



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO  
EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS**



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

**Título del Proyecto de investigación:**

El liderazgo de la secretaria ejecutiva y su influencia en el desarrollo organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, de la Provincia de Los Ríos, año 2015.

**Autora**

Melania Del Rocío Zapata García.

**Tutora**

Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros., M. Sc.

Quevedo- Los Ríos-Ecuador

2015

## DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Melania Del Rocío Zapata García** bajo juramento declaro que el presente 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 el presente trabajo.

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 normativa institucional vigente.

---

**Melania Del Rocío Zapata García**

## CERTIFICACIÓN

La suscrita, **Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica: Que la señora egresada **Melania Del Rocío Zapata García**, realizó el proyecto investigativo de grado titulado **EL LIDERAZGO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN JUAN, CANTÓN PUEBLO VIEJO, DE LA 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 establecida para el efecto.

---

Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros. MSc.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO  
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA



CERTIFICADO DEL REPORTE DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA O PLAGIO  
URKUND

CERTIFICACIÓN

UED-SECTI-002-2015

Quevedo, Octubre 28 de 2015

Señora,  
Ing. Mariana Reyes Bermeo. MSc.  
**DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UTEQ**  
En su despacho.

De mi consideración.-

Por medio de la presente me permito certificar, que la Señorita **MELANIA DEL ROCÍO ZAPATA GARCÍA**, egresada de la carrera de Licenciatura en secretariado Ejecutivo en Técnicas informáticas. Una vez que se revisó el Proyecto de Investigación de grado titulado: **“EL LIDERAZGO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN JUAN, CANTÓN PUEBLO VIEJO, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015”**, tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio del sistema Urkund, dando como resultado un porcentaje favorable del 9%: cumpliendo con el reglamento de Graduación de Estudiantes de Pregrado y la Normativa establecida por la Universidad.

Por la aprobación que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecida.

Atentamente,

Lic. Nuvia Zambrano Barros. MSc.  
**DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**CC. Archivo**

Se adjunta imagen del sistema Urkund

**URKUND**

<b>Document</b>	Proyecto INVESTIGACION- Melania-OCT27.docx (D15898393)
<b>Submitted</b>	2015-10-28 16:45 (-00:00)
<b>Submitted by</b>	melania.zapata@uteq.edu.ec
<b>Receiver</b>	nzambrano.uteq@analysis.orkund.com
<b>Message</b>	Proyecto de Investigación <a href="#">Show full message</a> 9% of this approx. 30 pages long document consists of text present in 14 sources.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

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

Presentado a la Comisión Académica de la Unidad de Estudios a Distancia como requisito para la Obtención del Título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.**

Aprobado:

---

Lic. María Pachar López, MSc.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

Lic. Verónica Osorio Sánchez, Msc.  
**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

---

Ing. Shirley Álava Ormaza, MSc.  
**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Dr. Eduardo Díaz, Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su destacada administración en esta prestigiosa universidad.

A la Ing. Mariana Reyes Bermeo, MSc. Directora de la Unidad de Estudios a Distancia por su destacada y valiosa labor a favor de los estudiantes de las diferentes carreras de esta importante unidad de estudios.

A mi familia y en especial a mi esposo sin su apoyo moral y económico no hubiese sido posible este logro.

De manera especial a mi Directora del proyecto investigativo Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros. MSc, ya que gracias a su orientación y paciencia logre cumplir con el objetivo propuesto, mi trabajo de tesis.

A los docentes de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas por ser un aporte fundamental durante el tiempo que estuve en las aulas de la Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica.

También quiero agradecer al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo, quienes fueron los que me brindaron su apoyo y confianza para realizar el presente trabajo investigativo de grado.

---

**Melania Del Rocío Zapata García**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar mi proyecto investigativo en primer lugar a Dios, quien fue él que me dio la fuerza para dar el primer paso que fue continuar con mis estudios y por ende hoy en día lo estoy culminando.

A mis padres ya que sin el apoyo de ellos no hubiese sido posible alcanzar esta meta.

A mi querido esposo, por la confianza y por ser ese soporte durante todo este tiempo.

También dedico este trabajo a mis hijas que iluminan mi camino para lograr lo que me propongo, sobre todo por ser pacientes cuando no he podido compartir momentos que para ellas eran importantes.

**Melania Del Rocío Zapata García**

## RESUMEN EJECUTIVO

Cabe manifestar que la Secretaria Ejecutiva de la actualidad se ha convertido en parte de la estructura de una empresa, por lo tanto forma parte del desarrollo organizacional de la misma, es por este motivo que se planteó el tema “El Liderazgo de la Secretaria Ejecutiva y su influencia en el desarrollo organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo”, por lo que se consideró de suma importancia tratar este tema, ya que es imprescindible dar a conocer el protagonismo de esta profesional en la sociedad, como objetivo principal planteado en este trabajo investigativo, se trata precisamente de establecer el liderazgo que ejerce la Secretaria Ejecutiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, con el propósito de que se determine que el liderazgo de la secretaria aporta de manera positiva en el desarrollo organizacional de una institución, lo que no se reflejó en los resultados debido a que no existe liderazgo y no hay un buen desarrollo organizacional, por ende el proyecto investigativo ha sido desarrollado en base a los métodos aplicados, tomando en consideración las fuentes de información primaria, como lo son las encuestas y entrevistas, las cuales fueron aplicadas a las autoridades, los jefes departamentales, secretarias, asistentes administrativos y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, por lo cual el trabajo investigativo tiene como finalidad dar a conocer el papel tan importante que desempeña la Secretaria Ejecutiva en la actualidad, lo multifacética y eficiente que es según lo demuestra su perfil, por lo que es conveniente se tome en consideración la información proporcionada en torno a liderazgo y desarrollo organizacional, ya que es justo aportar al mejoramiento de la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.

Palabras claves: Liderazgo, secretaria ejecutiva, desarrollo organizacional

## **ABSTRACT**

It is noted that the executive secretary now has become part of the structure of a company, therefore part of the organizational development of the same, it is for this reason that the theme "Leadership Executive Secretary was raised and its influence on organizational development in the Autonomous Government Decentralized Rural San Juan Parish, Pueblo Viejo, "was considered important to address this issue, since it is essential to publicize the role of the professional in society. The main objective raised in this research work, is precisely establish leadership exercised by the Executive Secretary in the Vestry Rural de San Juan Pueblo Viejo Canton, with the aim of it is determined that leadership contributes positively secretary in organizational development of the institution, which was not reflected in the results because there is no leadership and no good organizational development. The research project has been developed based on the methods applied, taking into account the primary information sources, such as surveys and interviews, which were applied to the authorities, the department heads, secretaries, administrative assistants and users Autonomous Government Decentralized Rural San Juan Parish, Pueblo Viejo. The purpose of the research work is to present the important role of executive secretary at present, but it is multifaceted and efficient as demonstrated by their profile, so it is advisable to take into consideration the information provided about to leadership and organizational development, as it is just contribute to the improvement of the corporate image of La Junta Parroquial de San Juan.

**Keywords:** Leadership, Executive Secretary, organizational development

## TABLA DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	ii
CERTIFICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DEL REPORTE DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA O PLAGIO URKUND.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT .....	ix
TABLA DE CONTENIDO.....	x
Introducción.....	1
CAPÍTULO I .....	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.1. Problema de investigación. ....	4
1.1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.1.4. Formulación del problema.....	6
1.1.5. Sistematización del problema .....	6
1.2. Objetivos .....	6
1.2.1. Objetivo general .....	6
1.2.2. Objetivos específicos: .....	7
1.3. Justificación .....	7
CAPÍTULO II .....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.1. Marco conceptual .....	10
2.1.1. Liderazgo desde la Etiología .....	10

2.1.2.	La esencia del liderazgo.....	10
	(Abraham, 2009) Manifiesta las 9 leyes naturales del líder:.....	11
2.1.3.	Formas de Liderazgo .....	12
2.1.4.	Importancia del Liderazgo .....	12
2.1.5.	Características de un Líder .....	13
2.1.6.	Estilos de Liderazgo .....	14
2.1.7.	Actitudes de la Secretaria como Líder.....	15
2.1.8.	Liderazgo .....	15
2.1.9.	Definición de secretaria ejecutiva.....	16
2.1.10.	Historia de la secretaria .....	17
2.1.11.	Definición de secretaria.....	18
2.1.12.	Destrezas de la secretaria .....	19
2.1.13.	Habilidades de la secretaria.....	20
2.1.14.	Misión de la secretaria .....	20
2.1.15.	Perfil de la secretaria ejecutiva .....	20
2.1.16.	Perfil de la secretaria profesional.....	20
2.1.17.	Cualidades de las secretarias .....	21
2.1.18.	Cualidades de la secretaria profesional .....	22
2.1.19.	El nuevo perfil de la secretaria.....	23
2.1.20.	El perfil de las secretarias que buscan las empresas .....	24
2.1.21.	Perfil personal y su equivalente grafológico.....	26
2.1.22.	Características esenciales de la secretaria.....	27
2.1.23.	La clasificación de las tareas secretariales .....	28
2.1.24.	Formación de la Secretaria .....	29
2.1.25.	Cualidades de las secretarias competentes.....	31
2.1.26.	Concepto Desarrollo Organizacional .....	32
2.1.27.	Gobierno Autónomo Descentralizado .....	33
2.1.28.	Qué es la calidad .....	33
2.1.29.	Tipos de Calidad .....	34
2.1.30.	Características del Servicio.....	35
2.1.31.	La organización y servicio al cliente.....	36

2.1.32.	Qué es un servicio .....	37
2.1.33.	La Calidad en la Gestión Pública .....	37
2.1.34.	El Servicio al usuario en las entidades públicas .....	38
2.2.	Marco referencial .....	39
2.3.	Marco legal .....	40
	LEY ORGÁNICA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES RURALES .....	41
	CAPÍTULO III .....	42
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
3.1.	Localización.....	43
3.2.	Tipos de investigación .....	43
3.1.1.	De campo.....	43
3.1.2.	Bibliográfica o documental .....	43
3.3.	Métodos de investigación .....	43
3.3.1.	Método inductivo o deductivo.....	43
3.3.2.	Método Analítico o sintético .....	44
3.4.	Fuentes de recopilación de información .....	44
3.4.1.	Fuentes primarias.....	44
3.4.2.	Fuentes secundarias .....	44
3.5.	Diseño de investigación.....	44
3.6.	Instrumento de investigación .....	45
3.6.1.	Observación.....	45
3.6.2.	Encuesta.....	45
3.6.3.	Entrevistas .....	45
3.7.	Tratamientos de los datos .....	46
	CAPÍTULO IV .....	48
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
4.1.	Resultados.....	49
4.1.1.	Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas.....	49
	...49	

4.1.3. Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas.....	61
4.1.4. Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas .....	63
4.1.4.1. Entrevista realizada al Lic. Jairo Estiven Andrade Cadena, Jefe del departamento INFOCENTRO del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.....	63
4.1.5. Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas.....	66
4.1.5.1. Entrevista realizada El Ing. Gualberto Melanio García Vera, Secretario contador del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.....	66
4.2. Discusión.....	68
CAPÍTULO V .....	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
5.1. Conclusiones.....	71
5.2. Recomendaciones.....	72
CAPÍTULO VI .....	73
BIBLIOGRAFÍA .....	73
6.1. BIBLIOGRAFÍA.....	74
CAPÍTULO VII .....	78
ANEXOS .....	78
Encuesta dirigida a las secretarias del Gobierno Autónomo Descetralizado Parroquial Rural de San Juan.....	79
Encuesta dirigida a los usuarios del Gobierno Autónomo Descetralizado Parroquial Rural de San Juan.....	793
Entrevista dirigida a las autoridades del del Gobierno Autónomo Descetralizado Parroquial Rural de San Juan. ....	796
Fotografías.....	88

## CÓDIGO DUBLIN

TÍTULO	EL LIDERAZGO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN JUAN, CANTÓN PUEBLO VIEJO, DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015.		
AUTOR	MELANIA DEL ROCÍO ZAPATA GARCÍA		
PALABRAS CLAVES	LIDERAZGO	SECRETARIA EJECUTIVA	DESARROLLO ORGANIZACIONAL
FECHA DE PUBLICACIÓN	26- octubre -2015		
EDITORIAL	QUEVEDO: UTEQ, 2015		
RESUMEN	<p>La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo”, tomando en consideración la importancia de tratar este tema, ya que es imprescindible dar a conocer el protagonismo de la secretaria en la sociedad, como objetivo principal planteado en este trabajo investigativo, se trata precisamente de establecer el liderazgo que ejerce la Secretaria Ejecutiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, por ende se determinó que el liderazgo de la secretaria aporta de manera positiva en el desarrollo organizacional de una institución.</p> <p>Palabras claves: Liderazgo, secretaria ejecutiva, desarrollo organizacional.</p>		
ABSTRAC	<p>This research was conducted in the Autonomous Government Decentralized Rural Parish of San Juan, Canton Pueblo Viejo ", taking into consideration the importance of treating this issue as it is essential to publicize the role of secretary at the company, as the main objective it raised in this research work, is precisely establish leadership exercised by the Executive Secretary in the Autonomous Government Decentralized Parish Rural de San Juan, Canton Pueblo Viejo therefore determined that the leadership of the secretary provides a positive impact on development organizational of an institution.</p> <p>Keywords: Leadership, Executive Secretary, organizational development.</p>		

## Introducción

En todas los países de nuestro hermoso universo existen los llamados y conocidos municipios, los cual están fundados para el uso de todas las personas que realizan sus trámites día a día, dando un funcionamiento diario a las distintas oficinas de esta organización.

En el Ecuador encontramos muchas empresas e instituciones privadas y públicas, que tienen falencias en la influencia de la gestión de las secretarías en el desarrollo organizacional, en los municipios el liderazgo en su gran mayoría son informales debido a que sus líderes no aplican las herramientas necesarias para poder resolver la problemática, por lo que estas falencias generan un desorden total en las empresas o instituciones, y por ende ocurre que las mismas tengan una pésima organización.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, se requiere recuperar la confianza y credibilidad de los clientes, para esto se debe definir claramente las funciones que desempeñan las secretarías, a partir de la inclusión de ella en el liderazgo, esto debería ser un punto clave en la mejora, ya que la secretaria ejecutiva se encuentra capacitada para tomar decisiones y liderar una empresa o institución, sea ésta pública o privada.

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad determinar el liderazgo que ejercen las secretarías, hoy en día es un tema crucial en donde las fronteras se han abierto de manera global; donde las organizaciones y empresas permanentemente se encuentran en una constante lucha por ser cada vez más competitivas, lo que ha generado que las personas que las conforman sean eficientes y capaces de dar mucho de sí.

Según el siguiente autor, la Secretaria Ejecutiva debe tener una personalidad equilibrada y proactiva, poseer una autoestima excepcional, buena comunicación oral y escrita, ser discreta y tener interés y responsabilidad con su trabajo **(Londoño, 2011)**.

En este sentido, la presente investigación pretende diagnosticar cuál es la influencia de las secretarías ejecutivas en relación al liderazgo en el desarrollo organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo, de tal

forma que aporte al desempeño laboral de las secretarias y colaborar al fortalecimiento de la imagen de la institución.

**CAPÍTULO I**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de investigación.**

### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

El liderazgo de las secretarías de la Junta Parroquial Rural de San Juan es inadecuado, por ende no desarrollan todas sus habilidades y cualidades que cada una de ellas poseen y que podrían proporcionar a sus clientes o usuarios.

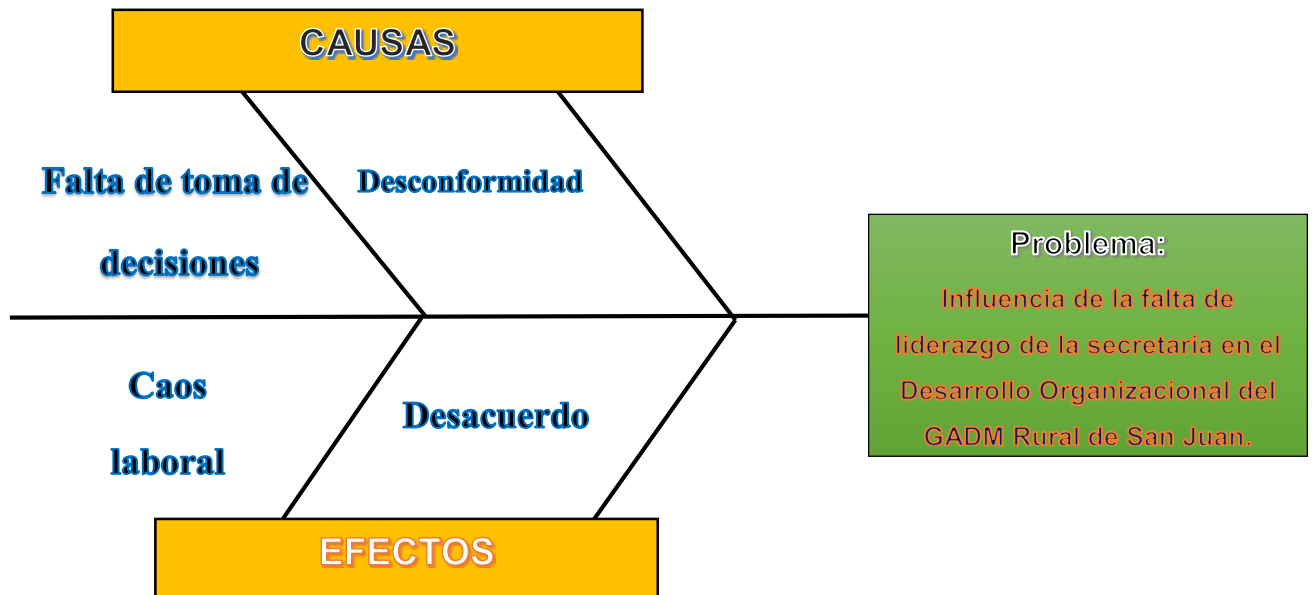
No todas las secretarías aplican los valores más importantes, tanto para su desempeño laboral, como para la atención al cliente, ya que muchos usuarios son atendidos deficientemente.

El clima organizacional que se produce en esta institución ocasiona una molestia entre los usuarios, además de ser una falta de respeto hacia ellos.

No se percibe a un buen líder, quien es el que facilita el proceso de organización en las tareas de las secretarías.

Las secretarías de la Junta Parroquial de San Juan, al no aplicar estrategias de liderazgo generan una inadecuada imagen institucional, no demuestran interés por contribuir al desarrollo organizacional de la institución, tal como lo considera **(Cardona & Rey, 2011)** “que muestra la importancia del liderazgo, la cual es enseñar, influir en las personas, liderar siendo un ejemplo para sus seguidores.

### 1.1.2. Diagnóstico.



Fuente: Melania del Rocío Zapata García

En la junta parroquial de San Juan se nota un verdadero caos laboral entre las secretarias de este establecimiento, ya que no se da el liderazgo laboral entre compañeros de trabajo y se distorsiona el ámbito laboral.

Al producirse las diferencias laborales entre los trabajadores, el trabajo en equipo no funciona al 100%, además el vínculo de afectividad que debería existir entre compañeros no se produce por las diferencias profesionales.

### **1.1.3. Pronóstico**

Si las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan no se enfocan en el Liderazgo para la toma de decisiones, una buena organización de trabajo y atención a los usuarios, esto seguirá afectando directamente a la imagen de la institución, lo cual se podría definir como un caos laboral.

### **1.1.4. Formulación del problema**

¿Cómo influye la falta de liderazgo y toma de decisiones en el desarrollo organizacional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo?

### **1.1.5. Sistematización del problema**

¿De qué manera afecta la falta de liderazgo de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo, en la administración de la institución?

¿Cómo incide la falta de liderazgo en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo?

¿Qué impacto generan los malos líderes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Analizar el liderazgo de las secretarías ejecutivas en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo.

### **1.2.2. Objetivos específicos:**

1. Verificar si existe liderazgo en las secretarías ejecutivas Gobierno Autónomo Descentralizado de la Junta Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.
2. Determinar el impacto de la gestión de liderazgo en la secretaria en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo.
3. Orientar el liderazgo a seguir en el desarrollo organizacional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo.

### **1.3. Justificación**

Las Secretarías de las Instituciones y en particular las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo, juegan un papel muy importante como funcionarias profesionales con competencias que contribuyan al desarrollo de una sociedad justa y equitativa.

En estas circunstancias, es urgente que las secretarías se orienten de manera que se conviertan en las empleadas más eficientes, donde predomine el respeto y la coordinación entre las secretarías y su líder, que complementen las habilidades que deberán poseer para estar en condiciones de desempeñarse en el ámbito laboral y que el aprendizaje que adquieran sea significativo y duradero; y, que el trabajo en equipo, la creatividad, la innovación en el desarrollo de la destreza, la solución de problemas, el espíritu emprendedor y sensibilidad social, sea la cara visible de la institución en la cual están prestando sus servicios y que su formación contribuya al cumplimiento de los objetivos de la misma.

Este trabajo investigativo es muy factible porque está amparado teóricamente con fuentes bibliográficas que sustenta la investigación, además se utilizó metodología apropiada para su desarrollo como son las encuestas, entrevistas y otros.

Para el desarrollo del trabajo investigativo se cuenta con el apoyo de la señora CPA. Adelina Ermida Contadora del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo, el Ing. Gualberto Melanio García Vera, Secretario contador de la Junta Parroquial Rural de San Juan Lic. Jairo Estiven Andrade Cadena, Jefe del departamento INFOCENTRO, el beneficio no solo es para las secretarias, sino también a favor de la comunidad en general que acude a las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo.

Con estos antecedentes de la investigación nos permitió detectar y determinar que las secretarias no tienen conocimiento sobre lo que están en la capacidad de desempeñar sus funciones y liderar en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo.

**CAPÍTULO II**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Marco conceptual**

### **2.1.1. Liderazgo desde la Etiología**

El hombre por naturaleza es un ser comparativo y creador, es parte inherente de su psique y siempre ha sido constante al preguntarse a sí mismo, el por qué algunas personas poseen o logran más éxito que otras, por ello, se realiza un análisis desde la aproximación del emprendimiento o del liderazgo y este último desde el marco teórico del comportamiento humano, visto desde la perspectiva de las teorías Etológicas y principalmente desde el punto de vista psicológico. Por consiguiente, se busca identificar las características internas y las habilidades (competencias) que poseen los emprendedores o líderes, responden así a la pregunta de si éstos se hacen o nacen los líderes para fomentar un liderazgo acorde y apropiado según estos autores (**Jakovcevic, Irrazabal, & Bentosela, 2011**).

“Para identificar el liderazgo en una persona, se debe realizar un análisis profundo del comportamiento, y así equilibrar las características internas y las habilidades de una persona”.

### **2.1.2. La esencia del liderazgo**

El liderazgo es el ejercicio manifestativo de las actualizaciones y perfeccionamientos de un ser humano, denominado líder, quien por su acción se coloca al servicio del logro, a través de una misión, de uno o varios objetivos propuestos por una visión. Dicha visión debe alinearse y subordinarse necesariamente. Los objetivos propuestos por la visión deben incluir y considerar a aquellos objetivos que son individuales de cada una de las personas que conforman el equipo de liderazgo, conjuntamente con aquellos que son organizacionales (**Londolfi, 2010**).

“La esencia de liderazgo e basa en si en el perfeccionamiento del ser humano, esto es visible a través de los objetivos propuestos por cada individuo”.

**(Abraham, 2009) Manifiesta las 9 leyes naturales del líder:**

1. Un líder tiene seguidores-aliado de buena voluntad. Gran parte de la actividad del líder debe encaminarse a conseguir seguidores. La mayoría de la gente que aspira a liderar pregunta la cuestión inicial errónea. "¿-Cómo lidero?" o "¿qué tengo que hacer para ser líder?" son preguntas que revelan la creencia equivocada de que el liderazgo está formado por partes. Las cuestiones correctas son: "¿cómo puedo conseguir que los otros me sigan?", "¿cuáles son las necesidades de los otros?" y "¿cómo puedo ganar aliados?"

2. El liderazgo es una acción recíproca. Esta segunda ley se deriva de la anterior. El liderazgo es una cuestión de relación entre el líder y sus seguidores: un todo indivisible semejante a un baile el flujo y reflujo interactivo entre líder y seguidor. Se entiende mejor como un campo de interacción.

3. El liderazgo sucede igual que sucede un acontecimiento. Como todos sabemos, las relaciones no siempre son duraderas. Por consiguiente, si el liderazgo es una relación, los líderes tampoco serán siempre líderes; un líder puede ser hoy como no puede serlo mañana.

4. Los líderes hacen uso de su influencia incluso por encima de su autoridad formal.

5. Los líderes actúan sobrepasando los límites de los procedimientos definidos por sus organizaciones.

6. El liderazgo implica riesgo e incertidumbre

7. No todo el mundo seguirá la iniciativa de un líder.

8. El conocimiento -capacidad para procesar la información- crea el liderazgo.

9. El liderazgo es un proceso reflexivo. Los líderes y los seguidores procesan la información según un sistema de referencias subjetivas e internas. El liderazgo sucede igual que sucede un acontecimiento. Como todos sabemos, las relaciones no siempre son duraderas. Por consiguiente, si el liderazgo es una relación, los líderes tampoco serán siempre líderes; un líder hoy puede serlo, pero no se sabe si mañana lo será.

“Las leyes planteadas por Abraham 2009, deben ser analizadas minuciosamente y aplicadas a nuestra vida diaria, solo así se podrá ser un líder ante la sociedad”.

### **2.1.3. Formas de Liderazgo**

En la realidad cotidiana la palabra liderazgo tiene varias interpretaciones y confusiones que vale la pena definir. Se suele confundir el concepto de liderazgo con el de administrador. En las diferentes ciencias o disciplinas, líder se entiende como ser el primero, tal es el caso en la mercadotecnia, donde se habla de productos líderes, o en la misma ciencia administrativa, cuando se refiere al liderazgo de la empresa por ser la mejor o la más grande, o la de mayores utilidades.

En el lenguaje tradicional, tanto en empresas como en instituciones gubernamentales o grupos organizados, liderazgo es equivalente a tener el mando o el poder o la responsabilidad. El liderazgo al que nos referimos en este libro es la acción de influir en los demás; las actitudes, conductas y habilidades de dirigir, orientar, motivar, vincular, integrar y optimizar el quehacer de las personas y grupos para lograr los objetivos deseados, en virtud de su posición en la estructura de poder (French, 1971), y promover el desarrollo de sus integrantes (McGregor, 1960). El liderazgo que examinamos aquí se da tanto en una relación definida y estructurada de quien tiene el poder o la autoridad, como en la relación informal de quien influye sobre otros, aunque no tenga ninguna relación de autoridad y sólo con su poder o fuerza moral justifique esa función (**Jovér Jiménez, 2009**).

“Las diversas formas de liderazgo en si es una disciplina que influye en las actitudes conductas y habilidades del ser humano, referirse a una persona o un grupo para lograr los objetivos propuestos”.

### **2.1.4. Importancia del Liderazgo**

El líder debe tener claro a donde se quiere llegar de ahí la importancia de plantear una visión, misión, objetivos y reconocer unas debilidades y unas fortalezas reales. Entre las características de un verdadero líder se encuentra la capacidad de visualizar el futuro y plantear unas acciones claras para combatir ese futuro y lograr las metas que beneficien a su

equipo de trabajo .La importancia del liderazgo también es enseñar, influir en las personas, liderar siendo un ejemplo para sus seguidores. El líder siempre está al expectativa de los problemas, a lo que lleva formar una estrategia tomando decisiones y riesgos, donde nos pueden llevar al fracaso o nos puede hacer surgir. Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir (**Cardona & Rey, 2011**).

“Una persona que es catalogada un líder debe ser siempre quien tiene claro sus objetivos y reconoce sus debilidades y fortalezas, sobre todo debe tener la capacidad para dirigir o guiar s un grupo, en busca de sus metas trazadas”.

### **2.1.5. Características de un Líder**

Entendemos el líder por las siguientes características.

El líder debe tener el carácter de miembro, es decir, debe pertenecer al grupo que encabeza, compartiendo con los demás miembros los patrones culturales y significados que ahí existen.

La primera significación del líder no resulta por sus rasgos individuales únicos, universales estatura alta, baja, aspecto, o su voz.

Sino que cada grupo considera líder al que sobresalga en algo que le interesa, o más brillante, o mejor organizador, el que posee más tacto, el que sea más agresivo, más santo o más bondadoso.

Cada grupo elabora su prototipo ideal y por lo tanto no puede haber un ideal único para todos los grupos. d) En cuarto lugar. El líder debe organizar, vigilar, dirigir o simplemente motivar al grupo a determinadas acciones o inacciones según sea la necesidad que se tenga. Estas cuatro cualidades del líder, son llamadas también carisma.

“Estas exigencias que se presentan al líder, es con la finalidad de que tenga la oportunidad de ocupar ese rol en el grupo, si no se presenta dicha posibilidad, nunca podrá demostrar su capacidad de líder ante los miembros del grupo”.

## 2.1.6. Estilos de Liderazgo

(Fischman, 2009), manifiesta los Estilos de Liderazgo:

### **Liderazgo autoritario:**

Es aquel que decide por su propia cuenta, sin consultar y sin justificarse ante sus seguidores, esta clase de líder apela a la comunicación unidireccional (no hay dialogo con los subordinados).

### **Liderazgo liberal:**

Suele adoptar un papel pasivo y entregar el poder a su grupo. Por eso no realiza un juicio sobre aquello que aportan los integrantes, a quienes concede la más amplia libertad para sus acciones.

### **Liderazgo democrático:**

Es aquel que prioriza la participación de la comunidad permita que el grupo decida por la política a seguir y tomar las diferentes decisiones a partir de lo que el grupo opine. El líder es activo, consultivo y orientador. se forman grupos amistosos y se establecen relaciones cordiales.

### **Liderazgo Participativo:**

Es aquel en el que los líderes piden a los subordinados su opinión, información y recomendaciones, pero son ellos quienes toman la decisión final sobre lo que se debe hacer.

### **Liderazgo Delegativo:**

Conlleva ceder a los subordinados la autoridad necesaria para resolver problemas y tomar decisiones sin antes pedir permiso al líder. Los líderes cuyos subordinados son maduros y tienen experiencia, o aquellos otros que desean crear una experiencia de aprendizaje para sus subordinados, no tienen más que delegar su autoridad y dejar bien claro el propósito de la misión.

### **Liderazgo Directivo:**

Es aquel en el que el líder no solicita la opinión de sus subordinados y da instrucciones detalladas de cómo, cuándo y dónde deben llevar a cabo una tarea para luego examinar muy de cerca su ejecución (**Fischman, 2009**).

“**Fischman 2009** nos interpreta varios estilos de liderazgo, cada uno de ellos con aspectos importantes para un líder, sobre todo saber identificar cual es el estilo de liderazgo que se quiere desarrollar”.

#### **2.1.7. Actitudes de la Secretaria como Líder**

(**Espinoza, 2005**) Manifiesta que entre las más importantes actitudes de las habilidades de liderazgo para que la secretaria tenga éxito en su trabajo son:

- Pensar por sí mismas.
- Saber quién es y qué quiere hacer de su vida.
- Controlar sus sentimientos.
- Desarrollar en mayor medida la objetividad.
- Las motivaciones son internas y externas, según se requiera.
- Practicar constantemente el sentido de adaptación.
- Estar dispuesta a aprender del fracaso.
- Propiciar y aplicar el sentido del humor.
- Ser capaz de tomar su propio descanso.
- Dar y recibir amor.

“Tener en cuenta que las actitudes de liderazgo de una secretaria ejecutiva son 10 según lo manifestado por Espinoza 2005 en su manual”.

#### **2.1.8. Liderazgo**

El "liderazgo" es un concepto que, en los diversos marcos teóricos e ideológicos dominantes, alude habitualmente a los efectos que provoca el líder en distintos contextos sociales. En estos planteos, es una figura poderosa que magnetiza y convoca gente para cumplir diferentes

objetivos, deseables o indeseables. Y las características definitorias de su moralidad o amoralidad, de su honestidad o manipulación, dependen del mismo líder, dado el poder que posee y la obediencia que logra de sus seguidores. Luego, el liderazgo es visto como la manifestación sobre personas y grupos, de una personalidad fuerte y carismática, con capacidad orientadora y determinante (**Labourdette & Scaricabarozzi, 2010**).

“Al hablar de liderazgo, se habla de una persona poderosa, a la cual se caracteriza su moral y su ética, pero sobre todo que tiene la capacidad de liderar un grupo”.

Un líder es “aquella persona que posee la habilidad para influir sobre los miembros de un grupo para alcanzar los objetivos planteados de cualquier otra institución (**Carrasco, 2006**).

“Para liderar un grupo de personas se debe tener claro los objetivos que se desean alcanzar de esta manera se podrá influir a los miembros”.

### **2.1.9. Definición de secretaria ejecutiva**

La Secretaria Ejecutiva, está preparada para este reto profesional, para enfrentar y solucionar problemas de cualquier índole, ya que se encuentra capacitada para desempeñarse en cualquier área o circunstancia que así lo amerite en su lugar de trabajo (**Cedeño & Sanchez, 2010**).

“La secretaria ejecutiva actual tiene la capacidad para desenvolverse en cualquier área, siempre y cuando se mantenga actualizada en temas de importancia para así cumplir a cabalidad con su trabajo”.

Debe la secretaria ejecutiva saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso de esta en su diario actuar, 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 empresa (**Guaman, 2013**).

La secretaria es un ser integro en sus tareas eficiente y eficaz en sus funciones, responsable y atenta en sus deberes, recursiva y creativa en la organización general de la empresa, en fin es

una persona auxiliar administrativa y de gerencia. Organización y práctica de oficina. **(Cahuasqui 2009).**

“Se puede apreciar que Guaman y Cahuasqui, comparten un criterio similar del concepto de la secretaria, por lo que es fácil apreciar que la secretaria ejecutiva es el brazo derecho de su jefe, en cualquier tipo de empresa ya sea esta pública o privada, lo que quiere decir que es quien se encarga de que todo se encuentre de manera organizada, con la finalidad de facilitar el trabajo de su jefe y garantizar su eficacia y eficiencia laboral, pero sobre todo siempre pensando en el bienestar de la empresa”.

### **2.1.10. Historia de la secretaria**

Existen dos historias sobre el origen de la Secretaria, **(Chiara, 2015)**

Una de ellas, sin comprobar, cuenta que durante la segunda etapa de la Revolución Industrial, en el siglo XIX, Christopher Sholes inventó la máquina de escribir. Su hija Lilian Sholes fue una de las primeras personas en comprobar la eficacia del invento. De esta manera, se convirtió en la primera mujer que se presentó en público escribiendo a máquina.

Los fabricantes de máquinas de escribir realizaron en 1950 diversas actividades para conmemorar la fecha. Entre ellas, un concurso para elegir la mejor dactilógrafa, que se repitió año a año el 30 de septiembre con la participación de muchas secretarias.

La secretaria ejecutiva del presente requiere ser una profesional con visión dinámica, preparada para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios y herramientas tecnológicas de informática que le faciliten su ejercicio adecuadamente, al alcance de los tópicos gerenciales modernos.

La secretaria debe estar lista para atender cualquier tipo eventos siempre demostrando todo el conocimiento adquirido, por tal motivo que requieren de comunicación constante en donde debe aplicar la cortesía y el buen trato. **(Rodas, 2012)**

“Se refiere específicamente a la secretaria de la actualidad, es de suma importancia recalcar que el papel que desempeña es uno de los más importantes en una empresa, por lo que la secretaria siempre debe estar actualizada en todo lo relacionado a la tecnología y de deberá aplicar sus conocimientos adquiridos en cualquier evento que se suscite en la empresa, ya que está capacitada para desempeñarse en cualquier ámbito laboral”.

La secretaria ejecutiva o auxiliar administrativo puede hacer esas cosas, pero también es responsable de funciones de más alto nivel, tales como la investigación, la interacción con los proveedores y la selección de productos y gestión de base de datos **(Beth, 2011)**.

“Dentro de una empresa la secretaria va mucho más allá de tipiar o pasar papeles, está capacitada para desempeñar funciones de alto nivel”.

#### **2.1.11. Definición de secretaria**

Es la persona que comparte, organiza y procesa los documentos y decisiones confidenciales de la empresa y de su jefe, prioriza temas con responsabilidad, discreción y eficiencia, filtra llamadas e interrupciones, atiende correos electrónicos, personas que llegan a la oficina, y en general, brinda apoyo en todas las labores secretariales y/o administrativas en la oficina. Secretaria debe ser sinónimo de responsabilidad, del buen uso de las habilidades y destrezas adquiridas durante su preparación académica, de armonía, de paz y de conciliación **(Blanca & Blue, 2012)**.

“La secretaria es la parte fundamental de una empresa ya que desempeña varios roles que la caracterizan como una persona eficiente”.

Ser secretaria es una actividad profesional de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; porque está encaminada exclusivamente a ser la imagen dentro de la empresa, en su mayoría es una mujer quién desempeña la función de secretaria con el dominio completo de las técnicas dentro de una oficina, así mismo demuestra su capacidad para asumir responsabilidades delegadas por su jefe.

Una profesional en Secretariado debe poseer gran iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado; por ello es indispensable que posea cualidades intelectuales, profesionales, personales, físicas, y sociales (Acuario, 2012).

“La secretaria dentro de cualquier ámbito empresarial, debe siempre desempeñar sus funciones con un dominio en todas las ramas del secretariado.

### **2.1.12. Destrezas de la secretaria**

En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza. La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa. (Salgado Cevallos, **El perfil profesional de las secretarias**, 2011).

- ✚ Aptitud profesional
- ✚ Calidad humana
- ✚ Ser una persona esforzada
- ✚ Debe ser reservada por aquello del secreto profesional
- ✚ Facilidad, confianza y fluidez en las comunicaciones
- ✚ Tranquilidad en el entorno ante las dificultades
- ✚ Ayudar a persistir en los objetivos y metas del jefe.
- ✚ Organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas.

“Uno de los principales factores que influyen en el desempeño eficaz de la secretaria ejecutiva es la Aptitud profesional, por tanto debe estar preparada para cumplir distintas funciones encomendadas en su lugar de trabajo”.

### **2.1.13. Habilidades de la secretaria**

Las habilidades fortalecen la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea para hacer las cosas” La secretaria. Valores personales. Todas las personas tienen actitudes que dan como resultado tendencias a responder positiva o negativamente ante otra persona, un grupo de personas, un objeto y ante una situación. Una buena secretaria debe tener habilidades interpersonales:

- Liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Flexibilidad para adaptarse a todas las circunstancias que confronta a diario en las empresas de nuestros días. (Estupiñan, 2009)

“Son 3 las habilidades que se deben tomar en cuenta en las secretarias para un correcto desempeño laboral”.

### **2.1.14. Misión de la secretaria**

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 (Medina G. D., 2009).

### **2.1.15. Perfil de la secretaria ejecutiva**

La Secretaria Ejecutiva debe tener una personalidad equilibrada y proactiva, poseer una autoestima excepcional, buena comunicación oral y escrita, ser discreta y tener interés y responsabilidad con su trabajo (Londoño, 2011).

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

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

- Buena presencia.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.

- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet 106
- Brindar apoyo a otros departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Aptitudes para la Institución.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión (**Mecías Verduga D. , 2011**).

“Tener confianza en la persona que hace de secretaria en una empresa, es uno de los factores principales para determinar si es la persona adecuada para ese puesto, por ende debe cumplir con varias características, tal como lo manifiesta Mecías Verduga”.

### **2.1.17. Cualidades de las secretarias**

- Capacidad para escuchar y comunicarse verbalmente
- Saber dar respuestas y soluciones creativas
- Control y motivación
- Capacidad para trabajar en equipo
- Manejo eficaz de las tecnologías referentes a la optimización de tareas.
- Ser puntual en todas sus actividades
- Mantener discreción sobre todo en lo que respecta a la empresa
- Mejorar su aprendizaje de manera continua (**Londoño, 2011**).

“Tomar en consideración cada una de las cualidades que manifiesta Londoño Mateus 2011, pero sobre todo poner en practica cada una de ellas”.

## 2.1.18. Cualidades de la secretaria profesional

Entre las cualidades trascendentales que debe poseer la secretaria moderna se encuentran las siguientes:

- Ser intelectual.
- Demostrar moralidad.
- Fortalecer las relaciones interpersonales.
- Utilizar un lenguaje adecuado.
- Tener presencia física adecuada.
- Mantener la discreción.
- Exteriorizar honestidad.
- Demostrar puntualidad.
- Ser ordenada.
- Dedicarse enteramente a su trabajo.
- Tener buena voluntad en el desarrollo de todas sus actividades.
- Ser líder **(Salgado Cevallos, El perfil profesional de las secretarias, 2011)**.

“La secretaria profesional debe siempre demostrar sus cualidades, con la finalidad de demostrar cuan profesional es y siempre dejar en alto a las secretarias ejecutivas, para así dejar claro que las secretarias van mucho más allá que tipiar y pasar papeles”.

Según **(Jimenez, 2011)** el tópico de la ayudante del jefe, que le prepara el café, hace fotocopias, mecanografía documentos y archiva informes ha desaparecido radicalmente en la sociedad laboral de hoy en día. Ahora, la secretaria, la buena secretaria, es la mano derecha del jefe y colabora para que el trabajo del mismo sea más ligero, más organizado, más puntual.

Formación, formación y formación. Es imprescindible para ser una buena secretaria estar muy preparada y además seguir preparándose continuamente. De los requisitos profesionales de archivo y mecanografía, se ha pasado a exigir de una secretaria una formación completa, tanto referida a las funciones técnicas concretas que requiera su puesto (informática, contabilidad, etc.), y dependiendo también éstas del sector de la empresa, como dirigida a conocimientos de

cultura general, idiomas, protocolo y demás habilidades sociales, culturales y de trato humano **(Girado, 2012)**.

“Es importante manifestar la diferencia de nivel que puede exigírsele a una secretaria de administración en comparación con una secretaria de dirección. Alcanzar un puesto en este último grado, requiere un completísimo perfil, tanto laboral como personal, dada la enorme y cada vez mayor competitividad, dentro de la empresa actual, para este tipo de puestos”.

### **2.1.19. El nuevo perfil de la secretaria**

Agendas personales más importantes del mundo de los negocios. Las secretarias ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de los directivos. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas.

Con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos. Y es que desde hace tiempo dejaron de tener entre sus tareas primordiales redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes. Hoy manejan varios idiomas y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a proveedores y clientes **(Clavería, 2010)**.

“Tomar en cuenta que en la actualidad es de suma importancia el papel protagónico que tienen las secretarias ejecutivas, esto se debe a que ya no se considera a las secretarias como unas simple pasa papel, archivadora, o simplemente para tipiar documentos, ahora se ha convertido en el brazo derecho de su jefe y está calificada para tomar decisiones importantes dentro de la empresa”.

Las empresas modernas han originado grandes cambios en pro de su participación eficaz en los actuales escenarios económicos, que se caracterizan por ser dinámicos, cambiantes, retadores, competitivos, en donde solamente pueden actuar aquellas empresas que se han preparado de acuerdo a las exigencia del presente.

La secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino.

Ser secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto, y muchísimo más que un pasatiempo. Es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de secretarias altamente calificadas (**Flores, 2012**).

“Para definir con mayor claridad a las secretarias ejecutivas de la actualidad, se debe además, dar paso a su creatividad, que sepa manejar adecuadamente las herramientas modernas que ofrece la tecnología, facilitar la operatividad de su jefe, dominar el inglés, además de contar con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo y por ende destacarse en su lugar de trabajo de una forma eficaz y acorde a las necesidades de la institución”.

### **2.1.20. El perfil de las secretarias que buscan las empresas**

Hoy en día, desempeñar el puesto de secretaria de un alto ejecutivo, es muy diferente al concepto que se tenía unos años atrás, cuando se consideraba que las funciones a realizar eran únicamente de oficina y por consecuente las exigencias del mercado laboral eran menores y viéndose amenazado el cargo por desaparecer, ante la aparición de nuevas tecnologías, pero por el contrario se encuentra muy lejos ese día. Muchas mujeres consideran esta clase de puestos muy demandante, ya que son muchos los agentes externos que incluyen sobre el cargo, entre los cuales podemos mencionar; nivel de aprendizaje y la presentación personal (**Herrera, 2012**).

“La creciente demanda de secretarias ejecutivas, con capacidad para ejercer este puesto, ha venido evolucionando de una forma sorprendente, ya que la secretaria de hoy en día tiene que estar capacitada en idiomas, tecnología y en todo lo relacionado a liderazgo, cumpliendo con estos requisitos se podría decir que es una secretaria completa y acta para desempeñarse en cualquier empresa.”

Los ejecutivos que encuentran reclutando a sus asistentes, buscan solidez actitudinal entre su talento ideal; comunicaciones, empatía y con capacidad para simplificar las tareas diarias, son cualidades sumamente importantes. Otro factor a considerar es el potencial para tomar diferentes responsabilidades y funciones, así como habilidad para coordinarlas. La firmeza y seguridad son cualidades que no pueden faltar en una persona, que se encuentra solicitando un puesto de secretaria ejecutiva. Para reducir el nivel de estrés, como el de su jefe, es importante poseer buen humor y don de gente; de igual forma contribuirá a mantener un equilibrio entre la relación de ambos y colaborar a buen ambiente laboral.

Pero no son únicamente necesarias las habilidades actitudinales, sino que de igual forma las profesionales. Es necesario mantenerse en constante aprendizaje y capacitación.

Al iniciar la búsqueda de una secretaria ejecutiva, son varios requisitos a tomar en cuenta por las empresas, pero cada vez es más común que prefieran una persona especializada, ya que aunque posean estudios en cierta carrera, no son aptas para el cargo. Igualmente que contar con formación completa, poseer conocimiento sobre temas culturales, económicos y políticos; es importante manejar un segundo idioma como es el inglés y conocer un poco sobre el rubro de la compañía donde se desempeñará para estar capacitada con el área que debe asistir **(Guaman, 2013)**.

“Se logra apreciar que Guaman 2013, manifiesta que la secretaria ejecutiva debe estar preparada en varios ámbitos, porque no solo cuenta con que se haya graduado en la carrera de secretariado, debe seguir enriqueciendo sus conocimientos sobre temas culturales, económicos y políticos, también es importante manejar un segundo idioma como es el inglés y conocer un poco sobre el rubro de la compañía donde se desempeñará su cargo”.

Las principales funciones de la Secretaria; Según **(Calderon , 2010)**

- ✓ Colaborar con el director a fin de facilitar y agilizar su trabajo.
- ✓ Preparar y archivar la documentación y la correspondencia.
- ✓ Buscar y sintetizar información, dentro o fuera de la empresa, sobre los objetivos a ella encomendados.

- ✓ Preparar, redactar y mecanografiar informes a partir de tan sólo unas pautas marcadas por su superior.
- ✓ Organizar la agenda del director, concertar y gestionar citas, viajes y eventos.
- ✓ Atender y organizar llamadas telefónicas y las visitas al director.
- ✓ Estar al tanto de las reuniones, decisiones tomadas en ellas y hacer un seguimiento de su transcurso, con el fin de poder facilitar informaciones o redactar informes necesarios, relativos a las mismas, cuando se le requiera.
- ✓ Realizar tareas propiamente ejecutivas por delegación de su superior.

“Cumplir con las principales funciones, permitirá que la secretaria ejecutiva sea ágil en su lugar de trabajo y que siempre cumpla con todas las tareas encomendadas.

### **2.1.21. Perfil personal y su equivalente grafológico**

La secretaria de hoy en día debe ser una persona equilibrada y segura de sí misma: su escritura será clara y legible, de tamaño normal, preferentemente curva aún con presencia de ángulos, vertical o inclinada ligeramente a la derecha, firma sencilla, legible y con rúbrica simple o ausente, la inteligencia y capacidad para tomar decisiones escritura ágil, progresiva, con presencia de ligados altos, espontánea y vibrante, presión firme y rasgos personalizados tales como lo explica (**Calderon , 2010**).

- **La capacidad para el orden y la organización:** página bien ocupada, márgenes ordenados, escritura clara, puntuación precisa y atenta, rúbrica ejecutada antes que la firma.
- **Habilidades comunicativas:** escritura ligeramente inclinada a la derecha, óvalos simples o ligeramente abiertos, presencia de guirnaldas, escritura agrupada con enlaces curvos, margen derecho pequeño.
- **Discreción y saber estar:** escritura legible aún sin exceso, con presencia de rasgos filiformes, y óvalos simples cerrados o ligeramente abiertos hacia la izquierda, simplificada y extendida; firma semi-legible.

Gran capacidad de iniciativa y visión de futuro: escritura progresiva, presión firme, trazado ágil, puntuación ligeramente avanzada y ligera inclinación hacia la derecha.

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

“La secretaria ejecutiva debe tomar en consideración en su perfil profesional el equivalente grafológico, es decir que al momento de tomar apuntes debe ser clara para evitar inconvenientes al momento de transcribirlo”.

### **2.1.22. Características esenciales de la secretaria**

Desempeñar el rol de una secretaria, significa frecuentemente ser la cara de la institución y de los de afuera, a través del teléfono correo electrónico y correspondencia. La profesión de una secretaria es mucho más que un simple trampolín para escalar una profesión en una organización y mucho más que un pasa tiempo. El cargo de secretaria de una empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad (**Campoverde Peralta & Guaman, 2011**).

“El rol que desempeña una secretaria es sumamente importante y responsabilidad, pero siempre debe tener en cuenta que ella es la imagen de a impresa tanto interna como externa”.

¿Qué cualidades debe tener una secretaria para desempeñar bien su rol?

Según el autor (**Oleas, 2012**) lo define como:

- 1. Puntualidad:** es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo sino también en la hora de entregar un trabajo, en los cumplimientos de los horarios y o calendarios asignado a toda tarea.
- 2. Paciencia:** esta es una virtud indispensable si eres secretaria; enojarse jamás á dado buenos resultados, sólo sirve para descargar nuestros nervios para los demás.

3. **Organización:** una secretaria debe ser organizada sin excusa. Las personas que se relacionan contigo en la empresa deben tener confianza en ti y estar tranquilos de que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y forma, no hay excusas en las empresas para no alcanzar los objetivos.
4. **Lealtad:** no significa quedarse con las cosas buenas y malas, es apoyar en situaciones de crisis o incómodas. También abarca la dedicación al trabajo rindiendo y queriendo la empresa.
5. **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.
6. **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.

“Las cualidades que deben poseer las secretarías ejecutivas es otro de los factores importantes en su perfil, siempre tomando en consideración que es de vital importancia aplicarlos en todo momento”.

### **2.1.23. La clasificación de las tareas secretariales**

Las tareas que realiza la secretaria, se clasifican de la siguiente manera:

- **Cotidianas:** apertura y clasificación de la correspondencia, utilización de la red telefónica permanente solo, para tareas propias de la empresa.
- **Periódicas:** usted periódicamente organiza reuniones de su o sus jefes de departamentos y la comunicación entre todo el personal de la empresa.

- **Ocasionales:** la secretaria o secretario de una empresa se verá en ocasiones, inmersa a preparar viajes, celebraciones, con protocolo y etiqueta desayunos, almuerzos o cena de trabajo reservación de hoteles o de espacios para eventos empresariales (**Oleas, 2012**).

Funciones de la secretaria ser puntual en todas sus actividades de funciones. · Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente. · Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos. · Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. · Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa. · Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa (**Mecias Verduga D. d., 2011**).

“Las funciones encomendadas a las secretarías ejecutivas deben ser cumplidas a cabalidad, con eficacia y eficiencia, para demostrar que está calificada para desempeñar ese puesto”.

#### **2.1.24. Formación de la Secretaria**

Según la autora (**Mecias Verduga D. d., 2011**) Dentro de las técnicas y destrezas se debe seleccionar a la secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que forme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello, que permita facilitar la labor del gerente y además que colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias, manejo de agenda correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas, organizar viajes; es decir, debe ser su mano derecha en todo momento. La secretaria ejecutiva debe saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso que está en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la empresa o lugar de trabajo, los 31 acontecimientos del diario vivir en los escenarios económicos y administrativos, integrada a los avances, beneficios, ventajas que genera la telemática, Internet, presencia física, emprendedora, manejo de idiomas, preferentemente el inglés, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para

adaptarse a los cambios organizacionales. Una secretaria que esté plenamente identificada con las necesidades de logro y debe ser cada vez mejor, con ánimo de superarse, responsable, motivada, autoestima alta, creativa, innovadora, servicial, identificada con la organización y sus compromisos, con la colaboración eficaz de hacer que la gerencia a quien le presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento, logros exitosamente.

“Dentro de la formación de la secretaria ejecutiva esta facilitar el trabajo del gerente, mantener todo organizado con la finalidad de evitar malos entendidos y siempre estar presta a colaborar en beneficio de la institución”.

La siguiente autora (**Pascual Paredes, 2009**) nos comenta q cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

Para lo cual manifiesta que deben tener conocimiento de:

✓ **Mecanografía**

El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

✓ **Ofimática**

El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

### ✓ **Ortografía y gramática**

Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito.

“Si la secretaria ejecutiva es una persona culta, que tiene conocimientos en el ámbito empresarial, tiene buena fluidez de palabra y conoce y aplica la mecanografía, ofimática y ortografía gramatical, tal como o manifiesta, Pascual Paredes 2009”.

### **2.1.25. Cualidades de las secretarias competentes**

Todas son importantes, pero la más importante es la estimación honesta del grado en que cada uno posee estas características. Para ser eficiente en el trato según **(Pascual Paredes, 2009)** nos expresa q la secretaria debe de ser:

- Amable
- Madura y segura de sí misma
- Agradable
- Amigable
- Flexible y adaptable
- Diplomática y observadora de la etiqueta
- Imparcial
- Atentamente
- Cooperadora
- Humilde
- Tolerante y considerada
- Leal
- Sensible
- Animosa
- Honesta

- Buena apariencia
- Puntual
- Disponible para capacitar a otra que ocupe su lugar
- Dotada de sentido del humor
- Entusiasta
- Responsable

“La secretaria y asistente de gerencia por la naturaleza de sus constantes interacciones personales y profesionales, debe tener fluidez de palabra para expresarse ante sus superiores con respeto y cultura”.

“Para Chioto Chariguaman y Peña Cervantes 2010, la calidad es lo que manifiesta Frederick Taylor, el mismo que dice que no se debe mezclar las tareas de inspección con las de producción, ni el trabajo con la ejecución, por ende son cosas muy diferentes”.

### **2.1.26. Concepto Desarrollo Organizacional**

Es la tendencia a destacar el mejoramiento de las relaciones interpersonales como medio para impulsar una empresa, en si es una estrategia educacional, que tiene como finalidad cambiar las creencias, actitudes y valores de las organizaciones de modo que estas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, a nuevos desafíos y al aturdidor ritmo del cambio.

El desarrollo organizacional es un esfuerzo planeado que abarca toda la organización administrativa desde arriba para aumentar la eficiencia y salud de la organización a través de las intervenciones planeadas para los procesos organizacionales, empleando conocimientos de las ciencias del comportamiento (**Ramirez, 2014**).

“El desarrollo organizacional tiene como finalidad cambiar la estructura monótona de una empresa y convertirla en una organización eficiente”.

“El Desarrollo Organizacional un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal

manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor. Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente” (**Duran, 2003**).

“Según los manifestado por Chiavenato en cuanto al desarrollo organizacional, manifiesta que se basa a las culturas y está destinado al cambio de actitudes y comportamientos de la conducta humana”.

### **2.1.27. Gobierno Autónomo Descentralizado**

Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales, y estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Es decir, son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano (**Ecuador, 2008**).

### **2.1.28. Qué es la calidad**

Según el análisis de la autora (**Iñiguez, 2010**) define a la calidad como un sistema de calidad no es una fórmula única, sino que debe estructurarse de acuerdo con las necesidades de las empresas y deben estar respaldados y promovidos desde la alta dirección de la organización.

“La calidad en si es lo que se construye dentro de una empresa, tomado en consideraion las necesaidades de la misma”.

Según (**Chiotto Chariguaman & Peña Cervantes, 2013**) la calidad cómo concepto y su evolución en la historia tiene como referencia más cercana los planteamientos que comenzaron a hacer a principios del siglo XX innumerables maestros y escuelas del mundo de la administración. Frederick Taylor, padre de la administración científica, origina un nuevo

concepto en la producción, al descomponer el trabajo en tareas individuales, separando las tareas de inspección de las de producción, y el trabajo de planificación del de ejecución.

### **2.1.29. Tipos de Calidad**

Existen diversos enfoques atribuibles al concepto de calidad:

#### **a) Enfoque técnico**

La calidad se centra en la supervisión del producto acabado, después pasa a la Calidad centrada en el proceso, en la que el interés se desplaza “durante” el transcurso productivo. Desde aquí, esta evolución continúa hasta llegar al denominado Control Total de Calidad, donde el objeto de interés es la empresa como sistema, comprendiendo, de este modo, la totalidad de los departamentos **(Hernandez, 2011)**.

#### **b) Enfoque Humano**

Se influye en la forma de pensar de los empleados, mediante innovaciones organizativas dirigidas a incrementar la participación y la resolución de problemas, e inversión en formación y educación de los empleados.

Básicamente la organización desemboca en una calidad orientada a la prevención más que a detectar y corregir los errores.

#### **c) Enfoque estratégico**

El centro de interés son los costos y la calidad de servicio orientada al consumidor, donde se analizan factores internos como externos que influyen en la calidad. Las fortalezas y debilidades son agentes que la propia organización, mientras que las oportunidades y amenazas son factores externos que no pueden manipularse **(Velasquez, 2011)**.

“Para definir el concepto de calidad, se debe tomar en cuenta los diferentes enfoques que plantea Velasquez Perez 2011”.

**Kelly, (2009)** en su obra *Servicios de Calidad*, manifiesta: “Un servicio de calidad debe seguir los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y conservación de clientes: El cliente es la persona más importante en la empresa, el cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente, recuerde que trabaja para sus clientes, el cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo, el cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios, usted no le hace ningún favor sirviéndole, es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones, no olvide que si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él, el cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten, el cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia, su trabajo en satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas, merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle. El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría actividades de negocio, y usted trabaja para su clientela”

“Para brindar un servicio de calidad, hay que tomar en consideración los 10 mandamientos para brindar un servicio de excelencia, para esto debemos tener claro que el cliente es lo primero y siempre tratarlo mejor de lo que nos gustaría que nos traten, sobre todo que el cliente es la parte más importante de una empresa”.

### **2.1.30. Características del Servicio**

(**Bravo, 2012**) Una manera de entender la diferencia entre un producto y un servicio es conociendo las características propias de los servicios, las cuales son:

1. Intangibles. Los servicios no son percibidos por los sentidos, no pueden verse, probarse, tocarse, oírse, olerse ni sentirse antes de ser adquiridos.
2. Esta propiedad hace que sea más complicado fijar un precio y comunicar al cliente su promesa de venta. Más aun los criterios que utilizan los consumidores para evaluarlos pueden ser muy complejos y difíciles de establecer con precisión.

3. Perecederos. Los servicios no se pueden almacenar ni inventariarse y no se pueden devolver.
4. Heterogéneos. No se producen en línea, sino que se realizan en el momento en que el cliente los adquiere, por lo que inevitablemente existe una variación en la consistencia de una transacción de servicios a otra. No hay comportamiento consistente como en la manufactura de productos.
5. Inseparables. El cliente participa en la formulación y ejecución de la entrega del servicio. Es decir, hay una interconexión entre el prestador de servicios y el cliente implicado en la recepción del servicio en vez de ser formado en una planta para su entrega sin alteraciones al consumidor.

“Las características de un servicio se trata de conocer las diferencias entre producto y servicio, una vez que se logre discernir con exactitud, se podrá brindar un servicio de calidad”.

### **2.1.31. La organización y servicio al cliente**

- 1) Estrategias de relación para ganar y mantener a los clientes
- 2) Cómo conservar más clientes

Para conservar más clientes es fundamental que tratemos muy bien al cliente entre esto se encuentra como punto central la amabilidad con el propósito de satisfacer la expectativas del cliente. Por ejemplo, nunca deben hacer esperar a un cliente. En el caso que estemos por teléfono, debemos de regresar a la llamada cada 30 segundos para que nuestro cliente sepa que lo estamos atendiendo (**Montesinos, 2009**).

Según (**Perez, 2011**) las principales barreras que están en contra de un buen servicio son las siguientes:

- Cuando las políticas de la compañía no han sido diseñadas pensando en el cliente, sino en la propia conveniencia y en los entes de control.
- Cuando no existe una estrategia clara de servicio y no existe coordinación en todo el proceso de servicio.
- Cuando las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.
- Alta prioridad en las rebajas de costos
- Personal indiferente, sin motivación, sin autoridad ni empoderamiento.
- No se escucha la voz del consumidor.
- La gente de primera línea no tiene autoridad para solucionar los problemas.

“Tomar en cuenta cuales son las principales barreras que perjudican al servicio al cliente y así no caer en este error garrafal, que lo único que demuestra es la falta de compromiso y profesionalismo con los clientes”.

### **2.1.32. Qué es un servicio**

Las industrias de servicio juegan un papel que cada vez es más importante en la economía de los países desarrollados y los que se encuentran en desarrollo. Sin embargo, a lo largo del tiempo el concepto de servicio no ha sido definido claramente debido a sus diferentes características. Por ejemplo, se dice que un servicio es un producto intangible, una tarea, un hecho, un desempeño, una actitud (**Figueroa, 2009**).

“Aun no esta totalmente claro y definido el termino servicio esto se debe a que es un producto intangible, aunque cabe recalcar que es un aspecto de suma importancia en la economia de los paises ya que de un servicio de calidad depende el éxito de una empres”.

### **2.1.33. La Calidad en la Gestión Pública**

La calidad se ha convertido en un estilo de gestión, que estrechamente unido a los sistemas de información y a las nuevas técnicas de comunicación hace que conceptos tales como: perfiles, mapas de control, cliente, carteras de servicios y otros, ya se estén utilizando de forma habitual

en el que hacer de la gestión de los Municipios, pero la verdad más absoluta y profunda de la calidad se encierra en las personas y sus valores, procesos, técnicas y documentos son materias en la que se basa el trabajo para alcanzar la excelencia, pero si no se tiene en cuenta que detrás de todo hay personas y que son las que han de creer en ella, impulsarla, utilizar sus instrumentos y que existen valores en los que confían los profesionales y también los ciudadanos. La gestión de calidad ya no es un dominio exclusivo de las empresas exitosas con altos resultados en sus operaciones comerciales ya que la necesidad de ofrecer servicios que cumplan con estándares de calidad y la satisfacción del usuario se ha trasladado al ámbito público. En este sentido debe tenerse presente que la consolidación de la democracia en América Latina, y en particular en Ecuador, presenta una ciudadanía cada vez más exigente con la clase gobernante; hoy en día ya no se exige solo cobertura o gratuidad de los servicios sociales sino también que los mismos sean de calidad y brindados a satisfacción de los ciudadanos, principalmente en el área de los gobiernos locales y municipios. De ahí la urgencia en la implementación de una gestión de calidad en lo público porque ya no se justifican los gastos que el Estado realiza para brindar servicios que no sean los adecuados a las demandas del ciudadano (**Rueda Cervantez & Tunguino Borja, 2012**).

“Actualmente la calidad en la gestión pública da mucho de que hablar, esto se debe a que los usuarios son cada vez más exigentes, si se habla en particular de Ecuador los ciudadanos requieren un servicio de calidad, no se trata de que una empresa pública puede dar el trato que cree conveniente, por encima de todo está la cultura, el respeto y el buen trato hacia los demás”.

#### **2.1.34. El Servicio al usuario en las entidades públicas**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el usuario y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad, los servicios son personalizados, involucran al usuario, a quien el servicio se dirige, los servicios se producen conforme a la demanda, los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados, no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan), los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados. Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción, se basan en el uso

intensivo de mano de obra hacia una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo **(Rueda Cervantez & Tinguino Borja, 2012)**.

“Brindar un servicio de calidad debe ser una de las prioridades principales de una empresa, mucho más si es pública, esta actividad debe estar por encima de los intereses personales y tener en cuenta que la satisfacción del usuario es la meta primordial de una entidad pública”.

## **2.2. Marco referencial**

La constitución de los Municipios se remonta al origen de las sociedades. Las familias al principio dispersas en los espacios del todo primitivo, se reúnen obedeciendo a esa ley de la sociabilidad que está en la esencia misma del hombre. En seguida, por consecuencia completamente natural, experimenta las necesidades de tener una administración interior, de darse instituciones que puedan proteger los intereses y garantizar la seguridad de las personas, se explica así como la asociación Municipal que se encuentra en todos los pueblos civilizados, después esos Municipios se unieron a otros y han formado las naciones.

Las municipalidades de toda la población ecuatoriana brindan apoyo y asesoramiento a los usuarios que ingresan a sus oficinas en busca de información para la compra de un terreno o a la cancelación de diversos pagos que se realizan en los municipios como es el rodaje de (motos, carros de transporte, carros privados, patentes, pagos de predios, pago de agua potable y otros) **(Guzmán, 2001)**.

Para realizar la presente investigación, se recurrió al lugar de los hechos en este caso la Junta Parroquial Rural de San Juan, verificando las necesidades de la institución y se determinó, las falencias existentes en liderazgo y desarrollo organizacional.

Una vez determinado y planteado el problema, se procedió a la aplicación de las encuestas y entrevistas, tabulación y análisis de los resultados, aplicando los métodos necesarios, se recolectó la información idónea para el desarrollo del trabajo y como último paso la redacción de las conclusiones y recomendaciones, tomando en consideración las necesidades de la institución.

### **2.3. Marco legal**

De acuerdo a lo que presenta la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales Rurales (O.J.P.R) aprobado el 27 de octubre del 2010, el Congreso Nacional en el **ART. 228** de la Constitución de la República del Ecuador, eleva a la junta parroquial a la categoría de Gobierno Seccional Autónomo.

Que las siguientes disposiciones constitucionales: artículos 231, 235, 236 y la disposición transitoria trigésima cuarta, disponen que la asignación y distribución de recursos, integración, atribuciones, competencias y funciones de la Junta Parroquial en su condición de gobierno del régimen seccional autónomo lo determina la Ley.

## **Título V**

### **Organización Territorial del Estado**

#### **Capítulo primero**

#### **Principios generales**

**Art. 238.-** Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales, y estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Es decir, son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano (**Constitución de la República del Ecuador 2008**).

## **CAPÍTULO SEGUNDO DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

### **ORGANIZACIÓN DEL TERRITORIO**

**Art. 255.-** Cada parroquia rural tendrá una junta parroquial conformada por vocales de elección popular, cuyo vocal más votado la presidirá. La conformación, las atribuciones y responsabilidades de las juntas parroquiales estarán determinadas en la ley (**Constitución de la República del Ecuador, 2008**).

## **LEY ORGÁNICA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES RURALES**

**Artículo 1.- OBJETO DE LA LEY** la presente Ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales que regulen el funcionamiento de las juntas parroquiales rurales.

**Artículo 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN** las disposiciones contenidas en la presente Ley se aplicaran en el ámbito geográfico que corresponda a la circunscripción territorial de las juntas parroquiales rurales, constituidas como gobiernos seccionales autónomos.

**Artículo 3.- PERSONERÍA JURÍDICA** la junta parroquial rural será persona jurídica de derecho público, con atribuciones y limitaciones establecidas en la Constitución y demás leyes vigentes, con autonomía administrativa, económica y financiera para el cumplimiento de sus objetivos.

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Localización**

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo, ubicado en la Calle 24 de Mayo y León de Febres Cordero. Provincia de Los Ríos. Esta investigación tuvo un tiempo de duración de 120 días.

### **3.2. Tipos de investigación**

Se efectuó una investigación de tipo descriptiva mediante la cual se obtuvo toda la información necesaria para el desarrollo de la investigación, se priorizaron las fuentes primarias para que la información sea lo más correcta viable con el objetivo de tener una base importante y desarrollar nuestra investigación con el éxito deseado.

#### **3.1.1. De campo**

Se concurrió al lugar de los hechos, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo donde se obtuvo la información directamente de los involucrados en la investigación, como son las secretarias, usuarios, los entrevistados que son los jefes de alto rango que nos proporcionaron toda la información para poder emplear la investigación.

#### **3.1.2. Bibliográfica - documental**

Se revisó textos de tesis, revistas, internet y todo tipo de material impreso relacionado a la temática de la investigación, como partes fundamentales para la correcta temática de la investigación.

### **3.3. Métodos de investigación**

Los métodos que se aplicaron en el presente proyecto de investigación son:

#### **3.3.1. Método inductivo - deductivo**

Se realizaron encuestas y entrevistas a las personas que se encuentran inmersas en la

investigación, también se revisara toda la información general para atender la problemática individual existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

### **3.3.2. Método Analítico - sintético**

Este método permitió analizar los resultados obtenidos mediante las encuestas y entrevista que se realizan para obtener información verídica y sobre todo una indagación donde nos ayude a solucionar la problemática existente en la junta parroquial.

## **3.4. Fuentes de recopilación de información**

Para la realización de la presente investigación se utilizaron las siguientes fuentes:

### **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 Encuesta (Cuestionario), dirigida a las secretarias, asistentes y directivos de la Junta Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

### **3.4.2. Fuentes secundarias**

Se realizó una revisión documental y bibliográfica de la cual se obtuvo información escrita sobre el tema, mediante libros, internet, revistas actualizadas sobre el liderazgo de la secretaria ejecutiva y su influencia en el desarrollo organizacional entre otros temas importantes y acordes a la indagación.

## **3.5. Diseño de investigación**

El objeto de estudio de la investigación son las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

Para la investigación se consideró un total de 40 secretarias, 6 jefes departamentales y 15 Usuarios.

### **3.6. Instrumento de investigación**

Los instrumentos que se aplicaron en el uso de la investigación son los de observación en donde se observara el panorama laboral de las secretarias y en que perjudica en el desarrollo de sus actividades de la junta parroquial mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los jefes de mayor rango laboral.

A continuación el detalle de los instrumentos de investigación:

#### **3.6.1. Observación**

Se mejoró los resultados de los objetivos planteados en la investigación; los cuales se basan en la fundamentación científica, planificación y sistematización, es decir nos permitió planificar todo lo que se observó y mediante hipótesis, se precedieron los resultados.

#### **3.6.2. Encuesta**

Es una de las técnicas más utilizadas para recopilar información primaria y tal vez la más fácil de aplicar, las encuestas se las aplicaron a 6 jefes departamentales, 40 secretarias, asistentes administrativos, que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

#### **3.6.3. Entrevistas**

**Las personas entrevistadas fueron 3:**

CPA. Adelina Ermida, Contadora del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

Lic. Jairo Estiven Andrade Cadena, Jefe del departamento INFOCENTRO del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

Ing. Gualberto Melanio García Vera, secretario contador de la Junta Parroquial Rural de San Juan del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

### **3.7. Tratamientos de los datos**

Las encuestas fueron aplicadas a las secretarias, jefes departamentales y los usuarios, mientras que las entrevistas se las realizó a la contadora Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, Jefe del INFOCENTRO y el Secretario contador de la Junta Parroquial Rural de San Juan del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, se los tabuló y sintetizó mediante tablas y cuadros utilizando el sistema de programación de Excel.

### **3.8. Recursos humanos y materiales**

#### **Cuadro 1. Recursos Humanos**

Involucrados	Cantidad
<b>Investigadora</b>	1
<b>Asesor</b>	1
<b>Jefes departamentales</b>	
<b>Secretarias, asistentes y personal administrativo</b>	40
<b>Usuarios</b>	15

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Melania Zapata García

A continuación se detallan los materiales y equipos utilizados durante el proceso investigativo:

#### **3.8.1. Recursos Materiales y equipos**

#### **Cuadro 2. Materiales y equipos**

Materiales	Cantidad
------------	----------

<b>Cuaderno</b>	<b>1</b>
<b>Hojas papel A4</b>	<b>400</b>
<b>Bolígrafo</b>	<b>2</b>
<b>Anillado</b>	<b>7</b>
<b>Carpeta</b>	<b>2</b>
<b>Internet</b>	<b>15 horas</b>
<b>Lápiz</b>	<b>3</b>
<b>Copias</b>	<b>200</b>

Equipos

<b>Computadora</b>	<b>1</b>
<b>Impresora</b>	<b>1</b>
<b>Copiadora</b>	<b>1</b>
<b>Cámara fotográfica</b>	<b>1</b>
<b>Pendrives</b>	<b>1</b>

---

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Melania Zapata García

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1. Resultados

### 4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas realizadas las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

#### Pregunta 1.- ¿Conoce el término de liderazgo?

**Cuadro 1. El Liderazgo**

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Si	20	50
No	20	50
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
Investigadores: Melania Del Rocío Zapata García.

En el cuadro 1, según la encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo, la gran mayoría desconoce el término liderazgo, apenas un porcentaje minoritario conoce este término.

#### Pregunta 2. ¿Existe liderazgo en su institución?

**Cuadro 2. Existe Liderazgo**

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	15
A veces	8	20
Nunca	26	65
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
Investigadores: Melania Del Rocío Zapata García.

Se puede apreciar que la mayor cantidad de las secretarías encuestadas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, manifiestan que nunca existe liderazgo en su lugar de trabajo.

**Pregunta 3.- ¿Cree usted que hoy en día, la mayor destreza que debe tener las secretarias es el liderazgo en su lugar de trabajo?**

**Cuadro 3. Destrezas de las secretarias**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	32	80
No	8	20
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
**Investigadores:** Melania Del Rocío Zapata García.

Basándose al cuadro 3, se puede dar cuenta que la mayor cantidad de secretarias encuestadas están de acuerdo que la destreza prioritaria que debe poseer una secretaria en su lugar de trabajo es el liderazgo, mientras que una menor cantidad manifiesta lo contrario.

**Pregunta 4.- ¿Considera usted que el desempeño laboral de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan del Cantón Pueblo Viejo, fuera mucho más fructífero si conocieran el liderazgo?**

**Cuadro 4. Desempeño laboral de las secretarias**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	24	60
No	7	17
Tal vez	9	23
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
**Investigadores:** Melania Del Rocío Zapata García.

En el cuadro 4, se puede observar que el mayor porcentaje de secretarias encuestadas cree que el desempeño laboral de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, sería mucho más destacado si se aplicara el liderazgo en todo momento, mientras que la minoría opina lo contrario

**Pregunta 5.- ¿Aplicaría usted estrategias de liderazgo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, para el mejoramiento de sus funciones?**

**Cuadro 5. Aplicación estrategias de liderazgo**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	40	100
No	0	0
<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
**Investigadores:** Melanía Del Rocío Zapata García.

Según el cuadro No 5, podemos observar de manera clara la necesidad que tienen sobre las estrategias de liderazgo, ya que de esta manera se aportara en el mejoramiento de sus funciones.

**Pregunta 6.- ¿Si existiese un líder entre las secretarías como lo describiría?**

**Cuadro 6. Líder de las secretarías**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Dominante	1	3
Conflictivo	2	5
Impulsa la participación colectiva entre compañeras	7	17
Fomenta compañerismo	30	75
<b>Total</b>	40	100

**Fuente:** Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
**Investigadores:** Melanía Del Rocío Zapata García.

En el cuadro N° 6, se puede apreciar que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, tienen claro que el tipo

de líder que les gustaría tener en su lugar de trabajo sería uno que fomente el compañerismo entre ellas y así evitar conflictos.

**Pregunta 7.- ¿Considera usted que la aptitud corporativa organizacional que tienen las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, influyen en el desarrollo de la institución?**

**Cuadro 7. Aptitud de las secretarías**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	34	85
A veces	4	10
Nunca	2	5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
Investigadores: Melania Del Rocío Zapata García.

En el cuadro N° 7, se observa de manera clara que el mayor porcentaje de las secretarías encuestadas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, consideran que la aptitud corporativa de cada una de ellas influye de manera directa en el desarrollo de la institución.

**Pregunta 8.- ¿Conoce sobre del desarrollo organizacional?**

**Cuadro 8. Desarrollo organizacional**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	5	13
No	35	87
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
Investigadores: Melania Del Rocío Zapata García.

El cuadro N° 8, se aprecia que un porcentaje mayor de secretarías encuestadas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, no conocen

sobre lo que es el desarrollo organizacional, mientras que el menor porcentaje manifiesta que si tienen algo de conocimiento.

**Pregunta 9.- ¿Considera usted que las secretarías ejecutivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, juegan un rol importante en el desarrollo organizacional?**

**Cuadro 9. Rol de las secretarías**

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Si	32	80
No	8	20
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
Investigadores: Melania Del Rocío Zapata García.

El cuadro N° 9, demuestra que el mayor porcentaje de las secretarías encuestadas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, consideran que el rol que desempeñan es muy influyente en el desarrollo organizacional de la institución.

**Pregunta 10.- ¿Sus compañeros de trabajo son personas:**

**Cuadro 10. Compañeros de trabajo**

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Cordiales	24	60
Arrogantes	6	15
Egoístas	3	7
Ninguna de esas	7	18
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
Investigadores: Melania Del Rocío Zapata García.

Según el cuadro N° 10, se puede observar que la mayoría de las secretarías encuestadas cataloga a sus compañeros como personas cordiales.

**Pregunta 11.- ¿Al momento que usted brinda atención al público es:**

**Cuadro 11. Atención al público**

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Rápida	36	90
Lenta	0	0
Oportuna	4	10
Inoportuna	0	0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
Investigadores: Melania Del Rocío Zapata García.

El cuadro N° 11, manifiesta que el mayor porcentaje de las encuestadas brindan un servicio rápido a los usuarios

**Pregunta 12.- ¿Cuando existe compromiso de trabajo, el líder los cumple:**

**Cuadro 12. Compromiso de trabajo**

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Si	4	10
No	3	7
A veces	5	13
Siempre	2	5
Nunca	26	65
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Secretarías(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
Investigadores: Melania Del Rocío Zapata García.

En el cuadro N° 12, se observa que el porcentaje mayoritario manifiesta que el líder nunca cumple con los compromisos, esto se debe a que no existe liderazgo por parte de ninguna de las personas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Pregunta 13.- ¿Las actividades realizadas por usted llevan a un desarrollo organizacional:**

**Cuadro 13. Actividades de las secretarias**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bueno	30	75
Bueno	10	25
Regular	0	0
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Secretarias(os), Asistentes y Personal Administrativo del GAD Parroquial Rural de San Juan.  
**Investigadores:** Melania Del Rocío Zapata García.

El cuadro N° 13, demuestra que la mayor cantidad de secretarias encuestadas consideran que las actividades que ellas realizan llevan a un desarrollo organizacional de la institución.

**4.1.2. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.**

**Pregunta 1.- ¿Al momento de realizar un trámite las secretarias atienden de una manera:**

**Cuadro 14. Trámite de las secretarias**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy lenta	9	60
Muy rápida	1	7
Lenta	4	26
Rápida	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

En el cuadro N° 14, se observa que la mayor cantidad de usuarios encuestados manifiestan que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, son muy lentas para realizar algún trámite solicitado por los usuarios.

**Pregunta 2.- ¿Las secretarias demuestran destrezas como manejo rápido de la información?**

**Cuadro 15. Las secretarias demuestran sus destrezas**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	27
Rara vez	9	60
Nunca	2	13
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

El cuadro N° 15, demuestra que las gran mayoría de usuarios encuestados, no creen que las secretarias demuestran sus destrezas al momento de proporcionarles información.

**Pregunta 3.- ¿En los últimos tiempos han existido cambios de superación por parte de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Juan de Pueblo Viejo?**

**Cuadro 16. Superación de las secretarías**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	13
No	4	27
Desconozco	5	33
Puede ser	3	20
Tal vez	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

Según el cuadro N° 16, la mayor cantidad de usuarios encuestados manifiestan desconocer si hasta la actualidad han existido cambios de superación en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Pregunta 4.- ¿Se evidencia compañerismo entre el personal que labora en la institución?**

**Cuadro 17. Compañerismo entre el personal**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	6	40
Nunca	4	27
De vez en cuando	5	33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

En el cuadro N° 17, los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, en una gran mayoría consideran que si existe compañerismo

entre el personal de la institución, mientras que un porcentaje minoritario manifiestan que nunca.

**Pregunta 5.- ¿Ha presenciado discusiones entre compañeros de labores que den mala impresión a la institución?**

**Cuadro 18. Discusiones entre compañeros**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
En algunas ocasiones	4	27
Rara vez	3	20
Nunca	7	46
Siempre	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

El en cuadro N° 18, se observa que la mayor cantidad de usuarios encuestados no han presenciado discusiones entre compañeros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo

**Pregunta 6.- ¿Alguna vez usted ha notado en el personal que lo atiende:**

**Cuadro 19. Comportamiento de las secretarias**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Cortesía	5	33
Respeto	5	33
Responsabilidad	4	27
Paciencia	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

Según el cuadro N° 19 se aprecia que los usuarios encuestados manifiestan haber recibido un trato cortés y respetuoso por parte de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Pregunta 7.- ¿En el grupo de secretaría usted ha evidenciado liderazgo secretarial?**

**Cuadro 20. Liderazgo secretarial**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	13
No	13	87
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

En el cuadro N° 20, se nota con claridad que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados, manifiestan que no han evidenciado liderazgo por parte de las secretarías.

**Pregunta 8.- ¿Al momento que usted ha solicitado algún trámite la atención ha sido:**

**Cuadro 21. Como ha sido la atención que recibida por parte de las secretarías**

<b>Indicadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	2	13
Muy bueno	2	13
Bueno	3	20
Regular	7	47
Mala	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

En el cuadro N° 21, los usuarios encuestados en su gran mayoría afirman que la atención recibida por parte de las secretarías ha sido regular, por cuanto o se sienten satisfechos con el servicio.

**Pregunta 9.- ¿Considera usted que los procesos y estructuras organizacionales son:**

**Cuadro 22. Procesos de la organización**

<b>Indicadores</b>	<b>cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Lentos	8	53
Rápidos	2	13
Oportunos	4	27
Inoportuno	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

Basándonos al cuadro N° 22, la mayor cantidad de usuarios encuestados, consideran los procesos y estructuras organizacionales como lentos, mientras que un porcentaje minoritario manifiestan ser rápidos.

### 4.1.3. Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas

#### 4.1.3.1. Entrevista dirigida a la CPA Adelina Ermida, contadora del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

Pregunta	Respuesta	Análisis
1.- ¿Considera usted que es importante seleccionar a personas que reúnan condiciones de habilidad en el manejo de relaciones humanas, manejo de idiomas, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales?	Si es de suma importancia tener personas que se encuentren capacitadas para desempeñar un cargo.	Las secretarias deben reunir condiciones de importancia para poder desempeñar un cargo sobre todo tener la capacidad de adaptarse a cambios organizacionales dentro de la institución.
2.- ¿Cree usted que el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, se fundamenta por el trabajo organizacional de la secretaria?	Si es uno de los factores principales para el desarrollo de la Junta	El trabajo organizacional de las secretarias y asistentes administrativos está considerado como uno de los factores primordiales para el desarrollo de una institución.
3.- ¿Considera usted que el liderazgo de la secretaria ejecutiva influye en el desarrollo organizacional de una empresa?	Siempre las secretarias deben estar capacitadas y saber liderar en una empresa.	Si hablamos de liderazgo que debe poseer la secretaria, hay que tomar en cuenta que deben estar capacitadas para saber liderar.

<p><b>4.- ¿Cree usted que el usuario que asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, requiere de una secretaria que tenga capacidad de respuesta y soluciones creativas?</b></p>	<p>Si porque en muchas ocasiones se han suscitado inconvenientes por la falta de atención al usuario.</p>	<p>La atención al usuario es la carta de presentación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rural de San Juan, y si no se brinda un servicio adecuado se deben tomar las medidas necesarias para corregir estas falencias.</p>
<p><b>5.- ¿Cree usted que la eficiencia en el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, es por el trabajo organizacional que tiene la secretaria ejecutiva?</b></p>	<p>El desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, siempre dependerá de la eficiencia que aplique a su desempeño laboral la secretaria ejecutiva.</p>	<p>Si la secretaria ejecutiva desarrolla sus actividades de forma adecuada manteniendo la excelencia, esto influirá positivamente en el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.</p>
<p><b>6.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo permitirá que la secretaria ejecutiva sea mejor organizada y por ende se de una mejor imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo Gobierno?</b></p>	<p>Claro que si trabajar en equipo siempre será productivo en cualquier institución.</p>	<p>El trabajo en equipo aporta de manera positiva al desempeño de la secretaria, pero sin duda alguna mejoraría la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.</p>
<p><b>7.- ¿Considera que existe liderazgo en el</b></p>	<p>La verdad no</p>	<p>Al no existir liderazgo en el grupo secretarial de la institución, genera que confusiones al momento de</p>

<b>grupo secretarial</b>		desempeñarse en sus actividades, ya que al no constar quien lidere no hay una orientación.
<b>8.- ¿cómo describe a la persona que hace de líder en la institución.</b>	No existe liderazgo en la institución, cada quien cumple con su trabajo.	Debería existir una persona que lidere en los diferentes grupos dentro de la institución
<b>9.- ¿Las actividades que realizan las secretarias, se reflejan en el desarrollo organizacional .</b>	Debería ser de esa manera pero lastimosamente por las falencias que existen perjudican enormemente al desarrollo organizacional de la institución.	Se puede apreciar la gran necesidad de orientar a las secretarias en temas relacionados a desarrollo organizacional y la forma en la que influye su desempeño laboral en el mismo.

**Fuente:** Entrevista dirigida a la CPA Adelina Ermida, Contadora del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

#### **4.1.4. Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas**

##### **4.1.4.1. Entrevista realizada al Lic. Jairo Estiven Andrade Cadena, Jefe del departamento INFOCENTRO del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
<b>1.- ¿Considera usted que es importante seleccionar a personas que reúnan condiciones de habilidad en el manejo de relaciones humanas, manejo de idiomas, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales?</b>	Sería muy importante contar con personas aptas para destacarse en el campo laboral, en este caso en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.	Las secretarias siempre deben tomar en consideración o suscite algún que debe tener conocimientos en varios ámbitos, para de esta manera cuando se suscite algún cambio en la institución le sea fácil adaptarse.
<b>2.- ¿Cree usted que el</b>	Si porque el desarrollo de	El desarrollo del Gobierno

<p><b>desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, se fundamenta por el trabajo organizacional de la secretaria?</b></p>	<p>una institución depende de la organización de la secretaria ya que ella es considerada como la mano derecha del jefe.</p>	<p>Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, se basa directamente en el trabajo organizacional de la secretaria.</p>
<p><b>3.- ¿Considera usted que el liderazgo de la secretaria ejecutiva influye en el desarrollo organizacional de una empresa?</b></p>	<p>Si porque es un aporte importante</p>	<p>El liderazgo es un aspecto importante el cual la secretaria debe aplicarse en su lugar de trabajo con la finalidad de demostrar la capacidad intelectual que posee.</p>
<p><b>4.- ¿Cree usted que el usuario que asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, requiere de una secretaria que tenga capacidad de respuesta y soluciones creativas?</b></p>	<p>Si porque en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan siempre priorizamos al usuario</p>	<p>El usuario es lo más importante en una institución, una atención amable debe ser algo relevante en Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.</p>
<p><b>5.- ¿Cree usted que la eficiencia en el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, es por el trabajo organizacional que tiene la secretaria ejecutiva?</b></p>	<p>Si, sin lugar a duda</p>	<p>Es muy claro que las secretarias deben ser eficientes al momento de desempeñar sus labores y que esto va de la mano con el trabajo organizacional.</p>
<p><b>6.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo permitirá que la secretaria ejecutiva sea mejor organizada y por ende se de una mejor imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado</b></p>	<p>Si de la organización de la secretaria depende la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo</p>	<p>La secretaria ejecutiva siempre será la imagen de la empresa, por esto debe ser una persona impecable y organizada, pero sobre todo cumplir a cabalidad con las tareas encomendadas.</p>

<b>Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo?</b>	Viejo.	
<b>7.- ¿Considera que existe liderazgo en el grupo secretarial</b>	Puedo decir con certeza que no existe.	Si no existe liderazgo secretarial en el grupo, quiere decir que cada quien se organiza como puede y no hay una persona que oriente a los demás.
<b>8.- ¿cómo describe a la persona que hace de líder en la institución.</b>	En el Gobierno Autónomo Descentralizado la Junta Parroquial Rural de San Juan, no hay una persona que sea líder.	Siempre es importante que en una institución ya sea esta pública o privada exista quien lidere al grupo.
<b>9.- ¿Las actividades que realizan las secretarias, se reflejan en el desarrollo organizacional .</b>	Siempre deben realizar sus actividades de manera que reflejen en desarrollo de la institución.	Si las actividades que desarrollan las secretarias no están hechas de la mejor manera, esto perjudicará enormemente al desarrollo organizacional de la institución.

**Fuente:** Entrevista realizada al Lic. Jairo Estiven Andrade Cadena, Jefe del departamento INFOCENTRO Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.

**Investigadora:** Melania Del Rocío Zapata García.

#### 4.1.5. Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas

##### 4.1.5.1. Entrevista realizada El Ing. Gualberto Melanio García Vera, Secretario contador del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.

Pregunta	Respuesta	Análisis
1.- ¿Considera usted que es importante seleccionar a personas que reúnan condiciones de habilidad en el manejo de relaciones humanas, manejo de idiomas, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales?	Para que una persona realice labores en una institución debe ser preparada en el ámbito de conocimiento y siempre mantenerse actualizada.	En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan siempre se toma en consideración que se encuentre que las secretarías se encuentren actualizadas en todos los temas de relacionados a su campo laboral.
2.- ¿Cree usted que el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, se fundamenta por el trabajo organizacional de la secretaría?	Sin duda alguna la organización de la secretaría es un elemento fundamental.	Del trabajo organizacional de la secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, depende el desarrollo de la institución.
3.- ¿Considera usted que el liderazgo de la secretaría ejecutiva influye en el desarrollo organizacional de una empresa?	El liderazgo que las secretarías ejerzan promueve el desarrollo organizacional de una institución.	Las secretarías deben ser conocedoras de cuales son las estrategias de liderazgo que deberían aplicar en su lugar de trabajo.
4.- ¿Cree usted que el usuario que asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, requiere de una secretaría que tenga capacidad de respuesta y	La verdad si es de importancia que se brinde un servicio de calidad a los usuarios.	El servicio que brindan las secretarías a los usuarios, manifiesta de manera clara si está cumpliendo con su función de manera correcta.

<b>soluciones creativas?</b>		
<b>5.- ¿Cree usted que la eficiencia en el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, es por el trabajo organizacional que tiene la secretaria ejecutiva?</b>	Si	Es imprescindible que siempre las secretarias sean eficientes para lograr que la institución se desarrolle positivamente.
<b>6.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo permitirá que la secretaria ejecutiva sean mejor organizada y por ende se de una mejor imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo Gobierno?</b>	El trabajo en equipo siempre será importante.	Si se trabajara en equipo se generarían buenos resultados en torno a la organización de la institución
<b>7.- ¿Considera que existe liderazgo en el grupo secretarial</b>	No existe liderazgo en el grupo de secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.	Por no existir liderazgo por parte de las secretarias, hay inconvenientes dentro de la institución.
<b>8.- ¿cómo describe a la persona que hace de líder en la institución.</b>	En esta institución no hay una persona específica que lidere.	Es de suma importancia que dentro de una institución exista una persona que lidere.
<b>9.- ¿Las actividades que realizan las secretarias, se reflejan en el desarrollo organizacional .</b>	Si cada actividad que realizan las secretarias se refleja en el desarrollo de la institución.	Las secretarias ejecutivas siempre deben demostrar lo capaces que son para desempeñarse en el ámbito laboral.

**Fuente:** Entrevista realizada El Ing. Gualberto Melanio García Vera, Secretario contador de Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan.

**Investigadores:** Melania Del Rocío Zapata García.

## 4.2. Discusión

Los resultados obtenidos en este proyecto, muestran que después de haberse aplicado la metodología correspondiente a todo lo necesario para la investigación, se resalta la importancia de impartir los conocimientos sobre liderazgo y desarrollo organizacional para las secretarías de la Junta Parroquial Rural de San Juan.

En general para recolectar la información necesaria para la investigación se realizaron encuestas a los usuarios, secretarías y asistentes administrativos de la Junta Parroquial Rural de San Juan de Pueblo Viejo.

Las secretarías manifiestan que nunca existe liderazgo en la institución, por lo que es necesario recalcar la importancia del liderazgo en una institución, esto lo podemos apreciar en el cuadro 2 de los resultados, lo que concuerda con **(Cardona & Rey, 2011)** “que muestra la importancia del liderazgo, la cual es enseñar, influir en las personas, liderar siendo un ejemplo para sus seguidores. El líder siempre está a la expectativa de los problemas, lo que conlleva a tomar decisiones aceleradas, porque no se tiene una estrategia que permita considerar decisiones acertadas y minimizar los riesgos”.

Hoy en día una de las mayores destrezas que debe poseer una secretaria es el liderazgo tal como podemos observar en el cuadro 3, a esto se refiere **Espinoza, 2005** quien habla sobre las habilidades de liderazgo más importantes para que la secretaria tenga éxito en su trabajo.

Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, no conocen lo que es el desarrollo organizacional, lo que perjudica a la institución, tal como se puede observar en el cuadro 8 de los resultados, a lo que **(Ramirez, 2014)** manifiestan que el desarrollo organizacional es la tendencia a destacar el mejoramiento de las relaciones interpersonales como medio para impulsar una empresa, en si es una estrategia educacional, que tiene como finalidad cambiar las creencias, actitudes y valores de las organizaciones de modo que estas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, a nuevos desafíos y al aturdidor ritmo del cambio.

En la pregunta N° 5 de la entrevista realizada a la Presidenta de la Junta Parroquial Rural de San Juan, manifiesta que el desarrollo depende de la eficiencia que aplique a su desempeño laboral la secretaria ejecutiva, lo que se confirma con lo manifestado por **(Ramirez, 2014)** El desarrollo organizacional es un esfuerzo planeado que abarca toda la organización administrativa desde arriba para aumentar la eficiencia y salud de la organización a través de las intervenciones planeadas para los procesos organizacionales, empleando conocimientos de las ciencias del comportamiento. Por estos resultados planteados es conveniente llevar a cabo el presente trabajo investigativo, con la finalidad de proporcionar información idónea y practica para las secretarias de la Junta Parroquial Rural de San Juan.

Sobre todo que las secretarias necesitan de manera urgente se les informe sobre las estrategias de liderazgo y desarrollo organizacional de una institución, y así aportar en el mejoramiento de la imagen institucional.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones

- Que mediante la investigación se logró identificar la gestión de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, y se pudo apreciar que carecen de conocimientos básicos sobre estrategias de liderazgo, lo que perjudica al desarrollo institucional.
- Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, no cumplen a cabalidad en su desempeño laboral debido a la falta de conocimientos acerca de estrategias de liderazgo, por ende están consideradas dentro de las necesidades de la institución.
- Que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, desconocen completamente lo que es Desarrollo Organizacional.
- Dentro del rol que desempeñan las secretarías Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo, deben ser consideradas las actitudes para liderar, ya que de esta manera aportarían al mejoramiento de sus funciones.
- Los usuarios que asisten a diario al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo, hasta el momento no han presenciado una actitud de liderazgo de alguna secretaria, sobre todo porque se denota que la falta de organización estructural dentro de la institución lo perjudica a la imagen corporativa de la misma.

## 5.2. Recomendaciones

- ✚ Que las secretarías Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo, apliquen las estrategias de liderazgo planteadas, para lograr un excelente desarrollo institucional.
- ✚ Que las secretarías Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, pongan en práctica las estrategias de liderazgo para así lograr el éxito deseado en sus actividades laborales, ya que están consideradas dentro de sus necesidades.
- ✚ Que las secretarías Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo, tomen en consideración la información proporcionada sobre liderazgo y sean partícipes del desarrollo organizacional de la institución.
- ✚ Que las secretarías Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo, dentro del rol que desempeñan deben aplicar las actitudes para liderar y de esta manera mejorar la imagen institucional.
- ✚ Que la organización estructural por parte de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, del Cantón Pueblo Viejo, sea de calidad y por ende les permita demostrar a los usuarios una actitud de liderazgo, que denote una buena imagen institucional.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1. BIBLIOGRAFÍA

- Abraham, S. (16 de Septiembre de 2009). Atributos del Líder.
- Acuarius. (28 de Julio de 2012). Copyright MyCorp © 2015. Obtenido de Copyright MyCorp © 2015:  
[http://mariuxi197735.ucoz.org/load/cualidades\\_de\\_una\\_secretaria\\_ejecutiva/1-1-0-1](http://mariuxi197735.ucoz.org/load/cualidades_de_una_secretaria_ejecutiva/1-1-0-1)
- Beth, G. (2011). La voz de HOUSTON. Obtenido de La voz de HOUSTON:  
<http://pyme.lavoztx.com/la-diferencia-entre-una-secretaria-y-una-secretaria-ejecutiva-6880.html>
- Blanca, & Blue. (01 de Junio de 2012). Published. Obtenido de in.SlideShare:  
<http://es.slideshare.net/Blancablue/cmo-se-define-una-secretaria>
- Bravo Murillo. (2012). Calidad, equidad y reformas en la enseñanza. España: Deposito Legal.
- Calderon . (Abril de 2010). Estudio de asignacion de funciones a las secretarias/os del Ilustre Municipio de Cotacachi, Propuesta de un manual de funciones. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecna del Norte.
- Campoverde Peralta, E. C., & Guaman, T. L. (5 de 2011). Formacion Integral de la secretaria ejecutiva. Cuenca, Azuay, Ecuador: Instituto de funciones dela direccion Provincial de la salud de Azuay.
- Cardona, P., & Rey, C. (2011). Liderazgo en toda organización.
- Carrasco, E. (2006). Universidaad Yacambú. Obtenido de Universidaad Yacambú:  
<http://www.slideshare.net/victorbelen/liderazgo-12351/>
- Castillo Zea, M. L. (6 de Julio de 2009). Valores, actitudes y satisfacción en el trabajo. Galileo: CEI: Coactemalan central.
- Cedeño, Y., & Sanchez, M. (2010). Obtenido de repositorio.utm.edu.ec.
- Chiara. (4 de Septiembre de 2015). Seprin. Obtenido de <http://seprin.info/2015/09/04/por-que-se-celebra-el-dia-de-la-secretaria-en-argentina-2/>
- Chioto Chariguaman, L. S., & Peña Cervantes, L. A. (2013). Diseño de un sistema de gestion de calidad para la empresa carrocera Mayorga. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Clavería, A. (9 de Abril de 2010). El nuevo perfil de la secretaria ejecutiva. Obtenido de [mba.americaeconomia.com/.../el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutiva..](http://mba.americaeconomia.com/.../el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutiva..)

- Duran, P. (10 de Febrero de 2003). Universidad de Los Lagos. Obtenido de Universidad de Los Lagos: <http://www.gestiopolis.com/desarrollo-organizacional-d-o/>
- Ecuador, C. d. (2008). Gobiernos Autonomos .
- Espinoza. (2005). Manual de Desarrollo de Destrezas y Habilidades de Liderazgo para las Secretarias. En Espinoza, Manual de Desarrollo de Destrezas y Habilidades de Liderazgo para las Secretarias (pág. 8).
- Estupiñan, B. (2009). La secretaria. Colombia- Medellin.
- Fischman, D. (2009). Cuando el liderazgo no es suficiente.
- Flores, Y. (10 de 7 de 2012). Como deben de ser las secretarias. Obtenido de comodeben de ser lassecretarias2012.blogspot.com
- Girado, C. (2012). El perfil de la secretaria E.
- Girardo, C. (2012). El perfil de la secretaria ejecutiva. Obtenido de [http://entremujers.clain.com/trabajo/secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado\\_0\\_454754633html](http://entremujers.clain.com/trabajo/secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_454754633html)
- Guaman, B. (14 de Julio de 2013). Perfil de una secretaria ejecutiva . Obtenido de <https://prezi.com/rt0l18itrjvw/perfil-de-la-secretaria/>
- Guzmán, M. (2001). Descentralización, Autonomías y Solidaridad Nacional: Situación y Desafíos de los Consejos Pr. Quito: Konrad Adenauer Stiftung.
- Hernandez. (2011). La calidad en educacion. Madrid, Logroño, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Herrera, F. (22 de Abril de 2012). Tu entrevista de trabajo. El enfoque.
- Iñiguez, C. D. (2 de 2010). Estudio de la implementacion del sistema de gestion de calidad en la empresa Curtiembre Renacient S.A. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Jakovcevic, A., Irrazabal, M., & Bentosela, M. (2011). Cognición social en animales y humanos. Suma Psicología, 35-46.
- Jimenez, E. (2011). La secretaria . Maazine Plus .
- Jovér Jimenéz, I. (11 de Septiembre de 2009). Liderazgo. Obtenido de [www.gestiopolis.com/...estrategia/el-liderazgo-y-aspectos-generales.htm](http://www.gestiopolis.com/...estrategia/el-liderazgo-y-aspectos-generales.htm)
- Labourdette, S., & Scaricabarozzi, R. (2010). Hacia un nuevo concepto de liderazgo. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de la Plata.

- Londolfi, H. (2010). La esencia del liderazgo. Dunken.
- Londoño Mateus, M. C. (2011). La secretaria eficaz. Fundación Confemental.
- Mecias Verduga, D. (4 de 5 de 2011). Formacion integral de la secretaria ejecutiva. Instructivo de funciones. Orellana, Sucumbios, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja.
- Mecias Verduga, d. d. (s.f.).
- Mecias Verduga, D. d. (4 de 5 de 2011). Formacion integral de la secretaria ejecutiva. Instructivo de funciones. Orellana, Sucumbios, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja.
- Medina, G. D. (3 de Marzo de 2009).
- Medina, G. D. (3 de Marzo de 2009). mailxmail.com . Obtenido de mailxmail.com : <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva/secretaria-que-debe-hacer>
- Montesinos, L. M. (4 de 2009). Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermeria como indicadores subjetivos de rendimmiendo desde el enfoque en de la gestion de los recursos humanos. Madrid, Logroño, España: Universidad de Murcia.
- Oleas. (2012). Estudio de la asignacion de funciones a las secretarias/os del Ilustre Municipio de Cotacachi. Ibarra: Municipio de Cotacachi.
- Pascual Paredes, C. (2009). Manual de perfeccionamiento para la secretaria 2da edicion. Barcelona: Fundamento confemental.
- Perez, V. R. (2011). Desarrollo de un simulador conductual para la formacion en getion empresarial basada en LEAM. Universidad Politecnica de Catalunga.
- Quijije Largacha, S., & Largacha Leon, L. (Enero de 2010). Actitudes de los padres y madres de familia frente a la formacion en valores de los niños y niñas del centro Educativo particular mixto "Mis primeros pasos". Manta, Manabi, Ecuador: Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabi".
- Ramirez, Edwin, & Josue. (Agosto de 2014). Desarrollo Organizacional Administración II. Obtenido de <http://umgadmonc.files.wordpress.com>: <http://umgadmonc.files.wordpress.com>
- Rodas. (2012). Compilacion de normas de protocolo para uso de secretarias en la unidad educativa SAINT CLARITE de Manta. Manta, Manabi, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi.
- Rueda Cervantez, C. M., & Tinguino Borja, R. E. (2012). Estudio del municipio de Cotacachi. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universiad Tecnica del Norte.

Salgado Cevallos, G. N. (2011). El perfil profesional de las secretarias. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Salgado Cevallos, G. N. (2011). El perfil profesional de las secretarias. Ibarra, Imbabura , Ecuador : Universidad Tecnica del Norte.

Salgado Cevallos, G. N. (2011). El perfil profesional de las secretarias . Facultad de educacion Ciencia y Tecnologia. Ibarra, Imbabura , Ecuador : Universidad Tecnica del Norte .

Tuleja, A. (2002). Liderazgo Emocional. San Juan: Puerto.

Vasquez, L. M. (3 de Abril de 2008). Calidad. Obtenido de Gerencia y Negocios.

Velasquez, P. R. (2011). Desarrollo de un simulador conductual para la formacion en gestion empresarial en LEAN. Catalunga: Universidad Politecnica de Catalunga.

**CAPÍTULO VII**  
**ANEXOS**

## ANEXO 1.



### UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA



#### **Carrera: Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas**

**Encuestas dirigidas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Junta Parroquial de San Juan de Pueblo viejo.**

#### **Tema:**

El Liderazgo de la secretaria ejecutiva y su influencia en el Desarrollo Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan Cantón Pueblo Viejo, de la Provincia de los Ríos.

#### **Objetivo.**

“Establecer el Liderazgo Secretarial Ejecutivo y su Influencia en el Desarrollo Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, Provincia de Los Ríos, Año 2015”.

#### **1: ¿Conoce el término de liderazgo?**

Si

No

#### **2: ¿Existe liderazgo en su institución?**

Siempre

De vez en cuando

Nunca

#### **3: ¿Cree usted que hoy en día, la mayor destreza que debe tener las secretarías es el liderazgo en su lugar de trabajo?**

Si

No

**4: ¿Cree usted que el desempeño laboral de las secretarias de la Junta Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, sería mucho más destacado si se aplicara el liderazgo en todo momento?**

- Si
- No
- Tal vez

**5: ¿Aplicaría usted estrategias de liderazgo en la Junta Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, para el mejoramiento de sus funciones?**

- Si
- No

**6: ¿Si existiese un líder entre las secretarias como lo describiría?**

- Dominante
- Conflictivo
- Impulsa la participación colectiva entre compañeros
- Fomenta el compañerismo

**7: ¿Considera usted que la aptitud corporativa organizacional que tienen las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan la Junta Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, influyen en el desarrollo de la institución?**

- Siempre
- A Veces
- Nunca

**8: ¿Conoce sobre del desarrollo organizacional?**

- Si
- No

**9: ¿Considera usted que las secretarías ejecutivas de la Junta Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, juegan un rol importante en el desarrollo organizacional?**

Si

No

**10: ¿Sus compañeros de trabajo son personas?**

Cordiales

Arrogantes

Egoístas

Ninguna de esas

**11.- ¿Al momento que usted brinda atención al público es:**

Rápida

Lenta

Oportuna

Inoportuna

**12.- ¿Cuando existen compromiso de trabajo, el líder los cumple:**

Si

No

A veces

Siempre

Nunca

**13.- ¿Las actividades realizadas por usted lleva a un desarrollo organizacional?**

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

ANEXO 2.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**



**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas**

**Encuestas dirigidas a los usuarios que ingresan al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Juan de Pueblo viejo?**

**Tema:**

El Liderazgo de la secretaria ejecutiva y su influencia en el Desarrollo Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan Cantón Pueblo Viejo, de la Provincia de los Ríos.

**Objetivo.**

Establecer el Liderazgo Secretarial Ejecutivo y su Influencia en el Desarrollo Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, Provincia de Los Ríos, Año 2015”.

**1-¿Al momento de realizar un trámite las secretarias atienden de una manera**

- Muy lenta
- Muy rápida
- Lenta
- Rápida

**2.- ¿Las secretarias demuestran destrezas como manejo rápido de la información?**

- Siempre
- Rara vez
- Nunca

**3.- ¿En los últimos tiempos han existido cambios de superación por parte de las secretarías del GAD de la Junta Parroquial de San Juan de Pueblo viejo?**

- Si
- No
- Desconozco
- Puede ser
- Tal vez

**4.- ¿Se evidencia compañerismo entre el personal que labora en la institución?**

- Siempre
- Nunca
- De vez en cuando

**5.- ¿Ha presenciado discusiones entre compañeros de labores que den mala impresión a la institución?**

- En algunas ocasiones
- Rara vez
- Nunca
- Siempre

**6.- ¿Alguna vez usted ha notado .en el personal que lo atiende?**

- Cortesía
- Respeto
- Responsabilidad
- Paciencia

**7.- ¿En el grupo de secretaria usted ha evidenciado liderazgo secretarial?**

Si

No

A veces

**8.- ¿Al momento que usted ha solicitado algún trámite la atención ha sido?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Mal

**9.- ¿Considera usted que los procesos y estructuras organizacionales son:**

Lentos

Rápidos

Oportunos

Inoportuno

### ANEXO 3.



## UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

### UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA



#### **Carrera: Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas**

**Entrevista dirigida a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia San Juan de Pueblo viejo.**

#### **Tema:**

El Liderazgo de la secretaria ejecutiva y su influencia en el Desarrollo Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan Cantón Pueblo Viejo, de la Provincia de los Ríos.

#### **Objetivo.**

“Establecer el Liderazgo Secretarial Ejecutivo y su Influencia en el Desarrollo Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, Provincia de Los Ríos, Año 2015”.

**1.- ¿Considera usted que es importante seleccionar a personas que reúnan condiciones de habilidad en el manejo de relaciones humanas, manejo de idiomas, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales?**

**2.- ¿Cree usted que el desarrollo Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, se fundamenta por el trabajo organizacional de la secretaria?**

**3.- ¿Considera usted que el liderazgo de la secretaria ejecutiva influye en el desarrollo organizacional de una empresa?**

**4.- ¿Cree usted que el usuario que asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, requiere de una secretaria que tenga capacidad de respuesta y soluciones creativas?**

**5.- ¿Cree usted que la eficiencia en el desarrollo Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo, es por el trabajo organizacional que tiene la secretaria ejecutiva?**

**6.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo permitirá que la secretaria ejecutiva sean mejor organizada y por ende se de una mejor imagen Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo Gobierno?**

**7.- ¿Considera que existe liderazgo en el grupo secretarial**

**8.- ¿Cómo describe a la persona que hace de líder en la institución.**

**9.- ¿Las actividades que realizan las secretarias, se reflejan en el desarrollo organizacional .**

#### ANEXO 4.

**Foto 1.** Realizando la entrevista dirigida a la CPA Adelina Ermida Contadora del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan de Pueblo Viejo.



**Foto 2.** Entrevista Dirigida Ing. Gualberto Melanio García Vera Secretario Contador de la Junta Parroquial Rural de San Juan del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan de Pueblo Viejo.



**Foto 3.** Entrevista dirigida Lcdo. Jairo Estiven Andrade Cadena, Jefe del Departamento INFOCENTRO del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan de Pueblo Viejo.



**Foto 4.** Encuesta dirigida a las secretarias y personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo



**Foto 5.** Encuesta dirigida a secretarías y personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.



**Foto 6.** Encuesta dirigida a los usuarios que asisten Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

