcance es enfrentar con éxito los desafíos del entorno y la importancia que tienen las secretarias dentro de la empresa ya que son como un recurso primordial, importante y necesario, que hay que optimizar e insertar en una visión y misión renovada, dinámica y competitiva, a la prestación de los servicios de manera adecuada en los Gobiernos Autónomos Descentralizados “GAD”. **(Madero & Navarro, 2008).**

El objetivo de esta investigación es diseñar un modelo de gestión secretarial en el área administrativa del GAD Municipal de Quevedo, que les permita desenvolverse eficientemente de tal forma que su accionar secretarial sea identificado y valorado como un aporte al desarrollo empresarial.

La gestión es muy substancial dentro de la administración, ya que se maneja un sistema de documentación interna y externa de la institución, control, archivo, permanencia, automatización, certificación, entre otros de manera que permite mantener un sistema de comunicación actualizado para la toma de decisiones.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. Problema de la investigación

Falencias en el desenvolvimiento secretarial dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D.) Municipal de cantón Quevedo Provincia de los Ríos.

1.1.2. Planteamiento del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, a pesar de mantener una estructura organizacional definida, al interior de su institución se genera actitudes poco aceptables por parte de las secretarias al momento de realizar las gestiones que los usuarios realizan a diario.

La falta de un modelo de gestión secretarial acarrea muchos problemas para la Institución y a nivel profesional, ya que se verá afectado en la aplicación de habilidades comunicativas en el ámbito laboral, generando consecuencias negativas como son; falta de poder, baja productividad, insatisfacción, entre otros.

No existe una adecuada gestión secretarial, eso conlleva a un limitado desarrollo empresarial y un descontento total por parte de los usuarios, también el descontrol del personal que allí labora, lo que contribuiría en la formación de un ambiente de insatisfacción e incertidumbre dentro de la empresa, por ello es preciso buscar alternativas de solución.

Partiendo de esta problemática surge la necesidad de diseñar un modelo de gestión secretarial en el (GAD) Municipal del Cantón Quevedo, y determinar cuál sería el más apropiado para que su aporte al desarrollo empresarial sea relevante y se brinde una atención de calidad y calidez; cabe destacar que las causas y efectos descritos dificultaban la labor de las secretarias.(ver en anexos Figura N° 1)

Diagnóstico

La inadecuada atención al usuario por parte de las secretarias perjudica la imagen y prestigio institucional influyendo negativamente en el área de secretaría del GAD Municipal del Cantón Quevedo; esto ocasiona un desprestigio a la institución

Pronóstico

De no considerarse la limitada Gestión Secretarial se continuara con el inadecuado servicio al usuario porque no las capacitan , Contratación de personal sin las debidas competencias se da la inestabilidad laboral, mala pplanificación de su tiempo y el de su jefe porque no cocer con exactitud el rol que debe cumplir como.

1.1.3. Formulación Del Problema

¿Cómo la falta de un modelo de Gestión secretarial impide que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal en el cantón Quevedo Provincia de los Ríos se desenvuelvan con eficiencia en su trabajo?

1.1.4. Sistematización

¿De qué forma una mala gestión secretarial afectan al desenvolvimiento normal de su trabajo en la empresa?

¿Cómo influye la gestión secretarial en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

¿Las falencias existentes en el desenvolvimiento secretarial interviene negativamente en el desarrollo empresarial del GAD?

¿Por qué el escaso conocimiento de la gestión secretarial dificulta la orientación administrativa?

¿Cuál es el proceso de la gestión secretarial que permite fortalecer el servicio en la secretaría del (GAD) Municipal de Quevedo?

¿Cuánto ayudará el diseño del modelo de gestión en el desarrollo secretarial dentro del G.A.D Municipal?.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión secretarial para mejorar el desempeño profesional y la atención al usuario, en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Quevedo Provincia de los Ríos.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de la gestión secretarial en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal.
- Determinar las falencias existentes en el desenvolvimiento secretarial dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Quevedo.
- Definir un modelo de gestión Secretarial a emplear en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal.

1.2.3. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad primordial mejorar en el proceso de servicios en la secretaría del Gobierno autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo resaltando la eficiencia en el servicio al usuario.

Este tema es de importancia teórica práctica, porque sirve de base para futuras investigaciones, contribuyendo en el mejoramiento de procesos secretariales, encaminados al fortalecimiento de la imagen institucional, se sustentó con temas relevantes de autores destacados en el mundo de la gestión tales como Paredes Vera y Vélez Parraga, Lorena Del Roció, entre otros.

Tomando en cuenta que la Secretaria Ejecutiva se constituye en un punto determinante de apoyo para la gerencia de una institución, el compenetrarse con aquellas acciones que son necesarias en el desempeño exitoso; porque la secretaria debe estar apta para planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar

resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre a la institución o empresa; el fin es llevar a la Secretaria Ejecutiva a vender su imagen.

La utilidad teórica está determinada con la investigación, análisis y descripción de los procesos de la Gestión Secretarial que incide en el limitado servicio al usuario.

La investigación tiene un impacto en el ámbito empresarial y en el desarrollo profesional, resaltando que la Gestión Secretarial posibilita una mejor atención al usuario mediante la aplicación adecuada de procesos secretariales. El estudio es factible; se contó con el aval de las autoridades y secretarías del (GAD) Municipal a quienes se les ha participado del presente trabajo de investigación; demostrando predisposición para colaborar; además se dispone del conocimiento del investigador, recursos técnicos, tecnológicos, bibliográficos y económicos.

El objetivo es que se logre optimizar los servicios que se da al usuario con calidad y calidez, obteniendo un importante desarrollo empresarial, en la gestión y en permanente búsqueda de los mejores resultados, induciendo al (GAD) Municipal a una evaluación objetiva y permanente a la prestación de los servicios de manera adecuada, esto beneficiara a los usuarios del Cantón Quevedo.

La investigación es de interés, porque se enfoca en la Gestión Secretarial y en el servicio al usuario de calidad, resaltando mejoramiento de la gestión mediante implementación de normas de cortesía para la obtención de un servicio óptimo, eficaz y eficiente.

Para este trabajo se emplearon los métodos investigativos, bibliográfico inductivo-deductivo y analítico-sintético en el inductivo deductivo se aplicó la observación en el lugar de los hechos para su registro, y se aplicaron encuestas y entrevistas a todos los vinculados en la presente investigación; en el analítico-sintético, se utilizaron para el análisis de los resultados que se obtuvieron en la investigación, se procedió a sacar conclusiones y hacer recomendaciones recurrimos a la bibliográfico donde se obtuvo información como son los textos, revista, internet y todo lo relacionado a esta exploración acorde al tema elegido para este trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Gestión secretarial

Las secretarias a más de llevar responsabilidades del cargo al que está asignada en la institución en la que labora debe brindar su apoyo en las tareas y funciones establecidas a su jefe, esto implica que la gestión secretarial toma en cuenta todas las áreas y funciones al interior de un procedimiento en la que están relacionadas entre sí, en lo cual es algo más a fondo que realizar tareas o tramites, esto determina que debe tomar decisiones de manera responsable y planificada durante su rol de trabajo **(Paredes Vera & Velez Parraga , 2013)**.

El concepto de gestión toma en cuenta todas las áreas y funciones al interior de un sistema, donde las partes están relacionadas entre sí. En este sentido, la empresa como sistema constituye un todo interrelaciones donde la gestión cobra su verdadero sentido, ya que las partes se necesitan unas a otras para generar sus productos y servicios, y las personas deben colaborar para lograr sus objetivos como grupo.

Dentro de la gestión secretarial podemos hallar una gran variedad de temas que podrían ampliar nuestros conocimientos continuación usted podrá conseguir las temáticas que viene incluidas dentro de la gestión secretarial. **(Zavaleta & Amud Asprilla, 2015)**

La gerencia, ante el reciente panorama, debe contar con la asistencia de una persona preparada en Gestión Secretarial, que posibilite transitar de forma exitosa en este proceso. Por lo que se hace necesario, cada vez más, adquirir nuevos saberes, en un ambiente en el que se maneja demasiada información. **(Cemped, 2009)**.

La palabra gestión implica algo más que realizar tareas o tramites, principalmente implica la acción de tomar decisiones de manera responsable y planificada, “esto significa que la gestión lleva asociada la idea de acción para que los objetivos fijados se cumplan” **(Velasco, 2009)**.

De acuerdo a lo que manifiestan los autores Paredes, Vélez, Zavaleta, Amud Asprilla, Cemped y Velazco que la Gestión Secretarial implica, es algo más que realizar labores o

diligencias dentro de la oficina; este concepto alude, principalmente, a la acción de tomar decisiones de manera responsable y planificada, durante un proceso, en áreas y funciones al interior de un sistema, donde las partes estén relacionadas entre sí y la gestión cobra su verdadero sentido dentro de toda Institución a través de esta actividad se espera lograr un perfeccionamiento profesional y personal que permita a las asistentes ejecutivas aportar a la gestión y coordinación de tareas para mejorar el servicio al usuario del G.A.D. Municipal.

2.1.2. Gestión secretarial y el trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la expresión de madurez del equipo de trabajo, es el punto de apoyo para todos los que se integran como nuevos participantes, el trabajo en equipo es el punto de encuentro que permite reconocer fortalezas y debilidades de tal manera que permite encontrar los apoyos necesarios para ser exitosos en la gestión. El trabajo en equipo, entendido como uno de los fundamentos de la gestión contribuye a la implementación y el desarrollo de las 5C (Complementariedad, Coordinación, Comunicación, Confianza y Compromiso) que permiten consolidar una cultura organizacional capaz de motivar y animar mejores. **(Del Rocio, 2014).**

Tal como lo indica Lorena Del Roció un buen equipo de trabajo, requiere su tiempo para ello, la secretaria debe adquirir habilidades y capacidades especiales para el desempeño armónico de su labor, para realizar bien su tarea, un equipo debe sobrepasar barreras, que dependen tanto de los miembros del equipo como del apoyo que les brinde la organización, la secretaria debe estar preparada para trabajar en equipo y valorar su preparación ya que podría resultar difícil compartir con personas con criterios diferentes; por ello, los equipos necesitan tener un objetivo claro y una serie de metas, por lo que las secretarias del G.AD, es necesario que apliquen estrategias.

2.1.3. Que es gestión y proceso secretarial

Gestión y proceso son dos términos, con frecuencia tópicos, que hay que comprender para que el sistema de calidad sea una eficaz herramienta de gestión para todos. Entonces, es fácil sentirse cómodo con los requisitos de los modelos de gestión de la calidad y excelencia empresarial. La aplicación de un término conocido, gestión, a otro

también conocido pero sin hábito de hacerlo, procesos, plantea los siguientes interrogantes que se responden a lo largo del libro: ¿Cuántos procesos hay en mi empresa? La identificación de los procesos de la empresa y la definición de sus interacciones nos lleva a elaborar el mapa de procesos. ¿Cómo se planifican los procesos? Se incluyen varias herramientas para elaborar los procedimientos evitando la tan temida burocracia, **(Paredes Fernandez De Velasco, 2010)**.

Pérez Fernández de Velasco considera que la Gestión son métodos corporativos y disciplinarios de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño con eficiencia y eficacia y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, es el entendimiento, visibilidad y control de los procesos de negocio de una organización. Un proceso de negocio representa una serie discreta de actividades o pasos de tareas que pueden incluir.

2.1.4. Modelo de gestión secretarial

El proceso de transformación que en la actualidad experimenta el rol del secretario (a), se ve fuertemente influido por los significativos cambios que está viviendo la organización moderna. El elemento más importante de esta transformación se encuentra en la distinción entre lo que hemos denominado la realización de tareas versus la resolución de problemas, como así también la flexibilidad en las responsabilidades del cargo versus la rigidez en el cumplimiento de las funciones centradas en la tarea.

A partir de estas características construiremos un modelo de gestión secretarial que, sin duda, deberá ser adaptado por cada secretario (a) a la realidad de su trabajo.

Un modelo es una herramienta que permite entender el funcionamiento de las cosas.

Es como un mapa que entrega información de un territorio a la vez y orienta para moverse dentro de él. En este sentido, tres de los principios antes presentados servirán de guía en la construcción de este modelo. **(Serrano, 2011)**

Serrano asevera que un modelo es una herramienta que permite entender el funcionamiento de las cosas, que es como un mapa que entrega información de un

territorio a la vez y orienta para moverse dentro de él. En este sentido, tres de los principios antes presentados servirán de guía en la construcción de este modelo.

2.1.5. Gestión secretarial y el liderazgo

La secretaria para poder liderar adecuadamente debe contar con un aspecto esencial, conocer correctamente lo que es el liderazgo, es decir ella debe tener un objetivo o meta futura, la cual debe considerar a cada miembro del equipo de trabajo y la empresa, desarrollando una estrategia racional para lograr sus objetivos. “el liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un conjunto de personas, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos también” (**Manual de una Secretaria, 2012**).

En este manual de Gestión se considera que; para ser una buena líder la secretaria debe ser una persona práctica y organizada que tenga facilidad para interactuar en grupo, también debe brindar apoyo a todos los demás departamentos teniendo y generando así buenas relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo. Debe tener la capacidad para trabajar en equipo y bajo la presión de sus jefes.

2.1.6. Hacia la excelencia en la Gestión

La tercera fase es lo que hoy se denomina excelencia en la gestión. Sobre el dominio de los procesos ya conseguidos se, adopta el mismo enfoque pero hacia otras prácticas de gestión como; la innovación, el conocimiento, la responsabilidad social de la empresa, el cambio, estrategia en suma.

“El camino a la excelencia no tiene fin conocido, pues no es suficiente con ser bueno si no que hemos de ser mejores que los demás, lo que anima a progresar permanentemente con el sistema de gestión” (**Jimenez, 2013**).

Según plantea Jiménez que la excelencia en la Gestión liderazgo, en la planificación y dirección, excelencia en la organización y control. Excelencia en todos y cada una de sus actividades, y excelencia en todos y cada uno de sus integrantes dice que una organización que practica la excelencia es al mismo tiempo una

organización de alta competitividad, y ser competitivo implica en estos tiempos tener la capacidad e idoneidad para generar un valor agregado.

2.1.6.1. ¿Cómo se Gestiona desde el enfoque contingente?

“El origen de este enfoque parte de que no existe una única manera óptima de organizar, si no múltiples formas, dependiendo del contexto externo e interno en el que se mueva la organización, es decir entorno socioeconómico, político, legal, técnico, tipo de industria, estrategia interna, cultura, estructura; y por otro la consistencia política de RR HH dentro de la organización” **(Jimenez, 2013)**.

Como argumenta Jiménez en su libro acerca de la gestión desde el enfoque contingente gestionar una empresa es en parte es lo primordial hacer estrategias para poder ganar a la competencia es como gestionarte a ti mismo, porque si tu vida va mal y gestionas una empresa tu empresa terminará yendo mal. Para saber gestionar han de dominarse una serie de cualidades como comunicar, integrar, motivar, vender, entre otros.

2.1.7. Desarrollo empresarial

Es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos **(Overblog, 2011)**.

Es aquel que emprende una actividad intencionada para iniciar, mantener o ampliar un negocio provechoso de producción o distribución de bienes económicos y de servicios, que dentro de una cadena de personas, hacen posible avanzar y desarrollarse, es capaz de ver la oportunidad y hacerla realidad mediante la innovación de bienes y servicios. **(Morales, 2011)**.

El desarrollo empresarial es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa. Para una mejor finanza y recurso en la empresa. **(Management, 2011)**.

Los autores antes mencionados argumentan que el desarrollo empresarial puede hacer referencia a la creación de nuevas empresas o al nuevo desarrollo, aplicar estrategia de desarrollo empresarial son la posibilidad de las ideas comerciales detrás de la actividad de desarrollo empresarial esto se emplea si la innovación resulta en la formación de una nueva organización o en la expansión de una organización existente y la creación e innovación de nuevos productos, este caso sería la preparación de personal de secretaría del Municipio.

2.1.8. Quien es una Secretaria

“Secretaria es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. Persona que redacta la correspondencia de aquella otra a quien sirve para este fin” (**Acosta Muños , 2013**).

La secretaria mejor, la más eficiente, la secretaria perfecta. El sueño ideal de una empresa, de todos los directivos de empresa. Pero ¿cómo lograr ser la secretaria perfecta? ¿Hay cursos secretarias perfectas? ¿se aprende o se nace? ¿hace un jefe perfecto una secretaria eficiente o es una secretaria eficiente la que hace el jefe perfecto? Nuestra respuesta es que “es cosa de dos” una buena secretaria no es sólo aquella que sabe idiomas, atiende perfectamente el teléfono y las visitas, escribe cartas y cosas por el estil es algo más. (**Rodriguez Agüero, 2013**).

La secretaria es el pilar fundamental dentro de las actividades de una oficina; es asistente directa del jefe, portavoz de las decisiones de su superior; asume responsabilidades de éste, con absoluta credibilidad; además construye el eficaz funcionamiento de la oficina, mediante su trabajo discreto ordenado y ágil. (**Andrade Yáñez & Jaramillo Ríos , 2013**)

Concuero con Acosta Muños, Rodríguez Agüero y Andrade Yáñez que la secretaria es una persona en la cual el jefe confía toda su empresa se podría decir que, ella conoce el manejo de la empresa al igual o hasta más que el gerente, también proporciona apoyo de asistencia y administrativo. Las secretarias podrán realizar tareas como redactar y archivar, contestar el teléfono y concertar citas para su supervisor. La secretaria

ejecutiva o auxiliar administrativo puede hacer esas cosas, pero también es responsable de funciones de más alto nivel, han hecho que algunas de las funciones de las secretarías convencionales sean sustituibles.

2.1.9. Desarrollo secretarial

El proceso administrativo en la gestión secretarial o en cualquier actividad hay que saber y tener bien claro: ¿qué se va a hacer?, ¿cómo se va a hacer?, ¿cuándo se va a hacer?, ¿por quién o por quiénes?, ¿con qué medios?, ¿cómo garantizar la prosecución del plan frente a los obstáculos y desviaciones que surjan? “La larga práctica de la humanidad en el manejo de estos retos ha ido cristalizando en teorías sobre el proceso administrativo. En general, estas teorías reconocen cuatro etapas: la planeación, la organización, la operación y el control” **(Rodríguez Estrada, 2010)**.

El desarrollar en las participantes habilidades y destrezas destinadas a generar o incrementar la eficiencia en la realización de los trabajos secretariales, con el propósito de garantizar la optimización de la labor de apoyo administrativo y operativo realizada dentro del área a la cual pertenecen, el desarrollar secretarial es dar a conocer y analizar los principios básicos de las relaciones humanas armónicas, con la finalidad de que las administradoras puedan aplicarlos a su vida laboral y favorecer, así, el proceso de interrelación personal y telefónico de las mismas con empleados de la organización y con personas ajenas a ésta. **(INCODESA, 2013)**

Rodríguez Estrada y la Revista INCODESA manifiestan lo siguiente, para que se dé un buen desarrollo secretarial hay que tener en claro varios puntos, desarrollando habilidades que permitan la facilidad del proceso de recepción y emisión de información, tanto verbal como escrita, garantizando, así, una comunicación efectiva en el puesto, dando a conocer y analizando los principios básicos de las relaciones humanas armónicas, con la finalidad de que las participantes puedan aplicarlos, ¿cuándo se va a hacer?, en su vida laboral y favorecer, así, el proceso de interrelación personal y telefónico de las mismas con empleados de la organización y con personas ajenas a ésta área.

2.1.9.1. La imagen secretarial

La presentación de una buena hoja de vida, el vestuario para la entrevista de trabajo, desenvolvimiento, capacitación en diferentes técnicas y respuestas en un proceso de selección, son aspectos fundamentales que deben tomarse en cuenta cuando se trata de conseguir empleo. “Podríamos decir que nadie es experto en la búsqueda de oportunidades laborales, pero si podría afirmar que la forma más adecuada de buscar empleo es haciendo un buen Curriculum” (Carreño, **Reglas de etiqueta y vestuario para una secretaria., 2012**).

Carreño explica que la imagen secretarial es muy importante para todas las Secretarias ya que nos ayuda a realizarnos tanto en lo profesional como en lo personal así vamos a dar una buena imagen en nuestro trabajo, la secretaria ejecutiva en la actualidad se distingue por ser una secretaria moderna, su imagen es su carta de presentación originando en ella seguridad, confianza y nuevas oportunidades por ello su vestimenta, belleza, elegancia y moda ejecutiva debe ser la más adecuada demostrando siempre el glamour secretarial.

2.1.9.2. El perfil de la Secretaria

Es la descripción y característica personales que deben tener quien ocupa ese cargo, dentro de las características que se debe poseer es ser confiable, ser asertiva, ser flexible y organizada (Gana, **2015**).

Seleccionar a la secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos que se suponen, como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, etc. Pero además debe poseer habilidades personales, como: saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar. (Rueda Cervantes & Tonguino Borja, 2012)

Gana y Tonguino Borja manifiestan que toda secretaria o asistente debe tener un excelente perfil tal como personalidad equilibrada y proactiva, capacidad de

adaptación a los cambios, habilidades comunicativas, criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades, disposición para trabajar en equipo.

También dice que debe alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará.

2.1.9.3. La secretaria ejecutiva y la imagen Institucional

En términos estrictos la definición de asistente se refiere a: persona titulada, cuya profesión es allanar o prevenir dificultades de orden social o personal en casos particulares o a grupos de individuos, por medio de consejo, gestiones, informes, ayuda financiera, sanitaria, moral, entre otros. La realidad es que hoy en día las secretarias o asistentes suelen ser personas perfectamente preparadas, capaces de resolver asuntos de manera independiente haciéndoles con esto el trabajo más fácil a sus jefes, **(Cedeño Loor & Sanches Saltos, 2010)**.

Cedeño & Sánchez objetan que las profesionales deben estar preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda, afrontar exitosamente las amenazas, aprovechar las oportunidades, garantizando competitividad, buen servicio y por supuesto contando, con recursos óptimos que le ayude a alcanzar los objetivos planificados y facilitar el trabajo a su jefe con buena actitud, calidad y calidez a los usuarios del cantón Quevedo.

2.1.9.4. Valores éticos de una secretaria

Lo más importante de la ética secretarial se relaciona con:

- Demostrar responsabilidad en el cumplimiento de las actividades.
- Ser responsable, tener una buena ética.
- Tener una buena moral como una secretaria ejecutiva.
- Ser confidente en su trabajo.
- Ser discreta en su trabajo y con los trabajadores.
- Fortalecer las Relaciones humanas, laborales, sociales.
- Actuar con honradez, lealtad y buena fe.

- Observar rigurosamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conocer por razones conectadas al ejercicio de su profesión, **(Gana, 2015)**.

Gana, formula que los valores éticos son formas de ser y actuar de los servidores públicos y de las secretarias, que posibilitan la construcción de la convivencia, para el logro de los retos Institucionales. Son la resultante de un ejercicio colectivo, tomado de las vivencias institucionales: Las profesionales en Secretariado Ejecutivo no están exentas del reto de llevar los valores éticos a la práctica, el trabajo a realizarse requiere de ellos, en el camino se presentan obstáculos que quebranten dichos valores, debido a la posición del trabajo somos pilares fundamentales de vinculación y apoyo en la institución por lo que es necesario que apliquen los valores éticos antes mencionados.

2.1.9.5. Misión secretarial

La misión de la gestión secretarial apunta a facilitar la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que participan en los procesos de la organización. Se describirán, asociados a esto, tres conceptos que resultan muy esclarecedores cuando se habla de optimizar el trabajo. Se trata de la eficiencia, la efectividad y la eficacia que, aunque parecidos entre sí, resultan perfectamente distinguibles cuando se les aplica al trabajo cotidiano” **(Paredes Vera & Velez Parraga , 2013)**.

Paredes y Vélez aseveran que la misión de las secretarias es 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. La misión como punto que marca el rumbo organizacional está soportada en metas o aspiraciones a corto, mediano y largo plazo que van acotando de forma concreta en el tiempo las responsabilidades definidas de la organización.

También plantean que las secretarias y asistentes de gerencia se convierten entonces en los brazos de los gerentes para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir las metas y brindar un servicio de calidad a los usuarios del (GAD) de Quevedo.

2.1.10. El flujo de la información

La secretaria es la principal encargada de que la comunicación entre las personas de su empresa fluya. Ella es la facilitadora de la comunicación. Esto significa que no interpreta ni cambia la información, sino que hace fluir entre los distintos agentes, de manera efectiva y confiable (Gana, 2015).

Gana manifiesta que el flujo de la información se elabora para ser utilizada por distintos usuarios en este caso en las secretarías. En una organización esta circulación se llama flujo de la información, y expresa la forma en que pasa la indagación a cada departamento pero sin cambiar ni transgiversar el contenido de la comunicación.

2.1.11. El control de los recursos dentro de la Institución

El papel que juega el secretario (a) en el diario control de los recursos que maneja, tanto económicos como materiales humanos. En este sentido, su principal preocupación será velar por el uso eficiente de todos los recursos, entendido por eficiente, la capacidad de lograr un objetivo con la máxima economía posible. (Gana, 2015).

Gana, argumenta que el control de recursos es el proceso de asignación de los bienes de la institución de manera controlada. Una secretaria debe tener un estricto control de los recursos económicos de la empresa como por ejemplo la caja chica debe mantenerla activa nunca quedarse sin recursos ni tampoco utilizar en gastos innecesarios o personales cada movimiento realizado debe tener respaldo porque si algo llegaría a faltar debería reponer de su salario. Buenas relaciones entre la secretaria y el trabajo en equipo.

2.1.12. Buenas relaciones entre la secretaria y el trabajo en equipo

- “Las cualidades básicas es saber cooperar con el resto del personal y coordinar su trabajo con los demás”
- “Es de vital importancia saber reconocer la validación del trabajo del otro, dejando fuera las consecuencias personales, lo que a veces resulta profundamente difícil”
- “Saber defender su propio criterio sin dejarse influenciar o llevar por los demás es otro aspecto a tener en cuenta”

- “La comunicación es vital. Saber escuchar, comprender y transmitir con eficacia lo que quieres decir ha de ser una de tus prioridades, debes potenciar esta cualidad al máximo, transmitiendo tus ideas, opiniones, con absoluta claridad y precisión” (Secretaría, 2014).

2.1.13. Que es Imagen profesional

La imagen que se proyecta influye enormemente en el reconocimiento y prestigio. Además de realizar el trabajo con la mayor calidad posible, hay que proyectar la mejor imagen en la empresa donde laboramos. (Londoño, 2014)

La imagen profesional es la percepción que se tiene de una persona por parte de sus grupos objetivo como consecuencia de los estímulos que emana en su actividad profesional. Los estímulos pueden ser emanados mediante tu aspecto – imagen física -, tus gestos y ademanes – imagen no verbal – y el uso que haces de la palabra oral y escrita – imagen verbal. En este apartado me referiré a las dos primeras, la imagen verbal la hemos abordado en los dos apartados anteriores y ahondaremos más en el apartado de la entrevista. (Salcedo Mena, 2009).

En concordancia con Londoño y Salcedo, la imagen profesional debe ser relevante por su educación, ideología, intereses, experiencias profesionales, entre otros. Por ejemplo, ante el sexo masculino debe aparecer siempre su dignidad personal, y estará dignificando su trato y dará categoría a su comunidad empresarial, como también la mujer debe demostrar su profesionalismo, ética y valores en todo momento dentro y fuera de la empresa.

Personas, el sistema de gestión por procesos se caracteriza por el entendimiento, la visibilidad y el control de todos los procesos de una organización por parte de todos los participantes en cada uno de dichos procesos, todo ello con el fin de aumentar la eficiencia de la empresa y la satisfacción del cliente.

2.1.14. Contexto Empresarial

En el marco empresarial actual existe una gran competencia.

- Los cambios se producen a un ritmo revolucionario y las empresas que no siguen este ritmo, se descuelgan.
- Solo sobreviven las empresas que se adaptan a los cambios, lo cual es un reto complejo.
- Ante la dificultad de aumentar los precios, lo que se persigue es reducir los costos mediante una mejora de la calidad, lo que nos hará ser más competentes.
- Para adaptarse al cambio es necesario la innovación (inversión) y la mejora.
- Es muy importante que todos los trabajadores participen en la empresa, saberse parte de ella. Por eso, es necesario conocer lo que estamos haciendo, que consecuencia tiene y como termina el proceso.
- Es básico saber el trabajo que se hace en otras líneas, departamentos o áreas. Para ello la información ha de transmitirse rápida y directamente, tanto en dirección vertical como en horizontal. **(Martínez Guillén, 2012).**

La planeación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que puede influir en el logro de los objetivos.

A través de la planeación, una persona u organizaciones fijan alguna meta y estipula que pasos debería seguir para llegar hasta ella. En este proceso, que puede tener una duración muy variable dependiendo del caso, se considera diversas cuestiones, como ser los recursos con lo que se cuenta y la influencia de situaciones externas. **(Rodríguez & Guerrero, 2013).**

Martínez, Rodríguez y Guerrero argumentan que dentro del contexto empresarial la planeación es un proceso y los cambios se producen a un ritmo acelerado y las empresas que no siguen este ritmo, se descuelgan que solo sobreviven las empresas que están actualizadas, lo cual es un reto complejo. Que para ordenar es necesario la innovación y la mejora, es básico saber el trabajo que se hace en otras líneas, departamentos o áreas, para ello la información ha de transmitirse rápida y directamente, tanto en dirección vertical como en horizontal.

2.1.15. ¿Que son los Municipios?

Un municipio es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias y que puede hacer referencia a una ciudad, un pueblo o una aldea.

“Es una agrupación de familias situadas en un mismo territorio para satisfacción de las necesidades originadas por la satisfacción de las necesidades originadas por las relaciones de vecindad. Jurídicamente se define como ente público menor, territorial y primario”.

En definitiva, los municipios tienen una responsabilidad financiera considerable. Ciertamente, la insuficiencia de sus recursos, totalmente desproporcionados con relación a sus cargas, constituye uno de los más graves factores de tensión que se hayan registrado actualmente. Pero es verdad que muy pocos equipamientos colectivos se realizan en la actualidad sin la colaboración de las colectividades locales (**Seguridad Publica.es , 2008**).

En página de Seguridad Publica formula que un municipio es una entidad administrativa dirigida por el Alcalde y Vicealcalde, la competencia de los municipios es brindar un buen servicio a los usuarios que diariamente recurren a realzar diferentes trámites, dentro de esta institución están varias empresas públicas las cuales tienen sus distintas funciones que ayudan para mejorar el desarrollo empresarial.

2.2. Marco legal

2.2.1. Descripción del (GAD) Municipal de Quevedo provincia de los Ríos.

Tomando en consideración los desarrollados estudios elaborados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Quevedo conjuntamente con la Universidad Tecnológica de Quevedo con el aporte, conocimiento y experiencia de los profesionales y especialistas que se desempeñan en funciones que tienen que ver con la planificación, ordenamiento, actuación y gestión del municipio. Estudio denominado “Diagnostico - Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Quevedo 2012 – 2016, del cual se

presenta una síntesis de las características socio-demográficas del cantón Quevedo” **(Duque, 2014).**

El Cantón Quevedo está ubicado en la región costa ecuatoriana, es uno de los cantones perteneciente a la Provincia de los Ríos, a pesar de no ser capital de Provincia, su ubicación geográfica, cortas distancias, vías de acceso a ciudades como: Quito 237 km, Guayaquil 183 km, Cuenca 378km, Santo Domingo 104km, 103 km a Babahoyo y al puerto de Manta 300 km aproximadamente entre otras, lo han convertido en el corazón económico y comercial de la Provincia de los Ríos.” **(Duque, 2014).**

2.2.2. Resolución N° 001-agadmj-jrsc-aq-2011

“Código de ética institucional del Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal del Cantón Quevedo puesto que las servidoras y servidores municipales desempeñamos nuestras actividades bajo los siguientes principios éticos” **(Codigo De etica Institucional, 2011):**

- 1.- De la fidelidad
- 2.- Del ámbito de aplicación
- 3.- Del compromiso
- 4.- De los principios

2.2.3. Código de ética de las Secretarías de los (GAD) Municipal del Ecuador.

“Art. 1.- Los deberes de toda Secretaria son:

- Prioridad
- Moderación
- Confraternidad
- Voluntad de superación, entre otros.

Art. 2.- Toda Secretaria debe desenvolverse en todos los actos de la vida con honor y dignidad.

Art. 3.- La Secretaria debe actuar con honestidad y buena fe. No debe intervenir en gestiones dolosas.

Art. 4.- La Secretaria está obligada a guardar el secreto profesional en todo lo que su profesión haya visto, oído o comprendido, salvo en un caso transcendental.

2.2.4. Derechos de la (el) Secretaria (o).

Art. 22.- La Secretaria tiene derecho a rehusar llevar a cabo aquellas funciones incompatibles con sus principios o con sus convicciones religiosas, siempre que no perjudiquen su labor.

Art. 23.- Cuando el patrono, sin razón justificada, se niegue a cancelar los honorarios de la Secretaria, ésta puede demandarlo ante los Tribunales.

Art 24.- La Secretaria tiene el derecho de prestar su adhesión activa a los reclamos colectivos de mejoría profesional y solidarizarse con las medidas que para el logro de su efectividad disponga la entidad gremial a que pertenece.

Art. 25.- La Secretaria, al ser admitida en su organismo afiliado quedará de hecho comprometida a cumplir con finalidad los preceptos de este Código de Ética Profesional de la Secretaria y las normas que la rigen.”

2.2.5. Reglamento orgánico funcional del Gobierno Municipal del Cantón Quevedo

Nivel de apoyo administrativo Art. 5.

“Nivel de Apoyo Administrativo, posibilita el cumplimiento de las actividades del Gobierno Municipal de Quevedo, proporcionando recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, necesarios para el cumplimiento de la misión y desarrollo de las acciones y programas de trabajo establecidos, está integrado por” **(Ministerio de Relaciones Laborales , 2014):**

1. Secretaría General, conformada por:

1.1 Prosecretaría;

1.2 Documentación y Archivo.

2. Dirección Administrativa, conformada por:

2.1 Administración de Recursos Humanos;

2.2 Sistema Informático;

2.3 Adquisiciones y Proveduría; y,

2.4 Servicios Generales.

2.2.6. Ley Orgánica del servidor público.

“Que la ley del Servidor Público establece como derecho de las y los servidores públicos el gozar de licencia con remuneración por asuntos de enfermedad, maternidad, paternidad atender casos de las y los hijos hospitalizados y permisos para atención médica, las cuales deben ser justificados con la prestación de los certificados correspondientes, validados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o por los centros de salud pública” (**Ministerio de Trabajo, 2015**).

2.2.7. Derechos del servidor público

1. Derecho al Cargo
2. Derecho al Ascenso
3. Derecho al Sueldo O Salario
4. Derecho a La Seguridad
5. Derecho de Asociación Sindical
6. Derecho de Huelga

2.2.8. Ley Orgánica de servicio civil y carrera administrativa – LOSCCA – Ecuador

“Art. 1.- Objetivo.- El servicio civil y la carrera administrativa tiene por objeto propender al desarrollo profesional y personal de los servidores públicos, búsqueda de lograr el permanente mejoramiento de la eficiencia, eficacia y productividad del Estado y sus Instituciones, mediante el establecimiento, funcionamiento y desarrollo de un sistema técnico de administración de recursos humanos” (**Ecuador Legal, 2013**).

2.2.8.1. Plan Nacional del buen vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir es producto del Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2013 y materializa uno de los objetivos de la norma constitucional que institucionaliza el sumak kawsay, a través de doce estrategias de cambio sobre las cuales se concretan doce objetivos nacionales que sustentan la planificación a la que deben someterse los órganos de la Administración Pública, que como se ha dicho, incluyen a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

El buen vivir, es la satisfacción plena de las necesidades básicas de toda la población, Como seguridad laboral, fuentes de trabajo para los desempleados y subempleados, salario justo y digno para todos. **(Plan Nacional del Buen Vivir, 2014).**

2.3. Marco Referencial

En el Gobierno Autónomo Descentralizado nunca han realizado investigaciones ni hecho tesis referente al tema, La Gestión Secretarial y su aporte al desarrollo empresa como tampoco han propuesto ningún modelo de gestión para las secretarias, debido a que tienen escasos conocimientos de este argumento, y considerando que sería de mucha ayuda para que las administrativas que se puedan guiar y aplicar de la mejor manera, por esta razón el interés en diseñar este modelo de gestión secretarial.

Al ingresar a los archivos de la biblioteca de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, tampoco se encontró un tema igual al de estudio ni afín a la carrera de Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

En las páginas de internet tampoco se encontró argumento igual al de la investigación, pero si existen documentos afines al tema los enunciaremos a continuación;” La gestión Secretarial incide en el servicio al cliente en la secretaria de educación del distrito Metropolitano de Quito” esta investigación la realizo Concha Isabel Acosta Muñoz estudiante de la Universidad Técnica de Ambato en el año 2013.

Recopilando la información previamente desarrollado por la investigadora respecto al objeto de estudio, se sustentó la teoría de la investigación de la autora del tema, plantío

objetivos, saco conclusiones y por último en la propuesta de solución estructuro una guía.

Esta investigación sustenta la teoría práctica y exploratoria para acercarse mas al objeto de estudio considerando así que este trabajo podría servir de base para realización de nuevas investigaciones.

Objetivos que planteo para la investigación;

Objetivo General

Investigar como Incide la Gestión secretarial en el servicio al cliente en la secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. **(Acosta Muñoz, 2013).**

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el transcurso de la gestión secretarial que permite fortalecer el servicio al cliente en la secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
- Establecer las técnicas y habilidades ejecutivas para alcanzar el desarrollo organizacional el servicio al cliente en la secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
- Estructurar una guía de solución al problema “la limitada gestión secretarial y servicio al cliente el servicio al cliente en la secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. **(Acosta Muñoz, 2013).**

Después de analizar he interpretar los datos obtenidos a través de la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Es trascendental manifestar que la escasa aplicación de procedimientos secretariales para lleva a cabo las actividades diarias en la institución ha generado un entorno que dificulta el alcance de los objetivos tanto para la empresa como personal influyendo en el desempeño laboral. **(Acosta Muñoz, 2013).**

La limitada gestión secretariales dificulta el servicio al cliente obstaculizando el avance de la gestión educativa y organizacional de la secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. **(Acosta Muñoz, 2013)**.

Es importante resaltar que en la institución las funcionarias no han recibido capacitación para fortalecer la eficiencia y eficacia en función de los procesos de servicio al cliente a seguir limitando el liderazgo de la alta gerencia, la satisfacción de los empleados, la productividad y el valor del servicio. **(Acosta Muñoz, 2013)**.

En la institución los funcionarios no disponen de los medios adecuados de comunicación influyendo en la disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios dificultando un servicio al usuario de calidad y calidez disminuyendo el crecimiento y productividad empresarial. **(Acosta Muñoz, 2013)**.

Estas son las conclusiones que la profesional sacó, que la limitada gestión secretarial, la falta de capacitación dificulta realizar una buena gestión y dar un buen servicio al usuario.

Realizo una la propuesta titulada: Elaboración de un manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la secretaría del Distrito Metropolitano de Quito.

Donde aplicó estos objetivos:

Objetivo General

Elaboración de un manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la secretaría del Distrito Metropolitano de Quito. **(Acosta Muñoz, 2013)**

Objetivos Específicos

Socializar el manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la secretaría del Distrito Metropolitano de Quito.

Ejecutar talleres de socialización para los funcionarios de la secretaría del Distrito Metropolitano de Quito.

Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de normas para el mejoramiento del servicio al cliente de la secretaría del Distrito Metropolitano de Quito. (**Acosta Muñoz, 2013**)

Estos fueron aplicados en la propuesta efectuada, donde realizó un Manual de Gestión Secretarial, en la que hizo varias recomendación para el buen uso de este manual, la importancia que tiene, los objetivos del mismo y varios temas relevantes a la investigación.

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización de la investigación

La presente investigación fue dirigida al personal de Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, ubicado en la Ciudadela Municipal, calle Edmundo Ward y Av. Quito Telf.: 052-796502 / 2796961.

3.2. Tipos de investigación

3.2.1. Diagnostica

Este tipo de investigación ayudó a diagnosticar las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos desde el lugar donde se presentó el fenómeno.

3.2.2. Exploratoria

Porque permitió manejar los datos exploratorios, con más seguridad, ya que el tema propuesto tiene pocos antecedentes, en el municipio de Quevedo nunca se ha realizado otros estudios sobre el tema, por esta razón se hizo una recopilación de tipo teórico y se consideró que este trabajo podría servir para nuevas investigaciones, y nos sirvió para poder elaborar el marco referencial.

3.2.3. De campo

Se recurrió al lugar de los hechos donde se recopiló toda la información para realizar esta investigación.

3.2.4. Bibliográfico o documental

Se obtuvo información de textos, revistas, internet, relacionada a esta investigación.

3.3. Métodos de investigación

Los métodos que se aplicaron en la presente investigación son:

3.3.1. Método de Observación

Se acudió al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo donde permitió obtener un conocimiento más a fondo acerca del problema. Este tipo de investigación ayudó a cerciorarse de las verdaderas condiciones que se estaba dando en cuanto al manejo de la gestión secretarial, se obtuvo los datos necesarios para poder aplicar los métodos necesarios.

3.3.2. Método Inductivo – Deductivo

Se utilizó para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados del diagnóstico, posibilitando descubrir los resultados obtenidos para hacer generalizaciones para el problema, se utilizaron encuestas y entrevistas.

3.3.3. Método Analítico – Sintético

Permitió desglosar la información y descomponerla en sus partes, logrando la comprensión y explicación amplia y clara del problema, determinando sus causas y efectos, sirvió para demostrar el tamaño exacto de la población y sacar conclusiones valederas y recomendaciones útiles en el proceso investigativo.

3.3.4. El método estadístico

Este método se empleó mediante el análisis cuantitativo y porcentual de la información en el cálculo del campo de investigación puesto que después de la recopilación, agrupación y tabulación de datos se procedió a resumir la información a través de tablas, gráficos y en forma escrita, con lo cual se realizó la discusión de los resultados y las conclusiones.

3.4. Fuentes de información

3.4.1. Fuentes primarias

Se destacaron tres aspectos muy importantes para la recolección de información y datos con el fin de satisfacer las necesidades inmediatas de la investigación. Los instrumentos a utilizar son: Observación, Entrevista y Encuestas.

3.4.2. Fuentes secundarias

Se realizó una revisión documental y bibliográfica, de tesis, internet, libros, revistas, folletos, manuales, entre otros relacionados con el tema la Gestión Secretarial a fin de obtener información escrita sobre la investigación.

3.5. Diseño de la investigación

Para poder realizar esta investigación se acudió al (G.A.D.) Municipal de Quevedo, donde obtuvimos un conocimiento más a fondo del proceso de investigación para poder manejar los datos con más seguridad y permitió cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos necesarios.

Para determinar el universo se identificó a la población total de empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, luego se realizaron las encuestas y entrevistas para hallar los datos necesarios.

Por ser una población finita la muestra se la considera de 68 encuestados y no se aplicó fórmula.

3.6. Instrumentos de investigación

3.6.1. Observación

Se utilizó esta técnica para observar atentamente el fenómeno, hecho o caso suscitado en el (GAD) de Quevedo, para registrar y luego analizar la información obtenida, en ella nos apoyamos para obtener el mayor número de datos.

3.6.2. Encuestas

Se aplicaron 68 encuestas, a las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo Provincia de los Ríos.

3.6.3. Entrevistas

Las entrevistas se realizaron al Sr. Jorge Domínguez López Alcalde y al Arqt. Humberto Alvarado Espinel Vicealcalde.

3.7. Tratamiento de datos

Para el tratamiento de datos se realizó el siguiente procedimiento:

Después de realizar las encuestas se procedió hacer el conteo, tabulación y codificación a los que fueron sometidos los datos obtenidos. Para este proceso se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 en el que utilizamos las siguientes herramientas formato tabla, gráficos, fórmulas, auto suma, promedio, entre otros, todo esto para comparar resultados, y describir tendencias sobre el tema investigado.

3.8. Recursos humanos y materiales

3.8.1. Recursos humanos

En el cuadro N° 1 se detallaron los recursos humanos utilizados en el proceso investigativo.

TABLA N° 1 Recursos Humanos

Personas	Cantidad	Nombres
Entrevistas	2	Sr. Jorge Domínguez Alcalde y Al Arquitecto Humberto Alvarado Espinel vicealcalde

Encuestas	68	Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo
Investigadora	1	Hilda Narcisa Vichisela Vaca
Asesora	1	Ing. Shirley Alava

3.8.2. Recursos materiales

TABLA N° 1

Detalles	Cantidad
Equipos de oficina	
Computador	1
Impresora multifuncional	1
Copiadora	1
Útiles de oficina	
Cuaderno	2
Remas de papel formato A4	1
CD	10
Agenda	1
Bolígrafos	6
Lápices	6
Borradores	6
Anillados	5
Carpetas	10
Empastados	5
Calculadora	1
Cartuchos de tinta color negro	2
Cartuchos de tinta color	1

Otros

Cámara fotográfica	1
Tarjeta para celular	3
Pendrive	4
Teléfono	1

Elaborado por: Hilda Narcica Vichisela Vaca

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Entrevistas

4.1.1. Realizada Al Sr. Jorge Domínguez Alcalde Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Quevedo Provincia De Los Ríos.

TABLA N° 2 Entrevista Realizada Al Sr. Jorge Domínguez

Pregunta	Respuesta	Análisis
1.- ¿Conoce usted lo que es la gestión secretarial y en qué aporta al desarrollo empresarial?	Si conozco Ya que la gestión aporta en gran manera al desarrollo empresarial.	Analizando la Pregunta se pudo observar que el alcalde del GAD Municipal si conoce lo que es la gestión pero no aplican en su totalidad.
2.- ¿Considera usted que en la institución las labores secretariales son cumplidas a cabalidad?	Si, son cumplidas a cabalidad por las secretarias.	Se observó que las secretarias si son cumplidas ya que les ponen metas para que den un servicio de una manera eficaz y eficiente
3.- Cree usted que las secretarias disponen de los medios adecuados para realizar las actividades secretariales?	Poco, les falta preparación y poner empeño	Analizando esta pregunta a la que respondió el sr. Alcalde del GAD de Quevedo, se determinó que a las secretarias les hace falta preparación, poner más empeño en sus labores ya que se nota desconformidad de ambas partes.
4.- ¿Alguna vez se ha diseñado un modelo de gestión secretarial en esta entidad?	Creo que nunca	Se concluyó que el modelo propuesto será de mucha ayuda las secretarias ya que no tienen ningún modelo en el cual guiarse.
5.- ¿Cuál considera usted que son las debilidades que tienen las secretarias de esta institución?	Falta de actitud Son conformistas pero no todas	Con respecto a esta pregunta hay excepciones, según el punto de vista esto se da por división política.
6.-¿ Considera necesario fortalecer la gestión secretarial para mejorar el servicio al usuario	Si Sería muy importante fortalecer la gestión	El sr. Jorge Domínguez puntualiza que si es necesario fortalecer la gestión secretarial, para tener un

avanzando en la gestión municipal de Quevedo?

usuario satisfecho.

7. ¿Está de acuerdo que se diseñe un modelo de gestión Secretarial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de este cantón?

Si
Todo lo que es actualización es bueno

El entrevistado si está de acuerdo que se diseñe un modelo de gestión, adopta todas las actualizaciones que se están dando en el Municipio.

8.-¿En esta Institución se elaboran planes de capacitación para preparar a las secretarias en el cumplimiento de las exigencias de los puestos?

Estamos en eso

El Sr. Alcalde manifestó que están haciendo gestiones con otras instituciones públicas para que las capacitaciones no generen muchos gastos.

9.- ¿Conoce usted la importancia que tiene una secretaria dentro de las Instituciones??

Si
Son la imagen de toda institución

Está comprobado que las secretarias son muy importantes y son la imagen de toda empresa o Institución en Latinoamérica.

10. ¿Sabía usted que una buena gestión secretarial satisface las necesidades de los usuarios y mejora la imagen de la Institución?

Si
Una buena gestión mejora la imagen y tendremos un usuario satisfecho

Acertadamente mejorará el servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado

Fuente: Entrevista realizada al sr. Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo
Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa

4.1.2. Entrevista Realizada Al Sr. Humberto Alvarado Espinel vicealcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo Provincia de Los Ríos.

TABLA N° 4 Entrevista Realizada Al Sr. Humberto Alvarado

Pregunta	Respuesta	Análisis
1.- ¿Conoce usted lo que es la gestión secretarial y en qué	No conozco mucho	Según la respuesta y lo que el Arquitecto manifestó que no

aporta al desarrollo empresarial?

conoce mucho del tema secretarial, ya que su profesión es otra, pero lo que es una gestión explico que si conoce.

2.- ¿Considera usted que en la institución las labores secretariales son cumplidas a cabalidad?

Regular

Respondió que las labores secretariales no son cumplidas en su totalidad esto quiere decir que falta más eficiencias y ganas al realizar las labores días en esta institución.

3.- Cree usted que las secretarias disponen de los medios adecuados para realizar las actividades secretariales?

No

Con el resultado de esta entrevista se pudo evidenciar que las secretarias no cuentan con los medios adecuados para realizar las actividades secretariales.

4.- ¿Alguna vez se ha diseñado un modelo de gestión secretarial en esta entidad?

No tengo conocimiento

En esta pregunta el sr. Vicecalde respondió que no tiene conocimiento por lo que El recién está realizando sus labores dentro de esta entidad.

5.- ¿Cuál considera usted que son las debilidades que tienen las secretarias de esta institución?

Muchas
Porque les falta
Preparación

Analizando esta pregunta se puedo determinar que el entrevistado manifestó que tienen muchas falencias y les falta preparación.

6.- Considera necesario fortalecer la gestión secretarial para mejorar el servicio al usuario avanzando en la gestión municipal de Quevedo?

Si es necesario

Con respecto a esta pregunta el entrevistado consideró que si es necesario fortalecer la gestión secretarial, ya que así mejorar la atención al usuario.

7. ¿Está de acuerdo que se diseñe un modelo de gestión Secretarial en el Gobierno Autónomo

De acuerdo

El Arquitecto respondió que si está de acuerdo, ya que toda institución debe acoger y

Descentralizado Municipal de este cantón?

adaptarse a las actualizaciones que se están dando a nivel nacional.

8.-¿ En esta Institución se elaboran planes de capacitación para preparar a las secretarias en el cumplimiento de las exigencias de los puestos?

No

Se pudo concluir que en el GAD Municipal no elaboran ningún plan de capacitación, esto se da por falta de interés y argumento que también es por falta de presupuesto.

9.- ¿Conoce usted la importancia que tiene una secretaria dentro de las Instituciones?

Si es muy importante

La conclusión es que una secretaria es muy importante dentro de toda empresa o intuición y que no me he equivocado al elegir esta carrera.

10. ¿Sabía usted que una buena gestión secretarial satisface las necesidades de los usuarios y mejora la imagen de la Institución?

Claro que si

Si en todas las instituciones públicas se manejara una buena gestión secretarial y las personas que hacen de secretarias todas fueran de profesión, se cumpliría con la eficiencia y eficacia.

Fuente: Entrevista realizada al sr. Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo
Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa

4.2. Encuestas realizadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo Provincia de los Ríos.

Una vez que se realizó las encuestas se procedió aplicar las herramientas antes mencionadas en el programa Microsoft Excel 2010

Pregunta N° 1. ¿Conoce usted que una buena gestión secretarial aporta al desarrollo empresarial?

Tabla N° 5 Buena gestión secretarial

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	27	40
A veces	22	32
Nunca	19	28
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

En el cuadro N° 3, Las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Quevedo en un porcentaje minoritario dicen que nunca conoce que una buena gestión secretarial aporta al desarrollo empresarial, mientras que un mayor porcentaje respondieron que siempre, pero no aplican porque no son reglas obligatorias dentro de esta institución gubernamental, lo deseable sería que todas apliquen y esto nos demuestra que la función de la Secretaria Ejecutiva es muy compleja y dinámica.

Una buena gestión secretarial aporta al desarrollo empresarial debido a que tiene la responsabilidad de cumplir una serie de normas enfocados en la gestión, ya que están sujetas a cambios en sus estructuras organizacionales y procedimientos.

Pregunta N° 2. Las gestiones Secretariales que emplean en esta Instituciones son:

Tabla N° 6 La gestión secretarial

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Muy buenas	9	13
Buenas	16	24
Regulares	43	63
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

Como se puede observar en el cuadro número 4, un porcentaje mínimo manifiesta que las gestiones secretariales son muy buenas, en tanto que un gran porcentaje opinan que son regulares pocas veces las emplean esto se da porque hay poco conocimiento de parte de las administrativas o no tienen el interés en conocer, esto representa un problema importante para el servicio pues si las funcionarias no tienen clara como gestionar es muy probable que siga habiendo falencias e incurriendo en errores dentro de los departamentos del (GAD) Municipal de Quevedo.

Pregunta N° 3. ¿Aplica los valores y la ética en su diario accionar empresarial?

Tabla N° 7 Valores y la Ética

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	20	29
A veces	28	42
Nunca	20	29
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

Como se puede apreciar en el cuadro número 5 un alto porcentaje dicen que a veces aplican los valores y la ética en su diario accionar empresarial, mientras tanto que un porcentaje minoritario dijeron que nunca aplican, esto ocurre porque no las capacitan o las ubican en estos puestos por afinidad sin tener conocimiento de esta profesión, lo

ideal sería que todos los funcionarios aplicaran estos valores y en especial las secretarias que son la imagen de la Institución.

Se especula que los valores y la ética en el ámbito secretarial es la actividad personal, siendo su compromiso el mantenerse actualizado en conocimientos destacando su valor en su dignidad, seriedad, nobleza y honestidad encaminándose hacia la búsqueda y construcción de una sociedad más justa y equilibrada.

Pregunta N° 4. ¿Está usted de acuerdo en que se diseñe un modelo de gestión secretarial para el GAD, que contribuya a mejorar el desempeño profesional?

Tabla N° 8 Modelo de gestión secretarial

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
De acuerdo	42	62
En desacuerdo	26	38
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

Del análisis del cuadro N° 6 se puede apreciar que un gran porcentaje manifestó que diseñando un modelo de gestión secretarial mejorará el desempeño profesional, mientras que un porcentaje medio dijeron que están en desacuerdo, ya que creen que la gestión que aplican son buenas y no necesitan cambios, pero en estos tiempos los puestos son competitivos y si no se preparan podrían perder su trabajo o no tendrían opción a asensos, Es decir que este modelo les permitirá que haya una mejor conocimiento de cómo gestionar, y se evitará cometer errores en lo posible.

El objetivo al realizar este trabajo, fue el diseñar un modelo de gestión a fin de enfrentar con éxito los desafíos del entorno y optimizar el capital humano bajo los criterios de eficiencia y eficacia para el G.A.D. Municipal.

Pregunta N° 5. ¿Cómo considera su preparación en el ámbito secretarial para enfrentar las grandes metas en el campo laboral?

Tabla N° 9 Preparación en el ámbito secretarial

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Excelente	15	23
Muy buena	18	24
Buena	21	18
Regular	14	35
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

De acuerdo con cuadro N° 5 sumando entre los indicadores excelente y muy bueno dan un porcentaje medio entre tanto que un mayor porcentaje respondió que es regular este grafico tenemos porcentaje casi iguales ya que en cada departamento o empresa existe competencia pero de manera inadecuada esto se da por falta de capacitación más conocimiento en esta área, es importante que las secretarias estén preparadas para cualquier reto que les impongan en el campo laboral.

Si las secretarias se sienten satisfechas al hacer lo que les gusta, su trabajo será positivo y ese agrado personal demostrara con eficiencia; para esto se debe estar preparadas y tener plasmado los conocimientos adquiridos y la práctica profesional logrando su desarrollo personal.

Pregunta N° 6. ¿Conoce usted con exactitud cuál es el rol que debe cumplir como secretaria dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Tabla N° 10 rol que cumple la secretaria

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mucho	25	37
Poco	33	48
Nada	10	15
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

Al preguntar a las administrativas, si conocen con exactitud cuál es el rol que debe cumplir como secretarias dentro de esta Institución una gran mayoría dijeron que poco, y un porcentaje minoritario de encuestadas respondió que nada esto quiere decir que son pocas las servidoras que están al tanto de su rol, este es el motivo por el cual no se da una buena gestión secretarial.

Las profesionales de secretariado ejecutivo deben estar más que preparadas, para generar un excelente servicio, ya que en la actualidad las labores que realizan cada una de ellas se ve fuertemente influido por los cambios de la formación moderna, esto define a que ellas deben de realizar tareas y darle resolución a los problemas que se presenten, como también demostrar flexibilidad en las responsabilidades del cargo y rigidez en las funciones de su ámbito laboral.

Pregunta N° 7. Cree usted que una buena gestión secretarial ayuda al desarrollo empresarial?

Tabla N° 11 buena gestión secretarial

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	41	60
No	27	40
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

En el cuadro N° 9, al hacer esta pregunta un gran porcentaje respondieron que la gestión secretarial es importante para el desarrollo empresarial y un menor porcentaje respondieron que no, con esto se puede decir que la mayoría saben que una buena gestión ayuda al desarrollo del GAD Municipal, pero que no se aplica por falta de orientación o de capacitación en estos temas.

Se concluyó que la gestión secretarial es de gran importancia para el desarrollo empresarial y para el desarrollo de este cantón, por lo que se está avanzando a pasos agigantados debido al avance tecnológico y cambios a nivel nacional de todos los municipios y las competencias asignadas por parte del gobierno.

Pregunta N° 8. En esta Institución se las capacita para manejar procedimientos secretariales y así exista una buena gestión?

Tabla N° 12 capacitación en Gestión secretarial

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	5	7
A veces	12	18
Nunca	51	75
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

En el cuadro 10, se demuestra que la mayoría de Asistentes y Secretaría respondieron que nunca se las ha capacitado para manejar procedimientos secretariales, mientras que un menor porcentaje dijo que siempre, porque ellas trabajan desde hace muchos años en esta Institución, tienen nombramiento y la capacitación la recibieron en las anteriores administraciones.

En la actualidad todo profesional tiene que estar en constante capacitación para poder adaptarse a los cambios que se dan día tras día, el no estar actualizados puede conllevar a causas graves, como el no tener acenso o algo peor como el despido.

Pregunta N° 9. ¿Cuáles cree usted que son sus falencias en el campo secretarial?

Tabla N° 13 Campo secretarial

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Inconvenientes en las relaciones humanas	25	36
Manejo de la computadora	12	18
Redacción deficiente	12	18
Atención al usuario	19	28
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

Como se demuestra en el cuadro N° 11, las falencias que tiene las Secretarías en el campo secretarial son muchas las más deficientes son el manejo de la computadora, la redacción y la atención al usuario como se observó en esta investigación que existe falencias en el campo secretarial de ahí se genera la mala gestión y la incorrecta atención al usuario.

Las instituciones necesitan que el personal que realizan trabajos de secretaría tenga suficiente conocimiento en muchas áreas, que asuman las competencias apropiadas. Estas competencias pueden ser adquiridas mediante un proceso formal de educación continua, o bien mediante la formación continua a partir del desarrollo de las actividades dentro de la empresa, que tengan una visión y misión renovada, dinámica y competitiva.

Pregunta N° 10. ¿Cree usted que con el modelo diseñado mejorara la gestión secretarial

Tabla N° 14 Modelo diseñado

INDICADORES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	46	68
No	22	32
Total	68	100%

Fuente: Encuestas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.
Investigadora: Vichisela Vaca Hilda Narcisa.

Como se observa en el cuadro número 12, un porcentaje medio de las encuestadas creen que el modelo diseñado no mejora la gestión secretarial mientras que un porcentaje mayoritario respondieron que sí, lo ideal sería que este modelo propuesto sea analizado y se lleve a cabo su manejo de manera adecuada.

Al aplicar un modelo de gestión secretarial se daría un fortalecimiento de las capacidades, destrezas y habilidades de las secretarias, y se dedique estrictamente a fortalecer la labor que exclusivamente sea de beneficio para el desarrollo institucional.

4.3. Análisis FODA

Fortaleza

- Disponibilidad para recibir capacitaciones
- Actitud integradora de la secretaria
- Predisposición para adoptar cambios
- Proyección para crecer como persona y como profesional.
- Necesidades de logros

Debilidades

- Inadecuada atención al usuario
- Valores no aplicados
- Redacción deficiente
- Falta de capacitación

- Capacidad de entender y asimilar situaciones nuevas.
- Fuerza de voluntad para desarrollar el sentido de persistencia
- Mejorar sus actitudes y aptitudes.

Oportunidades

- Sueldo fijo
- Actualización de conocimientos
- Oportunidad de reeducarse
- Mejorar su perfil
- Obtener acenso
- Trabajar en equipo
- Recompensas y reconocimientos
- Que su imagen sea trasferida para que ejerza un mejor cargo

- Mala comunicación
- Desconocimiento de tramites
- No planificación de su tiempo y el de su jefe
- Realizar actividades ajenas a su trabajo
- Mantener su apariencia descuidada

Amenazas

- Inestabilidad Laboral
- Descenso de puesto
- Quedar desempleada
- Trabajar bajo presión
- falencias en los procesos y gestión administrativa
- Dificultad para el normal desarrollo y utilización de los recursos y servicios.
- Incomodidad para el usuario
- Desprestigio a la institución

4.4. Modelo de Gestión Secretarial

Cuadro N° 16 Diseño del Modelo de Gestión

Perfil	Ser organizada, creativa, flexible y confiable.
Cualidades Principios y Valores	Discreción, puntualidad, paciencia, lealtad, tacto, responsabilidad, ver, oír y callar.
Eficiencia	Realizar la mayor cantidad de cosas posibles, utilizando la menor cantidad de recursos
Actitud y habilidad	Con actitud se consigue aptitud y con esto Habilidad.
Exigencias técnicas	Manejo de idiomas, formación, conocimiento de paquetes de office, conocimientos varias, experiencia.
Control de los recursos	Debe controlar el uso de los recursos que maneja, tanto económicos como materiales y humano
La relación comunicativa	Su trabajo es principalmente, un ejercicio de comunicación efectiva.
El flujo de la información	La Secretaria es la principal encargada de que la comunicación entre las personas fluya.

4.4.1. Perfil de la secretaria

Debe estar dotada de conocimientos técnicos como ofimática,, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, usar la iniciativa, entre otros, además debe poseer habilidades personales, saber establecer buenas relaciones personales internas y externas de la Institución, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal tener seguridad en sí mismo y desarrollar su inteligencia emocional.; una buena secretaria es un activo muy valioso para un alto ejecutivo.

Ser organizada:

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

Ser organizada sin excusa. Las personas que se relacionan con ellas en la empresa deben tener confianza y estar tranquilas de que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y forma, no hay excusas en las empresas para no alcanzar los objetivos.

Creativa:

Es recomendable que la secretaria sea creativa no quedarse dormida y estar siempre un paso adelante ser proactiva y saber llevar la presión del trabajo en esos momentos en los que es imprescindible dar soluciones rápidas y efectivas.

Ya que la creatividad nos lleva a crear cosas nuevas, un mundo de posibilidades por explorar y a dar una aplicación correcta de todo eso que encontramos novedoso.

Flexible:

La secretaria debe ser flexible ante el cliente, ceder siempre para evitar conflictos, ser flexibles no significa dejarse llevar y ser condescendientes con todo y con todos. El aprender a escuchar y a observar con atención todo lo que ocurre a nuestro alrededor, constituye el punto de partida para tomar lo mejor de cada circunstancia y hacer a un lado todo aquello que objetivamente no es conveniente.

Confiabilidad:

Es bien conocida la relación etimológica entre secretaria y secreto. Así, en el Código de Ética de las Secretarías, uno de los principios prioritarios es la discreción con respecto a la información de la empresa, de los superiores y de los compañeros de trabajo.

Toda secretaria tiene que ser una persona confiable ya que tiene acceso a los documentos más importantes, archivo, inventario, relación de gastos, relación de precios, actas registros de la empresa, nómina de empleados, decisiones internas de la compañía y otros tipos de documentación privada de la empresa.

Iniciativa:

Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio, tener capacidad para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen.

4.4.2. Cualidades Principios y Valores**Discreción:**

Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce y debe guardar las espaldas de su jefe.

Y una de las cualidades esenciales de la secretaria que ocupa un cargo de confianza debe ser; ver, oír y callar.

Puntualidad:

Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

Paciencia:

La paciencia se asocia con la calma o la paz, es una cualidad que tiene una persona para soportar o tolerar algo sin ponerse nerviosa, una persona paciente es aquella que sabe esperar y logra tomarse las cosas con calma.

Lealtad:

No significa quedarse con las cosas buenas y malas, es apoyar en situaciones de crisis o situaciones incómodas. También abarca la dedicación al trabajo rindiendo y queriendo la empresa donde labora.

Tacto:

Implica hacer lo debido en el momento adecuado solucionar un problema sin dar explicaciones pero sin ser claro y contundente ante cualquier anomalía que se presente.

Responsabilidad:

Es vital en un cargo secretarial, una secretaria profesional evita cometer errores de cualquier tipo, se comporta con diligencia ante las personas a si no sean del agrado, se llega con puntualidad al sitio de trabajo y si es dócil con la hora de salida, manteniendo el orden de la oficina y discreta con el teléfono de la empresa.

Los valores son internos y subjetivos, y representan aquello que sentimos con más fuerza y que orienta nuestra conducta

Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan a la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Los principios son prácticos y pueden ser utilizados para obtener resultados positivos y útiles en el mundo de la secretaria. Los valores evolucionan con el paso del tiempo; son relativos en su aplicación y pueden arrojar resultados positivos si se basan en los principios correctos, asimismo pueden arrojar resultados negativos si se aplican sobre principios incorrectos.

La Eficiencia:

Una secretaria eficiente, es aquella que no tiene problemas para ser cumplida, terminar las cosas en el tiempo estipulado, no solo en el trabajo, sino para sí mismo, tomarse sus descansos sin estar preocupándose por lo demás, y en definitiva, quien aparte de saber gestionar su propio tiempo, sepa gestionar los recursos donde labora.

Es realizar bien el trabajo, poner todo nuestro esfuerzo y voluntad. Nadie es indispensable y otra persona podría desempeñar nuestra labor.

Actitud y habilidad:

Es el sentido de la lealtad, honradez, honestidad, dignidad profesional y buena fe. Su comportamiento no debe suponer jamás un descrédito para su persona o para la empresa que representa.

Nuestra actitud es un estado mental influenciado por nuestras experiencias, sentimientos, pensamientos y conductas. La actitud que transmitimos será la que generalmente recibiremos. Si todo empieza con la forma en que recibes a las personas: tu sinceridad, tu interés auténtico, tu gusto por ser quien eres y por hacer lo que haces; todas son causas que tienen el efecto de lograr que alguien se sienta satisfecho.

4.4.3. Exigencias técnicas de una secretaria

Manejo de idiomas:

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

Formación:

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

Conocimientos de paquete de Office:

Toda secretaria de dirección tiene que poder manejar esta herramienta informática, ya que las organizaciones de este siglo interactúan con nuevas herramientas tecnológicas.

Conocimientos varios:

Una profesional debe de saber a rasgos generales y administrativos de la empresa sobre legislación, marketing, protocolo, gestión personal, contabilidad, entre otros.

Experiencia:

Si bien no es un requisito excluyente en todos los trabajos, siempre se valora la experiencia por ello es que resulta tan importante realizar pasantías durante el cursado de la carrera.

4.4.4. Control de los recursos**Recursos económicos:**

Una secretaria debe tener un estricto control de los recursos económicos de la empresa como por ejemplo la caja chica debe mantenerla activa nunca quedarse sin recursos ni tampoco utilizar en gastos innecesarios o personales cada movimiento realizado debe tener respaldo porque si algo llegaría a faltar debería reponer de su salario

Recursos materiales:

Los materiales que se emplean en las oficinas debe ser estrictamente para uso de la empresa, la secretaria debe cuidar los materiales de la oficina que asignados para su uso diario no desperdiciarlos, tener un control y cuidado sobre ellos.

Recursos humanos:

Si las empresas no están preparadas para el cambio, tampoco lo están las personas. Todo cambio en el ámbito personal implica una modificación de las relaciones, de las responsabilidades o del comportamiento de las personas que son miembros de la empresa, requiriendo un significativo ajuste o alteración de su ambiente cotidiano de trabajo, modificación de hábitos, procedimiento y relaciones funcionales.

El flujo de la información:

La Secretaria es la principal encargada de que la comunicación entre las personas fluya pero de manera acertada.

Toda buena profesional tiene que ser capaz de gestionar las relaciones con los contactos de la empresa de forma óptima y poder adaptarse a los distintos niveles de interlocución.

Para facilitar una gestión rápida y eficaz por parte de las unidades administrativas durante el periodo inicial en el que los expedientes se tramitan y custodian en las propias oficinas.

Sistema de descripción y de gestión:

Preferiblemente automatizada, de los documentos y expedientes para describir y recuperar la información.

Liderazgo:

Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la Institución logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos.

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

4.5. Discusión de resultados

En las encuestas realizadas, si conocían que una buena gestión secretarial aporta al desarrollo empresarial cuadro N° 3, la mayoría respondieron que siempre, pero no se aplica por falta de conocimientos y porque creían que no era tan necesario; según **Paredes Vera y Vélez Párraga, 2013** dicen que la gestión secretarial toma en cuenta todas las áreas y funciones al interior de un procedimiento en la que están relacionadas entre sí, en el del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal, una buena Gestión propiciará cambios en la actitud de servicio y la atención al usuario que brinda cada departamento logrando satisfacer las necesidades colectivas.

En las encuestas realizadas si aplica los valores y la ética en su diario accionar empresarial?, con los indicadores siempre y nunca los porcentajes son iguales esto nos dice que una parte aplican y otra no; según **Gana 2015**, dice que los valores éticos son formas de ser y actuar de los servidores públicos y de las secretarias, las profesionales

en Secretariado Ejecutivo no están exentas del reto de llevar los valores éticos a la práctica, en el camino se presentan obstáculos que quebranten dichos valores, debido a la posición del trabajo son pilares fundamentales de vinculación y apoyo en la institución por lo que es necesario que apliquen, cuadro N° 5.

Cuando se realizó la pregunta número 4, si está usted de acuerdo en que se diseñe un modelo de gestión secretarial para el GAD, que contribuya a mejorar el desempeño profesional el 62% estaban de acuerdo; **Serrano 2011**, indica que el modelo de gestión debe enfocarse en tres pilares; visión, misión y valores. Con el diseño de un modelo de gestión secretarial se espera que mejore el desempeño profesional, ya que es una alternativa de solución a la problemática identificada; el modelo planteado será de mucha ayuda para que así puedan mantener consistentemente una actitud solícita y cordial hacia los usuarios de esta Institución, que las gestiones que se desarrollan en cada departamento sean las mejores y los resultados excelentes.

De acuerdo a la sistematización, se formuló pregunta N° 9, ¿Cuáles cree usted que son sus falencias en el campo secretarial? Se demostró que son muchas, esto influye negativamente en el desarrollo empresarial, la cual se discutió con los autores, **Rodríguez, Estrada, el Artículo Desarrollo secretarial, 2010 y la Revista INCODESA, 2013**, y nos dicen que para que se dé un buen desarrollo secretarial hay que tener en claro varios puntos, desarrollando habilidades que permitan la facilidad del proceso de recepción y emisión de información, tanto verbal como escrita, garantizando, así, una comunicación efectiva en el puesto, y no existan las falencias como la que encontramos en esta investigación.

En esta Institución se las capacita para manejar procedimientos secretariales y así exista una buena gestión? En el cuadro 10 nos demostró que el 75% nunca se capacitan, discutiendo con lo que plantea **Jiménez 2013**, que la excelencia en la Gestión en la planificación y dirección, excelencia en la organización y control. Excelencia en todos y cada una de sus actividades, y perfección en todos y cada uno de sus integrantes dice que una organización que practica la excelencia es al mismo tiempo una organización de alta competitividad, para esto las secretarías deben estar en constante capacitación.

En conclusión la gestión secretarial tiene el compromiso de cumplir una serie de preceptos éticos enfocado en la gestión laboral, sobresaliendo los criterios de excelencia, satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios que demandan atención de calidad.

Se recomienda fortalecer la gestión secretarial para así mejorar el servicio a los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos en la investigación a través de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Quevedo, se puede establecer las siguientes conclusiones:

De acuerdo a la información recabada que si conoce que una buena gestión secretarial aporta al desarrollo empresarial el 40% respondieron que siempre, y que la gestión secretarial que emplean en los actuales momentos 63% respondieron que es regular. La escasa aplicación de procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la institución ha generado un entorno que dificulta el alcance y objetivos tanto de la empresa como personales.

Como se puede estimar en este análisis el 42% dicen que a veces aplican los valores y la ética en su diario accionar empresarial, cuando se las pregunto qué si diseñando un modelo de gestión secretarial mejorará el desempeño profesional, el 62% dijo que si, y añadieron que también mejorara el desarrollo empresarial.

De acuerdo con los resultados de la pregunta N° 5, el 35% de las encuestadas respondieron que su preparación en el ámbito secretarial es regular y un porcentaje mayoritario respondió que no conocen con exactitud cuál es el rol que debe cumplir como secretaria dentro del GAD, es notorio las debilidades que tienen ya que no existe una verdadera concienciación en cuanto a los roles, funciones y tareas que deben cumplir.

Cuando se plantió esta pregunta ¿Cree usted que la gestión secretarial es importante para el desarrollo empresarial? El 60% respondió que sí es importante, el gráfico N° 8 demuestra que la mayoría de asistentes y Secretarías nunca se las ha capacitado referente al tema de lo que es una gestión secretarial.

De acuerdo a la información recopilada de ¿Cuáles cree usted que son sus debilidades en el campo secretarial se concluyó que son varias, y las encuestadas creen que el modelo diseñado mejorara la gestión secretarial, ya que no tiene ningún modelo y consideran que este si mejoraran el desempeño, agilizará la documentación ingresada por el usuario generando confianza y credibilidad hacia la Institución.

5.2. RECOMENDACIONES

Luego de haber expuesto las diferentes conclusiones se puede establecer las siguientes recomendaciones:

Fortalecer la gestión secretarial para mejorar el servicio al usuario fortaleciendo en la gestión secretarial y aplicar los procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la institución viabilizando el alcance de los objetivos tanto de la entidad como personales influyendo en el desempeño laboral

Que las gestiones que se desarrollan en cada departamento sean las mejores y los resultados excelentes. El mismo que ayudara a determinar las actividades en forma individual, lo cual mejorará y ayudará al mejor el desempeño profesional.

Que se aplique el modelo de gestión secretarial, es una alternativa de solución a la problemática identificada en la presente investigación; cuerpo normativo que le permitirá definir el desempeño de las secretarias de la institución y con ello delimitar responsabilidades, funciones y atribuciones, con la finalidad de viabilizar los procesos de gestión y atención al cliente interno y externo de este organismo público.

Capacitar a las secretarias de la institución para fortalecer sus conocimientos, falencias, servicio al usuario, gestión secretarial, sean las adecuadas, y puedan cumplir su rol con eficiencia y eficacia, se dé el desarrollo empresarial deseado en toda institución.

Aplicar los procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias de la institución posibilitando el alcanzar los objetivos tanto de la empresa como personales, ya que existe mucha competitividad, y nadie es indispensable.

Se sugiere al momento de contratar al personal para ocupar el cargo de Secretaria de cualquier departamento de la Municipalidad, que se observe el perfil profesional de la persona para que se le asignen las funciones que le corresponda de acuerdo a sus conocimientos, para que puedan desarrollar las actividades de una manera eficiente.

CAPITULO VII

BIBLIOGRAFIA

7.1. LITERATURA CITADA

ACOSTA. (2013). LA SECRETARIA.

Acosta Muños , C. I. (2013). *La gestion secretarial indice en el servicio al cliente en la secretaria.*

Basquez, A. (2008). *Talento humano .*

Calpe, J. (2013). *La administracion publica.*

Carreño, M. A. (2009). *Reglas de etiqueta y vestuario para una secretaria.*

Carreño, M. A. (2012). *Reglas de etiqueta y vestuario para una secretaria.*

CARVAJAL, Á. M. (2014). MANUAL DE GESTION SECRETARIA.

Cedeño Loor , Y. R., & Sanches Saltos, M. T. (2010). *Marketing profesional de las secretaria ejecutiva y su influencia en el prestigio institucional de la Universidad Tecnica de Manabi.* Manabi.

Chiavetato, Adalberto. (2009). *Talento Humano .*

Codigo De etica Institucional. (2011). *resolucion n° 001-agadmj-jrsc-aq.*

Definicion. de. (2008). *Definicion de los recursos humanos planeación estratégica:*

Del Rocio, L. (2014). *Gestión secretarial y el trabajo en equipo.* Ecuador: Repositorio UTA Ecuador.

Duque, F. (2014). *Plan de trabajo a la Alcaldia de Quevedo.* Quevedo.

Ecuador Legal. (6 de octubre de 2010). *LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO – LOSEP – ECUADOR.*

Ecuador Legal. (2 de enero de 2013). *Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa – LOSCCA – Ecuador.*

Galvez Lalangui , F. J. (2009). *Estrategias Para Mejorar La Eficiencia De La Gestión Secretarial.*

- Galvez Lalangui, F. J. (2009). *Estrategias Para Mejorar La Eficiencia De La Gestión Secretarial*.
- Gana, I. A. (20 de Marzo de 2015).
- Jimenez, A. (2013). *La gestión adecuada de personas*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Lledo, P. (2011). *Talento Humano* .
- Llorens, M. (2010). *Existos en Gestion* .
- Madero, & Navarro. (2008). *MODELOS DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS LÍNEAS DE UNA PROPUESTA DE MODELO*. Monterrey, Monterrey Nuevo León México.
- Manual de una Secretaria. (31 de agosto de 2012). *LA SECRETARIA EJECUTIVA Y EL LIDERAZGO. MANUAL DE GESTION SECRETARIAL*.
- Ministerio de Relaciones Laborales . (2014). *Reglamento Organico Funcional del Gobierno Municipal Del canton Quevedo*. quevedo.
- Ministerio de Trabajo. (2015). *Decreto Ejecutivo N° 710, publicado en el suplemento N° 418 de 1 de abril del 2011*.
- Overblog. (31 de mayo de 2011). *Overblog*. Obtenido de Que es el desarrollo empresarial:
- Paredes Vera , M. V., & Velez Parraga , D. M. (2013). *La gestion secretarial y su incidencia en la competitividad de instituciones publicas y privadas* . Manabi: Universidad tecnica de Manabi.
- Peres Fernandez de Velasco, J. A. (2010). *Gestion por Procesos*. ESIC Editorial.
- plan Nacional del Buen Vivir. (2014). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Ramon, C. J. (2013). *La administración pública*.
- Rodriguez, & Estrada , M. (2010). *Desarrollo Secretarial*. El Manuel Moderno S.A.

Rodríguez, & Mauro, E. (2010). *Desarrollo Secretarial*. El Manuel Moderno S.A.

Rodríguez, H. A., & Malaver Rojas, M. N. (2011). *Que estudia la Estrategia*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Rodríguez, J. (2011). *El modelo de gestión*.

Secretaría, T. (6 de noviembre de 2014). *Top secretaría*.

Seguridad Publica.es . (29 de abril de 2008). *Seguridad Publica.es* .

silvar, j. (2009). *gestion secretarial*.

Thompson, A. (2011). *Administracion Estrategica*. Mexico: Mc Graw Hill.

Velasco, J. A. (2009). *Gestion por Procesos*. ESIC Editorial.

7.2. Lincografía:

obtenido de: <http://www.definicion.de/planeacion-estrategica/>

Obtenido de: <http://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/ley-del-servicio-publico-losep/>.

Obtenido de: www.ecuadorlegalonline.com/.../ley-de-servicio-civil-y-carrera-administrativa-de-enero-de-2013.

Obtenido de: <http://www.monografias.com/trabajos14/leyfederal/leyfederal>.

obtenido de: https://es.over-blog.com/Que_es_el_desarrollo_empresarial-1228321767-art173750.html

Obtenido de www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=66.

Obtenido de: <http://www.topsecretaria.com/el-trabajo-en-equipo-desde-la-optica-de-la-secretaria-de-direccion/>.

Obtenido de: <http://www.seguridadpublica.es/2008/04/el-municipio-concepto-y-elementos-del-municipio-poblacion-territorio-y-organizacion/>.

CAPÍTULO VIII

ANEXOS

ANEXO N° 1

En las oficinas de talento humano con la secretaria pidiendo información y también haciendo la encuesta



Imagen N° 1 Oficinas de talento humano realizando encuesta

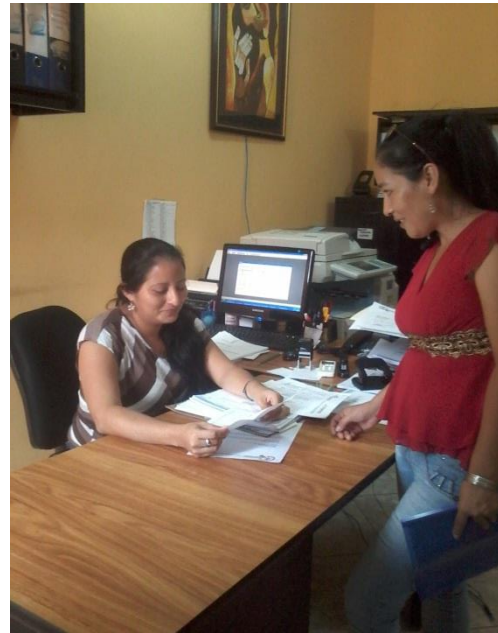


Imagen N° 2 Oficinas de talento humano pidiendo información



Imagen N° 3 Encuestando a la directora de Talento humano la Ing. Cristina Vinza

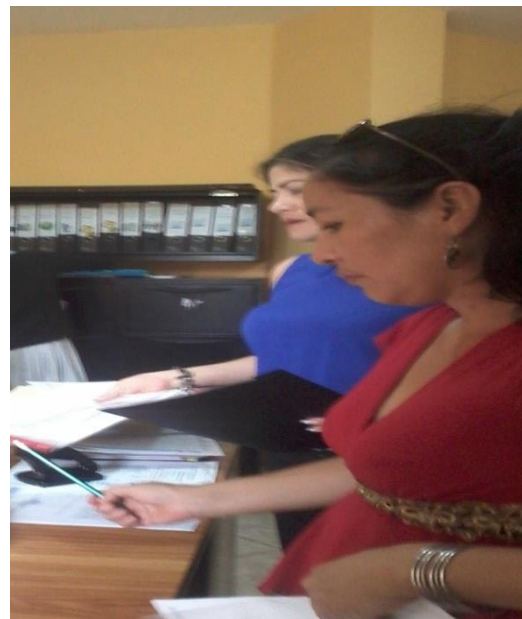


Imagen N° 4 Recabando información



Imagen N° 5 Tesorería

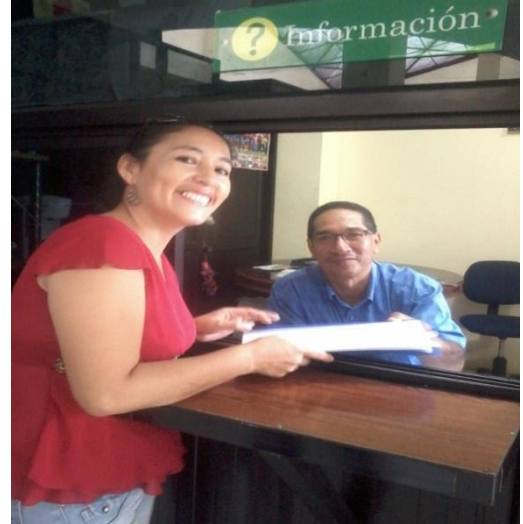


Imagen N° 6 ventanilla de información



Imagen N° 8 Con el administrador de la ciudadela Municipal



Imagen N° 7 Dirigiéndome a otros departamentos



Imagen N° 10 En la oficina de relaciones públicas encuestando



Imagen N° 9 Junto a los Señores alcalde y vicealcalde de esta ciudad



Imagen Nº 12 Edificio de información al usuario



Imagen Nº 11 Museo



Imagen Nº 14 oficinas de Promoción cívica



Imagen Nº 13 Encuestando



Imagen Nº 15 departamento de Sistema Rentas Internas

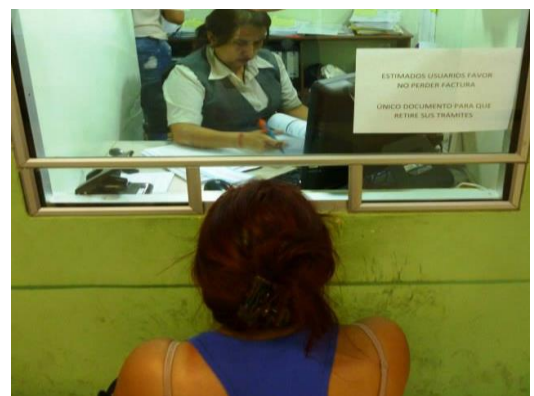


Imagen Nº 16 Avalúos y Catastros

ANEXO N° 2

Diseñar un modelo de gestión secretarial para mejorar el desempeño profesional y la atención al usuario, en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Quevedo Provincia de los Ríos.

Entrevistas realizadas a los Señores Jorge Domínguez alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y Humberto Alvarado Espinel vicealcalde del mismo.

1. Conoce usted lo que es la gestión secretarial y en qué aporta al desarrollo empresarial?

2. Considera usted que en la institución las labores secretariales son cumplidas a cabalidad?

3. Alguna vez se ha diseñado un modelo de gestión secretarial en esta entidad?

4. ¿En las Secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal como considera que es la gestión secretarial?

5. ¿Cuál considera usted que son las debilidades que tienen las secretarias de esta institución?

6. ¿Considera necesario fortalecer la gestión secretarial para mejorar el servicio al usuario avanzando en la gestión municipal de Quevedo?

7. Esta de acuerdo que se diseñe un modelo de gestión Secretarial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de este cantón?.

8. En esta Institución se elaboran planes de capacitación para preparar a las secretarias en el cumplimiento de las exigencias de los puestos

9. Conoce usted la importancia que tiene una secretaria dentro de las Instituciones?

10. Sabía usted que una buena gestión secretarial satisface las necesidades de los usuarios y mejora la imagen de la Institución?

ANEXO N° 3

Diseñar un modelo de gestión secretarial para mejorar el desempeño profesional y la atención al usuario, en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Quevedo Provincia de los Ríos.

Encuestas realizadas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo Provincia de los Ríos.

1. ¿Conocía usted que una buena gestión secretarial aporta al desarrollo empresarial?

Siempre

A veces

Nunca

2. Las gestiones Secretarial que emplean en esta Instituciones son:

Muy buenas

Buenas

Regulares

3. Aplica los valores y la ética en su diario accionar empresarial

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Está usted de acuerdo que diseñando un modelo de gestión secretarial que contribuya a mejorar el desempeño profesional?

De acuerdo

En desacuerdo

5. Como considera su preparación en el ámbito secretarial para enfrentar las grandes metas en el campo laboral?.

Excelente
Buena

Muy buena
Regular

6. ¿Conoce usted con exactitud cuál es su rol que debe cumplir como secretaria dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo.

Mucho

Poco

Nada

7. Cree usted que una buena gestión secretarial ayuda al desarrollo empresarial?

Sí

No

8. En esta Institución se las capacita para manejar procedimientos secretariales y así exista una buena gestión?

Siempre
Nunca

A veces

8. ¿Cuáles cree usted que son sus debilidades en el campo secretarial?

Inconvenientes en las relaciones humanas

Manejo de la computadora

Redacción deficiente

Servicio al cliente

¿Cree usted que con el modelo diseñado mejorara la gestión secretarial

Sí

No

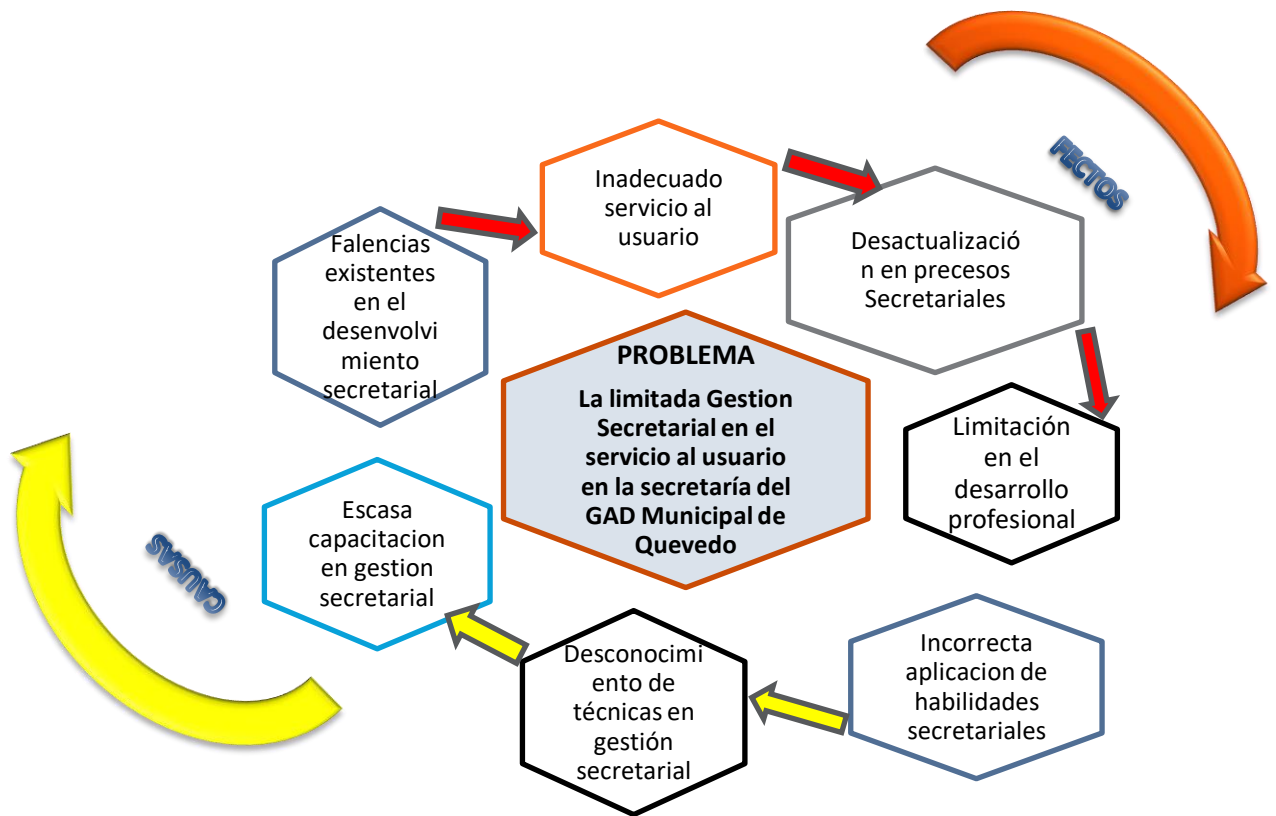


Figura Nº 2 Planteamiento del problema

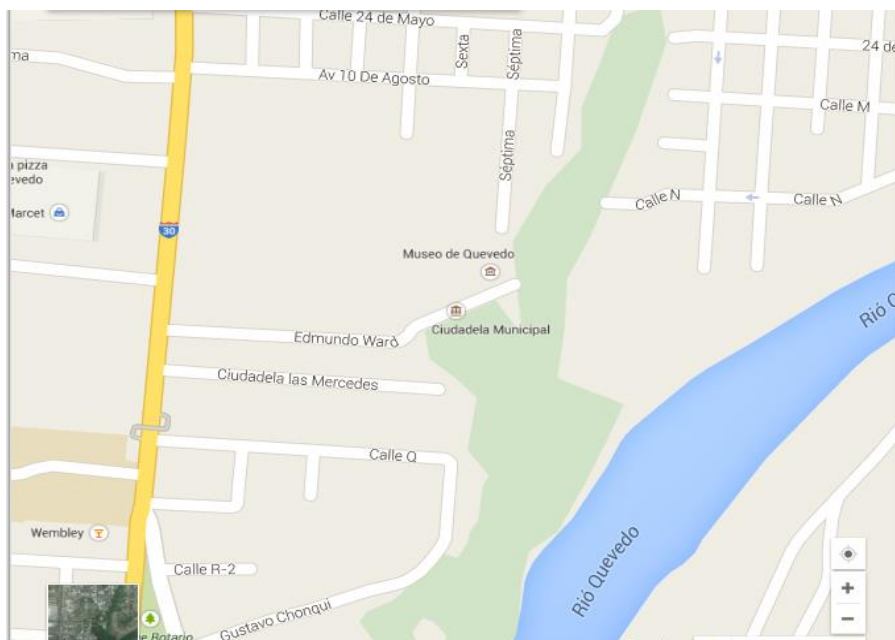


Figura Nº 3 Mapa de la ubicación del (GAD) Municipal de Quevedo

Cuadro N° 15 Análisis FODA

Fortaleza	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para recibir capacitaciones • Actitud integradora de la secretaria • Predisposición para adoptar cambios • Proyección para crecer como persona y como profesional. • Necesidades de logros • Capacidad de entender y asimilar situaciones nuevas. • Fuerza de voluntad para desarrollar el sentido de persistencia • Mejorar sus actitudes y aptitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada atención al usuario • Valores no aplicados • Redacción deficiente • Falta de capacitación • Mala comunicación • Desconocimiento de tramites • No planificación de su tiempo y el de su jefe • Realizar actividades ajenas a su trabajo • Mantener su apariencia descuidada
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo fijo • Actualización de conocimientos • Oportunidad de reeducarse • Mejorar su perfil • Obtener acenso • Trabajar en equipo • Recompensas y reconocimientos • Que su imagen sea trasferida para que ejerza un mejor cargo 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad Laboral • Descenso de puesto • Quedar desempleada • Trabajar bajo presión • falencias en los procesos y gestión administrativa • Dificultad para el normal desarrollo y utilización de los recursos y servicios. • Incomodidad para el usuario • Desprestigio a la institución

MODELO DE GESTIÓN SECRETARIAL

Cuadro N° 16 MODELO

