



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

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS

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

Título del Proyecto de Investigación

**Estudio de la participación de la secretaria ejecutiva como aporte al modelo de
gestión pública empresarial del colegio mixto particular universidad península de
Santa Elena, cantón la Libertad, AÑO 2015**

Autora:

Grelia Fabiola González Limones

Directora del Proyecto:

Ing. María Lorena Cadme, MSc.

Quevedo - Los Ríos - Ecuador.

2015



DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Grelia Fabiola González Limones**, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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

f. _____

Grelia Fabiola González Limones

C.C. No. 0906020714



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

Quevedo, 09 diciembre/2015

**CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

La suscrita, Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MSc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **Grelia Fabiola González Limones**, realizó el proyecto de investigación de Grado titulado: **Estudio de la Participación De La Secretaria Ejecutiva Como Aporte Al Modelo De Gestión Pública Empresarial Del Colegio Mixto Particular Universidad Península De Santa Elena, Cantón La Libertad, Año 2015**, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....

Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MSc.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



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

Quevedo, 27 de Octubre de 2015

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

De mis consideraciones:

ING. MARIA LORENA CADME, MSc, en calidad de Directora de Proyecto cuyo tema es: **ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO APOORTE AL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DEL COLEGIO MIXTO PARTICULAR UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA” CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2015”**, me permito manifestar a usted y por intermedio del Consejo Directivo lo siguiente:

Que, la señora **GRELIA FABIOLA GÓNZALEZ LIMONES**, egresada de la Unidad de Estudios a Distancia, carrera Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, ha cumplido con las correcciones pertinentes, de acuerdo al reglamento de Graduación de Pregrado de la UTEQ, e ingresada su Proyecto de Investigación al sistema URKUND, tengo bien certificar la siguiente información sobre el informe del sistema reflejando un porcentaje del 7%

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, a document titled 'TESIS FINAL 26 OCT 2015.docx' (ID: D15888846) is shown, submitted on 2015-10-27 20:40 (-05:00) by mcadme@uteq.edu.ec. The message states: '7% of this approx. 26 pages long document consists of text present in 4 sources.' On the right, a 'List of sources' table is visible:

Rank	Path/Filename
1	TESIS URKUN GRELLIA GONZALEZ.docx
2	TESIS FINAL ANGELA SOLOR OCTUBRE 27 2015.docx
3	ANA BASURTO ZAMBRANO OCTUBRE 27 2015.docx
4	http://dspace.utol.edu.ec/bitstream/123456789/4153/3/371X3165.pdf
5	Karla Tatiana Rodriguez Vergara SECRETARIADO EJECUTIVO EN TECNICAS INFORMATICAS.docx

Ing. María Lorena Cadme
Directora de Proyecto Investigativo



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

**CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE
SUSTENTACIÓN**

Título:

“Estudio de la Participación de la Secretaria Ejecutiva como Aporte al Modelo de Gestión Pública Empresarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, Cantón La Libertad, Año 2015.”

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

Aprobado por:

Lcda. Verónica Osorio Sánchez
PRESIDENTE TRIBUNAL

Lcda. María Pachar López, MSc.
MIEMBRO TRIBUNAL

Lcda. Nuvia Zambrano Barros, MSc.
MIEMBRO TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR
AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

La culminación de esta etapa representa los esfuerzos que he realizado cada día durante estos años de estudio y un motivo de felicidad por lograr las metas trazadas al iniciar este camino y sueño de ser Secretaria Ejecutiva en Técnicas Informáticas.

Agradezco a **Dios**, que ha sido mi guía, mi fortaleza y por su inmenso amor demostrado cada día. **A todos mis familiares** por el apoyo incondicional y los sabios consejos que me brindaron para seguir adelante y por el cual este sueño no hubiera sido posible sin el apoyo de ellos que estuvieron conmigo en cada uno de los momentos difíciles.

Gracias a mi tutora **Ing. María Lorena Cadme** por guiarme, motivarme y apoyarme en la realización de ésta Proyecto de Investigación y **a todos los Docentes** que a pesar de las adversidades han creído en mi trabajo, en el conocimiento y en lo que he podido demostrar en cada una de sus tutorías.

A mis compañeras de clases y amigas que he conocido en esta etapa de educación superior y por el mutuo apoyo que nos hemos brindado en todo momento.

Grelia.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a **Dios**, por darme la vida y permitir llegar a cumplir esta meta. **A mis Padres**, Juan González, quién me apoyó cuando inicié esta carrera y estoy segura que desde el cielo me sigue dando su santa bendición y Rosita Limones, por la paciencia que ha tenido durante esta etapa de estudios, **A mis Hijos**: Dra. Cecibel, Ing. Com. Lupita y Christian, por el apoyo económico, intelectual, moral e incondicional que me brindaron para que culmine mi carrera, **A mi esposo**, por su apoyo, **Hijos Políticos**, José y Miguel, **A mis hermanos**: Lupita, Freddy y Henry, quienes estuvieron en todo momento motivándome e incentivando a continuar mi carrera. **A mi prima Norma Limones y sus hermanos** por la acogida que me dieron en su hogar y a la **Ing. María Lorena Cadme Arévalo**, mi tutora quién me orientó y apoyó para que culmine mi Proyecto de Investigación.

Grelia

RESUMEN EJECUTIVO

El Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, se encuentra comprometido a brindar educación a jóvenes que de acuerdo a la zonificación ingresan con el Aval de la Dirección Distrital 24D02, cumpliendo con lo que dispone el Reglamento de Educación. En tal sentido el presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo: Determinar la participación de la Secretaria Ejecutiva en la Gestión Pública Empresarial en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena. Los resultados de la investigación reportan que las secretarias del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena no han concluido sus estudios de nivel superior y mantienen una participación limitada en el proceso de gestión pública empresarial de la institución, por lo que se sugiere acoger la propuesta en la que se incluyen estrategias específicas e interconectadas de manera lógica a fin de promover su inserción en el proceso de gestión, liderazgo y toma de decisiones que aporten al desarrollo y mejora de la imagen institucional.

PALABRAS CLAVES

Participación, Secretaria, Gestión Pública.

ABSTRACT.

Santa Elena's School Mixed Particular University Peninsula is committed to offer education to youths that enter with the Guarantee of the Address Districtal 24D02 according to the zonification, fulfilling what prepares the Regulation of Education. In such a sense the present investigation work has as main objective: To determine the Executive Secretary's participation in the Managerial Public Administration in Santa Elena's School Mixed Particular University Peninsula. The results of the investigation report that the secretaries of Santa Elena's School Mixed Particular University Peninsula have not concluded their studies of superior level and they maintain a participation limited in the process of managerial public administration of the institution, for what is suggested to welcome the proposal in which specific and interconnected strategies in a logical way are included in order to promote their insert in the administration process, leadership and taking of decisions that contribute to the development and improvement of the institutional image.

KEYWORDS

Participation, Secretary, Management Public.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO.....	iv
CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.	ix
TABLA DE CONTENIDOS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
CÓDIGO DUBLIN.	xvii
INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Problema de Investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.1.1.1. Diagnóstico	4
1.1.1.2. Pronostico..	5
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.3. Sistematización del problema.	5
1.2. OBJETIVOS.	6
1.2.1. Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivos Específicos.	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.	6
CAPÍTULO II.	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1 Marco conceptual.....	9
2.1.1. Estudio.....	9

2.1.2.	Participación.	9
2.1.3.	Modelo de Gestión.....	120
2.1.4.	Modelo de gestión de calidad.	12
2.1.5.	Gestión.....	12
2.1.5.1.	Gestión Pública.	13
2.1.5.2.	Gestión de la calidad total.....	13
2.1.5.3.	Gestión Administrativa y la calidad total.....	14
2.1.5.4.	Gestión administrativa en las instituciones públicas.	14
2.1.5.5.	Gestión educativa.	14
2.1.6.	Secretaria Ejecutiva.....	15
2.1.7.	Administración educativa.	16
2.1.8.	Administración pública.....	16
2.1.9.	Aporte.....	16
2.1.10.	Aprendizaje.	17
2.1.11.	Autoformación profesional.	17
2.1.12.	Calidad.	17
2.1.13.	Calidez.	18
2.1.14.	Colaboración.	18
2.1.15.	Diagnóstico Empresarial.....	18
2.1.16.	Efectividad.....	18
2.1.17.	El liderazgo educativo.....	18
2.1.18.	Habilidades de comunicación.	19
2.1.19.	Habilidades en computación.....	19
2.1.20.	Integridad.....	19
2.1.21.	Lealtad.....	19
2.1.22.	Liderazgo.....	20
2.1.22.1.	Liderazgo de la gestión educativa.....	20
2.1.22.2.	Liderazgo Educacional.....	20
2.1.23.	Multifuncionalidad.....	20
2.1.24.	Proceso de gestión.	21
2.1.25.	Respeto.	21
2.1.26.	Responsabilidad.	22
2.1.27.	Solidaridad.	22
2.1.28.	Toma de decisiones.....	22

2.1.29. Transparencia.....	22
2.2. Marco referencial.	23
2.3. Marco Legal.....	24
2.3.1. La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP.....	24
2.3.2. De la formación y Capacitación.....	26
2.3.3. Código de Ética para el Buen Vivir.....	27
CAPÍTULO III.....	29
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1. Localización de la Investigación.....	30
3.2. Tipo de investigación.....	30
3.2.1. Investigación Descriptiva.....	30
3.2.2. Investigación Documental.....	30
3.2.3. Investigación de Campo	31
3.3. Métodos de Investigación.....	31
3.3.1. Método de Observación.....	31
3.3.2. Método inductivo – Deductivo.	31
3.3.3. Método Analítico.	31
3.4. Fuentes de recopilación de investigación.....	32
3.4.1. Primarias.	32
3.4.2. Secundarias.....	32
3.5. Diseño de la investigación.....	32
3.6. Instrumentos de investigación.....	33
3.6.1. Observación de campo.	33
3.6.2. Encuestas.	33
3.6.3. Entrevistas.....	33
3.6.4. Medios electrónicos.	34
3.7. Tratamiento de datos.....	34
3.7.1. Población y Muestra.....	34
3.8. Recursos Humanos y Materiales.....	35
CAPITULO IV	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1. Resultados.....	37

4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal asignado a la función secretarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, Cantón La Libertad.....	37
4.2. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas dirigidas a la planta Docente del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.....	42
4.3. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada al. M.Sc. Víctor Emilio Bernabé Rodríguez, Rector del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.....	47
4.4. Discusión.....	49
4.5. Instructivo de estrategias de inserción de la secretaria en el modelo de gestión pública empresarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.....	50
4.5.1. Ubicación sectorial y física.....	50
4.5.2. Introducción.....	50
4.5.3. Objetivo.....	50
4.5.4. Justificación.....	50
4.5.5. Desarrollo del Instructivo.....	51
4.5.6. Estructura Organizacional.....	51
Figura 1. Organigrama estructural del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.....	52
4.5.6.1. Cargos y funciones.....	53
4.5.6.1.1. Rector.....	53
4.5.6.1.2. Consejo Ejecutivo.....	54
4.5.6.1.3. Junta General de Directivos y Profesores.....	54
4.5.6.1.4. Vicerrector.....	54
4.5.6.1.5. Inspección General.....	55
4.5.6.1.6. Departamento Administrativo.....	55
4.5.6.1.7. Secretarías.....	56
4.5.6.1.8. Docentes.....	56
4.5.6.1.9. Directores de Áreas de Estudio.....	56
4.5.6.1.10. Servicios Generales.....	57
4.5.7. Estrategias generales para el fortalecimiento institucional del Colegio Mixto Particular Universidad Estatal Península de Santa Elena	57

4.5.8. Estrategias de inserción de las secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Estatal Península de Santa Elena en el modelo de Gestión Pública – Empresarial.....	58
4.5.8.1. Cultura institucional.....	58
4.5.8.2. Organización de los Procesos.....	59
4.5.8.3. Formas de relación.....	59
4.5.8.4. Materiales, mobiliario, equipos y tecnología.....	59
4.5.8.5. Capacitación.....	60
4.5.9. Plan de acción de las estrategias de inserción de las secretarías en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.	61
4.5.10. Presupuesto generado de las estrategias	66
4.5.11. Implementación.....	66
4.5.12. Capacitación.....	66
4.5.13. Medidas de control.....	66
4.5.14. Resultados Esperados	67
4.5.15. Impactos	67
4.5.15.1. Impacto Social.....	67
4.5.15.2. Impacto Económico.....	68
4.5.15.3. Impacto Educativo.....	68
4.5.16. Impacto General.....	69
4.5.17. Difusión	69
CAPITULO V	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1. Conclusiones	72
5.2. Recomendaciones.....	72
CAPITULO VI.....	74
BIBLIOGRAFIA	74
CAPITULO VII.....	78
ANEXOS.....	78

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1. Muestra.	34
CUADRO No. 2. Recursos Humanos y Materiales.	35
CUADRO No. 3 Conocimiento de modelo de Gestión Pública.	37
CUADRO No. 4 Conocimientos de objetivos de la institución donde se labora.	37
CUADRO No. 5 Recursos necesarios para realizar la labor en la institución.	38
CUADRO No. 6 Funciones realizadas en la institución de forma eficaz.	38
CUADRO No. 7. Trabajo realizado con rapidez y eficacia.	39
CUADRO No. 8 Consideración de trámites.	39
CUADRO No. 9 Participación en la toma de decisiones.	40
CUADRO No. 10 Consideración de criterio en el desarrollo institucional	40
CUADRO No. 11 Planteamiento de estrategias en la inserción de las Secretarías del Plantel.	41
CUADRO No. 12 Propuesta de estrategias para la inserción de las Secretarías en el Modelo de Gestión Pública.	41
CUADRO No. 13 Influencia de la imagen de la Secretaria Ejecutiva en el prestigio de la Institución.	42
CUADRO No.14 Estrategias de inserción de la Secretaria Ejecutiva	42
CUADRO No.15 Recursos necesarios para realizar labores	43
CUADRO No. 16 Asignación de funciones de manera eficaz.	43
CUADRO No. 17 Realización del trabajo de la Secretaria.	44
CUADRO No. 18 Atención y solución de trámites.	44
CUADRO No. 19 Participación en la toma de decisiones.	45
CUADRO No. 20 Criterio de la Secretaria aporta al desarrollo de la institución.	45
CUADRO No. 21 Capacidad de gestión y decisión a las Secretarías del colegio.	46
CUADRO No. 22 Estrategias de inserción por parte de la secretaria.	46
CUADRO No. 23 Resultados de la entrevista al rector	47
CUADRO No. 24 Plan de Acción de las Estrategias - 1	61
CUADRO No. 25 Plan de Acción de las Estrategias - 2	62
CUADRO No. 26 Plan de Acción de las Estrategias - 3	63
CUADRO No. 27 Plan de Acción de las Estrategias - 4	64
CUADRO No. 28 Plan de Acción de las Estrategias - 5	65
CUADRO No. 29 Presupuesto generado de Estrategias.	66

ÍNDICE DE ANEXOS.

ANEXOS.....	78
ANEXO No 1.....	79
MATRÍZ ISHIKAWA	79
ANEXO No 2.....	80
FOTOGRAFÍAS 1 Y 2.....	80
FOTOGRAFÍAS 3 Y 4.....	81
FOTOGRAFÍAS 5 Y 6.....	82
ANEXO No 3.....	83
Formato de encuesta realizada a las secretarias del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.....	83
ANEXO No 4.....	85
Formato de encuesta realizada a los docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.....	85
ANEXO No 5.....	87
Formato de entrevista realizada al Rector del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.....	87

CÓDIGO DUBLIN.

Título:	Estudio de la Participación de la Secretaria Ejecutiva como Aporte al Modelo de Gestión Pública Empresarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, Cantón La Libertad, Año 2015	
Autor:	Grelia Fabiola González Limones	
Palabras claves	Participación	Secretaria
	Gestión Pública	
Fecha de publicación:	25 de octubre del 2015.	
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015.	
Resumen:	Resumen: El Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, se encuentra comprometido a brindar educación a jóvenes que de acuerdo a la zonificación ingresan con el Aval de la Dirección Distrital 24D02, cumpliendo con lo que dispone el Reglamento de Educación. En tal sentido el presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo: Determinar la participación de la Secretaria Ejecutiva en la Gestión Pública Empresarial en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena. Los resultados de la investigación reportan que las secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena no han concluido sus estudios de nivel superior y mantienen una participación limitada en el proceso de gestión pública empresarial de la institución, por lo que se sugiere acoger la propuesta en la que se incluyen estrategias específicas e interconectadas de manera lógica a fin de promover su inserción en el proceso de gestión, liderazgo y toma de decisiones que aporten al desarrollo y mejora de la imagen institucional. Abstract: Santa Elena's School Mixed Particular University Peninsula, is committed to offer education to youths that enter with the Guarantee of the Address Districtal 24D02 according to the zonification, fulfilling what prepares the Regulation of Education. In such a sense the present investigation work has as main objective: To determine the Executive Secretary's participation in the Managerial Public Administration in Santa Elena's School Mixed Particular University Peninsula. The results of the investigation report that the secretaries of Santa Elena's School Mixed Particular University Peninsula have not concluded their studies of superior level and they maintain a participation limited in the process of managerial public administration of the institution, for what is suggested to welcome the proposal in which specific and interconnected strategies in a logical way are included in order to promote their insert in the administration process, leadership and taking of decisions that contribute to the development and improvement of the institutional image.	
Descripción:	103 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162	
URI:	En blanco hasta que se dispongan los repositorios	

Introducción

El modelo de Gestión Pública a nivel mundial, es considerado un proceso cuya finalidad es cumplir un propósito en una organización que combina diferentes métodos de gestión, cultura organizacional y liderazgo para alcanzar objetivos definidos. Toda organización tiene su propia cultura, que evidencia “algo especial” que la diferencia de otras, sin importar si es pública o privada. En ella, la Secretaria Ejecutiva es el recurso humano de vital importancia para el desarrollo institucional y empresarial, en el que su rol protagónico ha adquirido mayor responsabilidad por la diversidad de atribuciones conferidas por el mando gerencial.

La inserción de un modelo de gestión en toda institución es considerada participativa con el fin de involucrar y comprometer a los diversos actores que interactúan en la formulación y aplicación de procesos y modelos de gestión

En la actualidad, el proceso de globalización y competitividad en el que están inmersas las empresas conlleva al análisis de la participación de la secretaria ejecutiva en el modelo de gestión pública empresarial, entendiéndose que las instituciones públicas estatales ya no son oferentes de servicios sino que son generadoras de resultados medibles de acuerdo al nivel de productividad, eficiencia y eficacia de los procesos realizados en relación al grado de satisfacción de sus usuarios.

Si consideramos, que la gestión pública está enmarcada en el nuevo paradigma en el que se identifica la utilidad y las limitaciones de los conceptos y las técnicas provenientes de esta orientación, que han promovido cambios o reformas estatales conocidas como de “segunda generación”, se puede deducir que consiste en un conjunto de disciplinas aplicadas de manera sistemática e interrelacionada en el desarrollo de una diversidad de actividades que conlleven a alcanzar los objetivos institucionales.

En la Provincia de Santa Elena, estos procesos tienden a ser más complejos, siendo necesario entonces, descentralizar y redirigir aquellas funciones de las Secretarías Ejecutivas, quienes por el conocimiento y experiencia adquirida pueden asumirlas y ejecutarlas con un alto nivel de profesionalismo. Las Secretarías y Asistentes ejecutivas, se

convierten entonces en los brazos de los directivos para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir las metas y misión.

El Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, es una institución que ofrece a los jóvenes un sistema educativo que garantiza su formación académica hacia la vida universitaria, por lo tanto, la calidad de los procesos de gestión y liderazgo académico y administrativo permitirá insertar a las secretarías en la planificación, organización, dirección, liderazgo y toma de decisiones que aporten al desarrollo institucional.

La presente investigación se fundamentó en la necesidad de determinar el aporte brindado por las secretarías en el proceso de gestión pública del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena a fin de promover cambios que conlleven a alcanzar un elevado nivel competitivo fundamentada en la confianza y credibilidad del personal administrativo, estudiantes y padres de familia.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del Problema

Las diversas actividades que se realizan en el departamento de Secretaría del Colegio y los requerimientos del gobierno nacional, enmarcados en los procesos de evaluación académica administrativa de la institución han ejercido una alta presión en sus directivos, quienes, han asignado nuevas funciones al personal de secretaría y a los pasantes a fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales y mantener su nivel de competitividad en el sector educativo, sin embargo, se desconoce la efectividad, eficacia y eficiencia de los procesos realizados y su aporte al desarrollo institucional.

El Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena es una institución educativa particular de interés nacional, en proceso de gestión legal y educativa para cambiar su estructura a fiscomisional, el mismo que mantiene una población estudiantil de 1200 estudiantes, 1 rector, 48 profesores contratados, 2 secretarias y 10 estudiantes que rotan constantemente en el cumplimiento de sus pasantías estudiantiles.

Actualmente, el Departamento de Secretaría se encuentra sin las herramientas necesarias para agilizar su labor por la falta de capacitación, escasa participación y desconocimiento de un modelo de gestión para la atención al público. En la actualidad la restructuración institucional, las decisiones estratégicas están basadas en diferentes áreas que pueden aportar a la gestión pública ya que son el campo de experiencia para lograr sus objetivos.

1.1.1.1. Diagnóstico

El presente trabajo permitió diagnosticar la escasa participación de la Secretaria Ejecutiva en el Modelo de Gestión Pública, por desconocer de la existencia de esta guía de gestión, provocando insatisfacción al usuario en la atención que recibe, además la falta de capacitación incide en la descoordinación y pérdida de tiempo en las labores, ocasionando una mala imagen institucional y deficiente calidad del servicio ofertado.

En este sentido, se pretende concientizar la necesidad de establecer planes y estrategias de gestión pública y generar participación del recurso humano con la finalidad de optimizar la organización empresarial y brindar un mejor servicio a la comunidad, de esta manera se evitará la desvalorización de la labor de la secretaria ejecutiva y por consiguiente se aportará con mayor eficiencia a la gestión de la institución, aplicar estrategias adecuadas que conlleven a establecer en la institución procesos de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios y posicionen la imagen del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, pues es una institución de atención constante a la colectividad y mantiene una gran actividad educativa.

1.1.1.2. Pronóstico

De no establecerse un modelo de gestión pública empresarial en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, conllevará a que no se ejecuten procesos adecuados en el accionar del personal de secretarias, ofertar servicio de mala calidad e impedir las mejoras de la imagen institucional.

1.1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la escasa participación de la Secretaria Ejecutiva incide en la gestión Pública Empresarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena?

1.1.3. Sistematización del problema

- ¿Cómo influye el desconocimiento del modelo de gestión pública en la Secretaria Ejecutiva del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena?
- ¿En que medida afecta las falencias del personal asignado a la labor secretarial en su participación en la gestión pública del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena?.

- ¿La ausencia de estrategias para la inserción de la Secretaria Ejecutiva en el Modelo de Gestión Pública Empresarial influye en la organización del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

Determinar la participación de la Secretaria Ejecutiva en la Gestión Pública Empresarial en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015”

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Analizar el aporte de la Secretaria Ejecutiva en la Gestión Pública empresarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.
- Determinar las falencias que presenta la Secretaria en cuanto a su participación en la Gestión Pública.
- Diagnosticar las políticas institucionales aplicadas en el modelo administrativo del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.
- Proponer estrategias de inserción de la secretaria ejecutiva en el Modelo de Gestión Pública Empresarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

1.3. Justificación.

Se ha visibilizado que existen falencias en el departamento de secretaría del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, por lo que la presente investigación pretende analizar y diagnosticar la participación de la Secretarías Ejecutiva en el Modelo de

Gestión Pública para proponer estrategias que optimicen el desenvolvimiento práctico de las funciones de las secretarías, ya que es uno de los factores que actualmente afectan a la institución. El establecimiento de estrategias de gestión va a beneficiar de manera directa a los estudiantes, padres de familia y docentes del Plantel.

En la actualidad los directivos deben estar familiarizados con nuevas tendencias que apunten a fortalecer su gestión dentro del marco institucional. Los mismos que deben saber planificar, organizar, dirigir, evaluar el trabajo de otros, comunicarse efectivamente y ofrecer un liderazgo decisivo.

Por la importancia de este estudio, se ha recibido el apoyo del MSc. Emilio Bernabé Rodríguez, Rector de la institución, quien ha brindado las facilidades pertinentes para el desarrollo de este trabajo investigativo.

CAPÍTULO II.
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Marco conceptual.

2.1.1. Estudio.

El estudio es el desarrollo de aptitudes y habilidades mediante la incorporación de conocimientos nuevos; este proceso se efectúa generalmente a través de la lectura. El sistema de educación mediante el cual se produce la socialización de la persona, tiene como correlato que se dedique una elevada cantidad de horas al análisis de diversos temas. Es por ello que se han desarrollado una serie de estrategias con el fin de que la tarea de estudiar sea más simple y que se logren alcanzar mejores resultados (**Wikipedia, 2015**).

Es el proceso en el que el ser humano adquiere y retiene información por medio de la lectura.

2.1.2. Participación.

Acción de participar es un método de estudio y acción de tipo cualitativo que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar. Así se trata de que los grupos de población o colectivos a investigar pasen de ser “objeto” de estudios a “sujeto” protagonista de la investigación, controlando e interactuando a lo largo del proceso investigador y necesitando una implicación y convivencia del personal técnico investigador en la comunidad a estudiar (**Wikipedia, 2015**).

La participación es un proceso que incluye la posibilidad de hacer, al tomar parte de algo, con la finalidad de provocar una reacción, participar entonces debe ser comprendida como una causa y como una consecuencia. Si la participación es una causa se debe atender la necesidad de investigar qué es lo que provoca, cuáles son los productos de ésta; si la participación es una consecuencia, se debe investigar qué factores intervienen para motivarla (**Dueñas & García, 2012**).

Según (**Geilfus, 1997**), existen muchas definiciones diferentes de participación. Los unos llaman participación, lo que para los otros no es más que manipulación o pasividad de la

gente, el autor señala que una aspecto que no debe descuidarse en el tema es la voluntad. A partir de esta visión se puede asumir que cuando la gente forma parte de algo por su voluntad puede considerársele como participación, no así en el caso de la coerción donde la ausencia de la voluntad mantiene un círculo alimentado por la pasividad, la indiferencia, la ignorancia o el medio.

(Benavides, 2008). Define el fenómeno como un proceso gradual, aporta una escala en la que muestran los niveles de implicación que una persona puede tener en un proceso de cambio y que van del más simple como lo es la colaboración, hasta el más complejo que es la autogestión y adquisición de poder, pasando por dos niveles intermedios como la organización y el proceso de desarrollo; cada uno de los cuatro momentos representa una complejidad progresiva de formación. He ahí la importancia de consolidar programas permanentes de motivación, de fomento y de inclusión, es decir de construcción de una cultura de participación.

Se podría considerar a la participación como el acto de formar parte de un grupo y trabajar colectivamente para obtener resultados positivos y confiables, de acuerdo a lo revisado hasta ahora, participación puede definirse como una técnica, un proceso, un instrumento, una herramienta, habilidad, estrategia, además puede ser considerada como una manera de comprender la condición humana, las relaciones sociales, una forma de afrontar la realidad, de plantear y solucionar problemas.

2.1.3. Modelo de Gestión.

El modelo de gestión es una representación cualitativa o cuantitativa de procesos que nos sirve de referencia para los propósitos establecidos de la empresa, permitiendo el desarrollo de actividades, pudiendo hacer ajustes continuos para obtener una mayor eficacia y eficiencia, orientada a los clientes internos y externos. Los modelos de gestión no siguen un patrón en especial, debido a que se adaptan a la realidad de cada institución, sin embargo deben constar las fases de la administración **(Cruz, 2012).**

(Mosquera, 2013) En los últimos años se ha producido una serie de cambios políticos y sociales que han modificado los estilos de vida, han revolucionado las áreas tecnológicas y

económicas, han supuesto la quiebra para muchas empresas y la entrada de otras al amparo de las nuevas tecnologías. Como resultado del proceso de globalización de las economías y de los mercados y del impulso de la denominada sociedad de la información y de las comunicaciones, el concepto de calidad ha pasado de ser una propiedad inherente al producto o servicio adecuado para el uso, cumpliendo las especificaciones a un valor asociado a la satisfacción de necesidades y expectativas de cliente buscando complicidades y fidelizaciones.

Este cambio conceptual ha comportado el desarrollo de los Modelos de Excelencia en la Gestión como los propuestos por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad E.F.Q.M. por el Malcolm Baldrige National Award que orientan la organización a la satisfacción de necesidades, equilibrando las expectativas de todos los productos de interés. En esta misma dirección, el programa seis sigma y la versión revisada de la norma ISO 9001:2000 también apuestan por generalizar esta orientación organizativa.

No es de extrañar que con el mismo objetivo todos ellos tengan muchos elementos comunes. A saber:

- Orientación a resultados.
- Organización enfocada al cliente.
- Orientación al proceso.
- Mejora continua y aprendizaje.
- Liderazgo.
- Implicación de las personas.
- Decisiones basadas en hechos.
- Desarrollo de cooperaciones.

El Modelo de Gestión es un esquema que puede ser utilizado como referencia en la administración de una entidad ya que estos pueden ser ejecutados tanto en instituciones privadas o en la administración pública.

Hablar de Modelo de Gestión, es referirse a procesos que una Empresa o Institución pública o privada tienen establecidos para desarrollar sus actividades, los mismos que están sujetos a cambios dependiendo de la necesidad de cada una y, tienen como finalidad lograr mejores resultados. .

2.1.4. Modelo de gestión de calidad.

El Modelo de Gestión de Calidad, consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático **(Ortiz, 2010)**

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero además es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe. La calidad percibida por el cliente está condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes. Los clientes normalmente, no forman un conjunto homogéneo y, a menudo, es preciso considerar el cliente en un sentido amplio. Además, los artículos que le satisfacen también han de ser considerado en un sentido amplio: pueden ser cualquiera de los elementos que habitualmente maneja el marketing. **(Mosquera, 2013)**

2.1.5. Gestión.

Es la acción de toma de decisiones programada y deliberada para dirigir, planificar, controlar, evaluar y retroalimentar actividades partiendo de una necesidad para optimizar los recursos y conseguir los mejores resultados según los 7 objetivos propuestos en los distintos ámbitos que el ser humano se desenvuelve, que se caracteriza por una visión amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver alguna situación o alcanzar un fin determinado **(Barrionuevo, 2012)**.

En términos generales las expresiones gestionar y administrar aparecen como sinónimos, similares, de uso indistinto. Incluso a ambos se los define como la acción y efecto de hacer algo, de asumir una función o tarea para cumplir un propósito. Sin embargo en la legislación peruana estos conceptos aparecen diferenciados. **(Bastidas & Pisconte, 2009).**

(Restrepo, 2000) Por gestión se entiende el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado, la Gestión es planteada como una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización.

Gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo, a fin de lograr los objetivos de la organización. **(Msc. Almeida, 2002).**

2.1.5.1. Gestión Pública.

La palabra gestión es un sinónimo de la administración, que se lo define como la acción de hacer algo, asumir una determinada función para cumplir un propósito. Es el conjunto de acciones mediante las entidades logran sus objetivos y metas **(Bastidas & Pisconte, 2009).** Son acciones con fines de logros y metas pues cuando se tiene en mente lograr un propósito se lucha hasta que la misma se cumpla.

La Gestión Pública es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, lo que enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el poder Ejecutivo. En consecuencia podemos decir que la Gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar a sus funciones **(Chanduvi, 2008).**

2.1.5.2. Gestión de la calidad total.

La calidad total se proyecta vigorosa y revolucionariamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas. El

concepto de calidad tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización. De una manera sencilla, podemos decir que en la expresión Calidad Total, significa que el producto o servicio debe estar al nivel de satisfacción del cliente; y el término total que dicha calidad es lograda con la participación de todos los miembros de la organización. “La calidad total comporte una serie de innovaciones en el área de gestión empresarial que se ha difundido por todos los países de Europa y América (**Garcia, 2011**).

2.1.5.3. Gestión Administrativa y la calidad total.

La Gestión Administrativa consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. El planteamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentra interrelacionado entre sí. Entonces tomamos la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir objetivos planteados; existe cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, estos son planeación, organización, ejecución y control (**Guamán, 2012**).

2.1.5.4. Gestión administrativa en las instituciones públicas.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos” (**Campos & Loza, 2011**).

2.1.5.5. Gestión educativa.

La acción educativa se vincula con las formas de gobierno y dirección, con el resguardo y puesta en práctica de mecanismos para lograr los objetivos planteados en el sector educativo hacia la calidad; en este marco, el hacer se relaciona con evaluar al sistema, sus políticas, su

organización y rumbo, para rediseñarlo y reorientarlo al cumplimiento cabal de su misión institucional. Asimismo, este tipo de gestión no sólo tiene que ser eficaz, sino adecuada a contextos y realidades nacionales, debido a que debe movilizar a todos los elementos de la estructura educativa; por lo que es necesario coordinar esfuerzos y convertir decisiones en acciones cooperativas que permitan el logro de objetivos compartidos, los cuales han de ser previamente concertados en un esquema de colaboración y alianzas intra e interinstitucionales efectivas (**Barrionuevo, 2012**).

La UNESCO (2000), señala que la gestión educativa es un conjunto de procesos teóricos-prácticos integrados y relacionados, tanto horizontal como verticalmente, dentro del sistema educativo para atender y cumplir las demandas sociales realizadas a la educación.

Gestión Educativa implica procesos formales, es decir aquellos que se orientan a la concreción de acciones formuladas y planificadas, que en el ejercicio de la autoridad, aluden a procesos no tan racionales ni fácilmente cuantificables sino que se refiere a actitudes y modos de comportamiento que incide en los procesos afectivos de los integrantes de la institución (**Hart & Azzerboni, 2008**),

2.1.6. Secretaria Ejecutiva.

La Secretaria ejecutiva es una de las colaboradoras más cercanas a los directivos. En la actualidad la secretaria debe ser una asistente ejecutiva capaz de colaborar de una manera amplia con su jefe; ejecutando o transmitiendo órdenes, clasificando y registrando documentos diversos, atendiendo y resolviendo asuntos en representación de su jefe, recordando a tiempo compromisos y sugiriendo detalles (**Castillo, 2009**).

Para (**Conrad, 2012**), la Secretaria Ejecutiva debe mantener conocimientos de los avances tecnológicos, para ello, considera que las habilidades en computación y comunicación aprendidas y adquiridas son indispensables en el ejercicio de su profesión.

Los autores (**Arevalo, Quezada, & Galvez, 2011**), refieren que secretaria es la persona titulada, cuya profesión es allanar o prevenir dificultades de orden social o personal en casos

particulares o a grupos de individuos, por medio de consejo, gestiones, informes, ayuda financiera, sanitaria, moral, entre otros.

Considero que la Secretaria Ejecutiva constituye el apoyo para la Jefatura de una empresa o una institución, es competente con aquellas acciones que son necesarias en el desempeño de su labor, capaz de resolver cuestiones en ausencia de su Jefe así también recordando todo lo que involucre a compromisos que debe atender.

2.1.7. Administración educativa.

La gestión educativa o administración educativa es el proceso que incluyen los elementos de planificación, organización, ejecución, control de resultados retroalimentación del proceso educativo institucional, que se fusionan el conocimiento y acción, ética y valores, y permanente actualización (**Barrionuevo, 2012**).

En este sentido, se trata de poner en práctica los valores y conocimientos para que una organización o Institución educativa se desarrolle con buenos resultados.

2.1.8. Administración pública.

Se entiende por administración pública, en su enfoque procedimental, a todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos. Son las entidades de cualquier naturaleza que sean dependientes del gobierno central, los gobiernos regionales o los gobiernos locales, incluido sus correspondientes organismos públicos (**Bastidas & Pisconte, 2009**).

2.1.9. Aporte.

En su uso más amplio, el término aporte refiere a aquella contribución que alguien realiza a un individuo o a una organización¹. En tanto, la palabra presenta otros usos más específicos dependiendo del contexto en el cual se la emplee (**Wikipedia, 2015**).

¹ Cultura profesional del docente. <http://cultura29noa.blogspot.com/2013/05/aportes-culturales-del-docente.html>

Cuando nosotros como seres humanos contribuimos en algo o para alguien estamos aportando según sea la necesidad.

2.1.10. Aprendizaje.

El aprendizaje es un proceso de adquisición de habilidades y conocimientos, que se produce a través de la enseñanza, la experiencia o el estudio. Respecto al estudio, puede decirse que es el esfuerzo o trabajo que una persona emplea para aprender algo **(Lozano, 2012)**. Entonces, el aprendizaje es un proceso, pues lo debemos demostrar cuando se adquiere conocimientos de algo nuevo, cada día se obtiene una experiencia.

2.1.11. Autoformación profesional.

La autoformación constituye la base de la enseñanza a distancia, de modo que sus principios han de estar presentes tanto en la planificación como en el proceso de aplicación. Los materiales didácticos deberán fomentar la elaboración del conocimiento bajo criterios de significación y dinamismo, por cuanto implica ejercicio de control por parte del propio sujeto que aprende. En el ámbito laboral, la autoformación tiene su paralelismo en el teletrabajo, cuyo auge es fruto tanto de las variables sociológicas de nuestros tiempos como del desarrollo de la telemática.

Teletrabajo y autoformación son dos concreciones de una misma perspectiva de elaboración del conocimiento y, por ello mismo, ambos comparten posibilidades y limitaciones **(Verduga, 2011)**.

2.1.12. Calidad.

El organismo Internacional de Normalización, ISO, en su norma 8402, ha definido a la Calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas **(García, 2011)**.

Se entiende como la caracterización sobre la calidad de una institución en el cumplimiento de una carencia.

2.1.13. Calidez.

Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad (**Guzmán, 2012**).

Se refiere a la amabilidad con la que nos expresamos hacia otros.

2.1.14. Colaboración.

Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes (**Guzmán, 2012**).

Es la acción y el efecto que se produce al colaborar con el fin de alcanzar metas en común

2.1.15. Diagnóstico Empresarial.

El Diagnóstico Empresarial u organizacional es una herramienta de la gestión empresarial que nos permite conocer el nivel de desempeño de la organización, así como el entorno o medio ambiente y su interrelación e interacción con esta (**Espinoza, 2013**).

2.1.16. Efectividad.

Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas en su ámbito laboral (**Guzmán, 2012**)

Podría indicar que eficiencia y eficacia tienen mucha relación ya que la efectividad hace referencia a la capacidad o a la habilidad que una persona tiene para ejercer una labor.

2.1.17. El liderazgo educativo.

Es el liderazgo que logra convocar a la comunidad escolar en un proyecto común de mejora, que implica que todos los actores hagan suyo el objetivo de que los alumnos aprendan y

logren orientar el alineamiento de los recursos pedagógicos financieros y humanos en pos de aquel objetivo compartido **(Robinson, Hohepa, & Lloyd, 2009)**.

Es aquel que influye en otros para hacer cosas que se espera, mejorarán los resultados de aprendizaje de los estudiantes, en la actualidad la educación es una de las bases para el desarrollo propio y de la comunidad, por tal motivo es que constantemente estamos aprendiendo y de tal manera poder desarrollar una competencia e independencia para ser una persona autosuficiente.

2.1.18. Habilidades de comunicación.

Es la habilidad de las personas para comunicarse e informar un mensaje, a fin de que este sea totalmente entendido e interpretado por su receptor **(Conrad, 2012)**.

2.1.19. Habilidades en computación.

Estas habilidades incluyen la capacidad de utilizar los principales paquetes de software de oficina como Microsoft Office. Las aspirantes a ser secretarias deberían familiarizarse con las diferentes versiones de Microsoft Office, ya que no todas las empresas utilizan la última versión **(Conrad, 2012)**.

Es el talento o aptitud que tiene una persona para manejar los diversos utilitarios informáticos para el cumplimiento de sus funciones.

2.1.20. Integridad.

Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad **(Guzmán, 2012)**

2.1.21. Lealtad.

Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos **(Guzmán, 2012)**.

2.1.22. Liderazgo.

El liderazgo implica trabajar por medio de individuos y grupos con el fin de alcanzar objetivos, pero éstos pueden diferir de los propios de la organización o representar tan sólo una parte de ellos (**Verduga, 2011**).

Se denomina liderazgo al proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los demás miembros de un grupo (**Oltra Comorera, y otros, 2011**).

2.1.22.1. Liderazgo de la gestión educativa.

Para (**Barrionuevo, 2012**), los líderes en las instituciones educativas se enfrentan con muchos retos todos los días. Cualquier acción sobre el liderazgo debe ser dependiente de una comprensión de las peculiaridades de los centros docentes como organizaciones y de una teoría del cambio educativo. A este nivel es que ha de situarse adecuadamente el concepto de liderazgo educativo.

Como señala Fullan (1993) cuando dice: “En la medida en que el liderazgo del profesorado amplía la capacidad del centro escolar más allá del director, su función debe contribuir a crear las condiciones y capacidad para que cada uno de los profesores llegue a ser líder.

2.1.22.2. Liderazgo Educativo.

Es el proceso de ejercer una influencia mayor que la que permite la estructura de dirección u organización de la institución educativa, hasta lograr que los estudiantes también sean líderes. La esencia del liderazgo educativo está en aumentar la influencia educativa (autoridad) sobre los estudiantes por encima del nivel de obediencia mecánica a las órdenes rutinarias venidas de la institución educativa (**Majluf & Hurtado, 2008**).

2.1.23. Multifuncionalidad.

En un mundo globalizado donde impera ser competitivos para tener éxito empresarial y una de las estrategias es tener una secretaria de gerencia multinacional, la que debe desempeñarse eficientemente (**Arevalo, Quezada, & Galvez, 2011**).

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 **(Caiminagua, 2012)**.

En las empresas modernas del sector público y privado, la secretaria ocupa un lugar de gran importancia para poder estar a la altura de sus responsabilidades, y poder asumir direcciones. Por lo que deberá conocer y perfeccionar técnicas cada vez más complejas y multisectoriales. **(Garcia, 2011)**

La secretaria multifuncional es la que va a desempeñar un puesto importante de la empresa, por sus conocimientos diversos y de un criterio lógico. En muchos casos el jefe o director espera el aporte de una secretaria de gerencia multifuncional, aquí es donde el jefe o director se dará cuenta si está preparada para ese cargo, si tiene criterio lógico y así puede asumir este reto de ser la que en muchas veces contribuya a tomar una decisión importante **(Caiminagua, 2012)**.

2.1.24. Proceso de gestión.

El proceso de gestión o dirección es el marco en el que se encuentran todas las actividades del líder. La gestión: "trabajar con entusiasmo y a través de individuos, grupos y otros recursos para conseguir los objetivos de la organización **(Verduga, 2011)**.

Es la forma en la que se gestiona las acciones administrativas.

2.1.25. Respeto.

Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único/a, con intereses y necesidades particulares **(Guzmán, 2012)**.

Es la forma en la que se trata a una persona por sus cualidades.

2.1.26. Responsabilidad.

Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales (**Guzmán, 2012**).

La responsabilidad es la virtud o valor que se tiene para cumplir a cabalidad con las funciones encomendadas en un tiempo específico.

2.1.27. Solidaridad.

Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás (**Guzmán, 2012**).

Por lo tanto, toda persona que conociendo de algún problema o necesidad de otra persona se une y se interesa en ayudar a dar solución del mismo.

2.1.28. Toma de decisiones.

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella (**Verduga, 2011**).

Considero que es el acto en el que se realiza una elección entre varias alternativas con el fin de resolver alguna situación.

2.1.29. Transparencia.

Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social (**Guzmán, 2012**).

Puedo mencionar que la transparencia es una cualidad con la que cuenta el ser humano para mostrarse ante otras personas.

2.2 Marco referencial.

La revisión bibliográfica realizada permitió identificar una serie de trabajos realizados en temas afines, los cuales se enuncian a continuación.

(**Majluf & Hurtado, 2008**), ya desde esa fecha, coinciden que las gestiones educativas deben dirigir sus estrategias hacia una mejor gestión de los colegios. En este sentido, (**Mosquera, 2013**), en su trabajo titulado “Estudio de la participación de la secretaria ejecutiva como aporte al modelo de gestión pública”, manifiestan que el personal secretarial ejerce gran influencia en este proceso, por lo tanto, debe concientizar su accionar hacia este objetivo y, los directivos institucionales, tienen el compromiso de promover capacitación en temas relacionados que posibiliten un trabajo de calidad, el alcance de las metas y una adecuada imagen institucional.

Como se ha referido, esta temática ha ejercido gran importancia a nivel de las empresas del estado y se han realizado una diversidad de trabajos que proponen alternativas para mejorar la eficiencia y efectividad de las gestiones realizadas. Es necesario entonces considerar los planteamientos propuestos y sugerir se realicen nuevas investigaciones que aporten a la problemática direccionada de manera específica en los centros educativos.

(**Barrionuevo, 2012**) en sus trabajo titulado Gestión de liderazgo y valores en la Unidad Educativa de La Providencia de la ciudad de Guayaquil, durante el año lectivo 2011 - 2012, tiene como objetivo general: Desarrollar la capacidad de gestión, análisis y juicio crítico sobre el desarrollo de proyectos y la planificación de propuestas alternativas a la solución de los problemas que posibiliten el mejoramiento de la calidad y considera que existe un desfase entre los organismos de coordinación, técnicos y de planificación educativa, que no permiten la delegación de autoridad ni el alcance de las metas establecidas.

(**Campos & Loza, 2011**) Estudiaron la incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de

servicios y atención a los usuarios en general, demostrando que existe una inadecuada administración de los recursos, por lo que propone un manual de gestión administrativa como una herramienta que oriente la función de las unidades administrativas.

(Cevallos & Panchana, 2013) Analizaron la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena y consideran que es necesario determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, por lo que es importante identificar y establecer estrategias de motivación para que los empleados públicos se comprometan en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

2.3. Marco Legal

2.3.1. La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP

En el Art. 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), establece los deberes de las y los servidores públicos.

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la Republica, leyes y reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley.
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos, el servidor público podrá negarse, por escrito a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la Ley y las normas secundarias.

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

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración.

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

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente.

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,

k) Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art. 63.- Del Subsistema de selección de personal.- Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.

2.3.2. De la formación y Capacitación

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

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

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

Art. 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales –IAEN.

Art. 72.- Planeación y dirección de la capacitación.- El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del

Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales.

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

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

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

2.3.3. Código de Ética para el Buen Vivir

La Constitución de la República del Ecuador y el Plan Nacional para el Buen Vivir establecen una cultura de transparencia y recuperación de principios y valores como parte esencial de la Revolución Ética, que implica desterrar prácticas y relaciones de corrupción, integrar sistemas de prevención de la misma, incorporar la participación ciudadana en procesos de contraloría social, toma de decisiones y gestión de asuntos públicos, así como afianzar y revitalizar principios y valores éticos y sociales en las tendencias políticas, económicas, tecnológicas, ambientales y sociales del servicio público en el país.

En este contexto, el Gobierno Nacional, a través de la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión, impulsa procesos de reorganización y establece mecanismos para alcanzar una gestión pública ética y eficiente. Además, contribuye al desarrollo sostenible, al fortalecimiento de la transparencia en las entidades públicas y al mejoramiento de la calidad de vida en la sociedad.

Dentro de estos procesos, la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión en conjunto con ciento cuarenta entidades de la Función Ejecutiva llevó a cabo la construcción participativa del Código de Ética para el Buen Vivir. Este documento recoge principios, valores, responsabilidades y compromisos orientadores de los comportamientos, actitudes y prácticas de los/as servidores/as y trabajadores/as públicos/as.

Las entidades contarán con un Comité de Ética que vele por la aplicación del Código de Ética para el Buen Vivir, el cual debe ser complementado con una serie de acciones de orden organizativo, de difusión y de vivencia participativa.

Los/as servidores/as y trabajadores/as públicos/as desempeñarán sus competencias, funciones, atribuciones y actividades sobre la base de los siguientes principios y valores: integridad, transparencia, calidez, solidaridad, colaboración, efectividad, respeto, responsabilidad y lealtad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Localización de la Investigación.

La presente investigación se realizó en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, ubicado en la Provincia Santa Elena, Cantón La Libertad, Ciudadela Universitaria, Vía La Libertad – Santa Elena.

3.2 Tipo de investigación.

El presente estudio se fundamentó en una investigación documental bibliográfica, investigación descriptiva e investigación de campo, además una entrevista al MSc. Víctor Emilio Bernabé Rodríguez, Rector del colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, documental y de campo, de acuerdo a la metodología propuesta por (Cevallos & Panchana, 2013).

3.2.1 Investigación Descriptiva.

La investigación descriptiva permitió describir las variables del problema, basándose en el análisis de sus causas y efectos. Permitted describir de manera clara los objetivos y el análisis de la información colectada y establecer los resultados y la alternativa pertinente para resolver el problema planteado de acuerdo a los requerimientos específicos de la institución.

3.2.2. Investigación documental.

Se realizó la revisión de textos y documentos relacionados al tema investigado para fundamentar el marco teórico, relacionado al aporte de las secretarías ejecutivas en la gestión empresarial y la incidencia en las empresas públicas del sector educativo.

3.2.3. Investigación de Campo.

Es de campo por que se realizó un levantamiento de información en la institución educativa, mediante la aplicación de diversas herramientas de investigación que permitieron cumplir con los objetivos planteados.

3.3 Métodos de Investigación.

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

3.3.1. Método de Observación.

Permitió describir detalladamente situaciones simples y complejas que se presentaron durante la investigación y los resultados de la misma, de tal forma que permitió viabilizar su concepción de manera clara.

3.3.2. Método inductivo – Deductivo.

Se aplicó este método mediante el uso de conceptos y/o definiciones, las cuales permitieron realizar conclusiones sobre la investigación bibliográfica relacionada al aporte de las secretarías en el modelo de gestión de las instituciones educativas.

3.3.3. Método Analítico.

Este tipo de método se utilizó para analizar los resultados obtenidos de forma individual el cual permitió descomponer el objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para ser estudiadas.

3.4. Fuentes de recopilación de investigación.

3.4.1. Primarias.

Se destacan tres aspectos muy importantes para la recolección de información y datos con el fin de satisfacer las necesidades inmediatas de la investigación. Los instrumentos utilizados fueron: Observación, Entrevista y Encuesta (Cuestionario), las mismas que se dirigieron a la población objeto de estudio, en este caso: el Sr. Rector de la institución, los docentes y secretarías.

3.4.2. Secundarias.

Se realizó una revisión documental y bibliográfica a fin de obtener información escrita sobre el tema: estadísticas del gobierno, libros relacionados a protocolo y etiqueta en medios escritos como investigaciones realizadas por otros autores (documentos *on line*, biblioteca de la UTEQ, entre otros).

3.5. Diseño de la Investigación.

El diseño de esta investigación se realizó empleando diversas técnicas de comprobación entre las cuales tenemos encuestas y entrevistas de tal manera que aporten con resultados confiables hacia las interrogantes generadas en el proceso investigativo.

El lugar donde se realizó este proyecto de investigación fue el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena ubicado en la Ciudadela Universitaria del Cantón La Libertad.

Debo indicar que en este proyecto de investigación la muestra considerada es un total de 60 personas.

3.6. Instrumentos de investigación.

En el desarrollo de la investigación, los instrumentos fueron de gran ayuda, para este trabajo la observación de campo, encuestas y entrevista los mismos que sirvieron a la medida de los indicadores de las variables. Se consideró como técnica o instrumento:

3.6.1 Observación de campo.

Se concurrió al Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, cantón La Libertad para recabar la información directamente de cada uno de los involucrados.

Es un procedimiento del conocimiento empírico. Es la forma en que nuestros sentidos aprecian el mundo objetivo y la realidad (**Cruz, 2012**),

3.6.2 Encuestas.

Se utilizó un formulario de preguntas denominado cuestionario que se aplicó a 60 personas. Las preguntas requirieron respuestas breves, específicas y restringidas, para su fácil tratamiento estadístico, las mismas que fueron dirigidas al personal de secretarías y los señores docentes de la institución.

Las encuestas son técnicas utilizadas para recopilar información primaria y tal vez la más fácil de aplicar (**Cruz, 2012**).

3.6.3. Entrevista.

Consistió en la recopilación de la información en forma oral de una conversación entre dos partes el (entrevistado y entrevistador) en forma directa. Se aplicó un instrumento ya determinado, estableciéndose el grado de relevancia que proporciona elaborar con orden y fácil entendimiento, para lograr por medio de un conjunto de preguntas de forma oral que se realizó al MSc. Emilio Bernabé Rodríguez, Rector del Colegio Mixto Particular Universidad

Península de Santa Elena, Cantón La Libertad a fin de obtener información referente a su criterio personal sobre el aporte de las secretarías a la gestión y desarrollo de la institución.

3.6.4. Medios electrónicos.

Permitió registrar gráficos e imágenes de la situación actual del medio estudiado para presentar una información más detallada de la realidad, así como, elaborar tablas y gráficos estadísticos que permitieron comprender e interpretar el conjunto de datos obtenidos en la investigación.

3.7. Tratamiento de los Datos.

Para el desarrollo de este trabajo investigativo y elaboración de los cuadros, se utilizó el Programa Microsoft Excel año 2007.

3.7.1. Población y Muestra.

La muestra por ser una población finita se consideró 60 personas que laboran en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, cantón La Libertad.

Cuadro No. 1. Muestra.

PERSONAL	CANTIDAD
Docentes	48
Secretarías (2 secretarías titulares y 10 asistentes rotativos)	12
TOTAL	60

FUENTE: Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Grelia Fabiola González Limones

3.8. Recursos Humanos y Materiales.

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

Cuadro No. 2. Recursos Humanos y Materiales.

Equipo Humano	Cantidad
Asesora	1
Integrante	1
Equipos de Oficina	
Computadora	1
Impresora	1
Pen drive	1
Internet	1
Útiles de Oficina	
Cuaderno	1
Lápiz	1
Bolígrafo	2
Borrador	1
Resmas de papel A4	2
Carpetas	3
Anillados	3
Empastados	2
CDS	2
Copias	800

FUENTE: Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Grelia Fabiola González Limones

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal asignado a la función secretarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, Cantón La Libertad.

Pregunta 1. ¿Los procesos que se realiza en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena se aplican de acuerdo a las políticas de gestión pública?

Cuadro No. 3 Conocimiento de modelo de Gestión Pública.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

En el cuadro 3 se muestra que la minoría de las secretarías encuestadas indican que si conocen el modelo de gestión pública, mientras que la mayoría refiere que no.

Pregunta 2. ¿La calidad de servicio ofertado incide en la satisfacción de los usuarios y la imagen institucional?

Cuadro No. 4 Conocimientos de objetivos de la institución donde se labora.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

Como se muestra en el cuadro 4 gran parte del recurso humano encuestado indica que conoce los objetivos institucionales del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena donde labora, mientras que el personal restante manifiesta que no.

Pregunta 3. ¿La institución mantiene los recursos necesarios para realizar su labor?

Cuadro No. 5 Recursos necesarios para realizar la labor en la institución.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

El presente cuadro me indica que la mayoría del recurso humano describe que la institución no mantiene los recursos necesarios para realizar su labor sin embargo la minoría indica lo contrario.

Pregunta 4. ¿La estructura organizativa y funcional les permite la asignación de funciones de manera eficaz?

Cuadro No. 6 Funciones realizadas en la institución de forma eficaz

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

En este cuadro encontramos que mas de la mitad de la población refiere que la estructura organizativa y funcional no permite la asignación de funciones de manera eficaz, sin embargo, el porcentaje restante opina lo contrario

Pregunta 5. ¿Su trabajo lo realiza con rapidez y eficacia?

CUADRO No. 7. Trabajo realizado con rapidez y eficacia.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	17%
FRECUENTEMENTE	3	25%
A VECES	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

El presente cuadro indica que la mayoría de los encuestados responden que a veces realizan su trabajo con rapidez y eficacia, mientras que una minoría manifiestan siempre.

Pregunta 6. ¿En qué tiempo usted considera que los trámites reciben atención y solución?

CUADRO No. 8 Consideración de trámites.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5 – 10 minutos	4	33%
10 – 20 minutos	3	25%
20 – 30 minutos	5	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

Este cuadro nos indica que la mayoría de la población considera que los trámites no reciben atención y solución de 20 a 30 minutos y la minoría indica de 10 a 20 minutos.

Pregunta 7. ¿Usted participa de la toma de decisiones?

CUADRO No. 9 Participación en la toma de decisiones.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	58%
NO	5	42%
TOTAL	12	100%

En esta pregunta más de la mitad del recurso humano indica que si tiene participación en la toma de decisiones y la minoría manifiesta que no..

Pregunta 8. ¿Usted considera que su criterio aporta al desarrollo institucional?

CUADRO No. 10 Consideración de criterio en el desarrollo institucional

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	17%
NUNCA	5	33%
A VECES	6	50%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarías del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

El recurso humano encuestado, en su mayoría indica que a veces su criterio aporta al desarrollo institucional y un número menor manifiesta que siempre.

Pregunta 9. ¿Alguna vez se han planteado estrategias para la inserción de la Secretaria Ejecutiva en esta Institución?

CUADRO No. 11 Planteamiento de estrategias en la inserción de las Secretarias del Plantel.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	8%
NUNCA	11	92%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarias del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

Como respuesta tenemos en el cuadro 11 que la mayoría manifiestan NO y un menor número de encuestados responden que SI.

Pregunta 10. ¿Está usted de acuerdo que se propongan estrategias para la inserción de las Secretarias en el Modelo de Gestión Pública?

CUADRO No. 12 Propuesta de estrategias para la inserción de las Secretarias en el Modelo de Gestión Pública.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarias del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

Como se muestra en el Cuadro No. 12 gran parte de los encuestados responden que están de acuerdo que se propongan estrategias para la inserción de la Secretaria en el Modelo de Gestión, mientras que un menor número indican que NO.

4.2. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas dirigidas a la planta Docente del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Pregunta 11. ¿Considera que la imagen de la Secretaria Ejecutiva influye en el prestigio de la Institución?

CUADRO No. 13 Influencia de la imagen de la Secretaria Ejecutiva en el prestigio de la Institución.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	65%
NO	17	35%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

Un mayor porcentaje de la población considera que la imagen de la Secretaria Ejecutiva SI influye en el prestigio de la Institución y un menor porcentaje se refiere que no.

Pregunta 12. ¿Alguna vez se han elaborado estrategias de inserción de la Secretaria Ejecutiva en el modelo de gestión empresarial?

CUADRO No.14 Estrategias de inserción de la Secretaria Ejecutiva

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	21%
NUNCA	30	63%
ALGUNAS VECES	8	15%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

Como se aprecia la mayoría del personal docente se refiere que no se han elaborado estrategias de inserción de la Secretaria Ejecutiva en el modelo de gestión empresarial, sin embargo una minoría indica lo contrario.

Pregunta 13. ¿La institución cuenta con recursos necesarios para que la Secretaria Ejecutiva realice su labor?

CUADRO No.15 Recursos necesarios para realizar labores

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	10%
NO	43	90%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

Los encuestados en gran parte indican que la institución no cuenta con recursos necesarios para que las secretarias realicen su labor, sin embargo son pocos los que manifiestan que sí.

Pregunta 14. ¿La estructura organizativa y funcional les permite la asignación de funciones de manera eficaz a las Secretarias de la institución?

CUADRO No. 16 Asignación de funciones de manera eficaz.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	19%
NO	39	81%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

La mayoría del recurso humano indicó que la estructura organizativa y funcional no les permite la asignación de funciones de manera eficaz a las Secretarias de la institución y un menor número indicó lo contrario.

Pregunta 15. ¿El trabajo que realiza la secretaria lo hace con rapidez y eficacia?

CUADRO No. 17 Realización del trabajo de la Secretaria.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	13	27%
CASI SIEMPRE	35	73%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

En el cuadro 17 se nota que en su mayoría responden que casi siempre el trabajo de la Secretaria lo hacen con rapidez y un menor porcentaje indican que siempre lo hacen.

Pregunta 16. ¿Usted considera que los trámites reciben atención y solución inmediata?

CUADRO No. 18 Atención y solución de trámites.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	42%
NO	28	58%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

La mayoría del recurso humano, manifestó que los trámites no reciben atención y solución inmediata, en cambio una minoría considera que si.

Pregunta 17. ¿La Secretaria de la institución participa en la toma de decisiones?

CUADRO No. 19 Participación en la toma de decisiones.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	19%
NO	39	81%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

En el presente cuadro, gran parte de los encuestados refieren que la Secretaria de la institución **no** participa en la toma de decisiones y son pocos los que manifiestan que **si**.

Pregunta 18. ¿Usted considera que el criterio de la Secretaria aporta al desarrollo de la Institución?

CUADRO No. 20 Criterio de la Secretaria aporta al desarrollo de la institución

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A VECES	26	54%
SIEMPRE	14	29%
NUNCA	8	17%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

En el Cuadro 20 la mayoría de la población reporta el criterio de la Secretaria a veces aporta al desarrollo de la Institución y una minoría indica que nunca.

Pregunta 19. ¿Cree usted que se debe dar mayor capacidad de gestión y decisión a las Secretarías de su colegio?

CUADRO No. 21 Capacidad de gestión y decisión a las Secretarías del colegio.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	50%
NO	24	50%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

De toda la población encuestada la mitad de ellos manifiestan que se debe dar mayor capacidad de gestión y decisión a las Secretarías de su colegio y la otra parte indica no.

Pregunta 20. ¿Está usted de acuerdo que se realicen estrategias de inserción por parte de la Secretaria?

CUADRO No. 22 Estrategias de inserción por parte de la secretaria

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	85%
NO	7	15%
TOTAL	48	100%

Fuente: Encuesta a Docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Elaborado por: Grelia González Limones

Gran parte de los encuestados manifiestan que están de acuerdo que se realicen estrategias de inserción por parte de la Secretaria y un porcentaje menor dice que no.

4.3 Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada al. M.Sc. Víctor Emilio Bernabé Rodríguez, Rector del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

CUADRO No. 23 Resultados de la entrevista al rector

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANALISIS
1) ¿Los procesos que se realizan en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena se aplican de acuerdo a las políticas de gestión pública al personal de Secretaría?	Claro, que se aplican pues la ley de educación es muy clara, por esta razón cumplimos con estos procesos.	La autoridad del Colegio Mixto Particular Península de Santa Elena está cumpliendo con lo dispuesto en la Ley de Educación.
2) ¿Usted ha dado a conocer los objetivos de la institución?	Sí, en los momentos oportunos aprovecho para que padres de familia, estudiantes y público en general lo conozcan.	Es muy importante lo que el MSc. Emilio Bernabé, en su calidad de Rector, realiza.
3) ¿La institución provee los recursos necesarios para que las Secretarías cumplan su labor?	La Institución no cuenta con recursos ya que es Colegio de sostenimiento Particular Gratuito, pero hago todo lo que está a mi alcance para que las instituciones de apoyo colaboren con lo necesario.	Se nota la preocupación y responsabilidad que tiene para que la labor se desarrolle de la mejor manera por el prestigio de la institución.
4) ¿La estructura organizativa y funcional les permite la asignación de funciones de manera eficaz?	Si, puesto que el Colegio cuenta con el Departamento de Secretaría para el desarrollo de sus funciones.	Se nota que es una institución muy bien estructurada.
5) ¿La labor secretarial se realiza con rapidez y	Debo indicar que en ocasiones no se entrega con la rapidez esperada	El trabajo se cumple por parte de Secretaría, aunque

eficacia?	ya que son múltiples las informaciones que se requieren, pero si se cumplen.	son muchos los requerimientos a realizar
6)Usted considera que los trámites reciben atención y solución inmediata por el personal de Secretaría?	Los trámites ellas atienden en su orden de ingreso y cuando se trata de certificaciones solamente son despachados inmediatamente, no así los que tiene que atender la Dirección Distrital.	Las Secretarias demuestran cumplimiento en su labor asignada
7)¿Usted considera el criterio de las Secretarias en la toma de decisiones?	Por supuesto que sí.	Es importante la toma de decisiones en una persona sobre todo cuando se trata de sacar adelante a una institución
8)¿Usted considera que el criterio de las Secretarias aporta al desarrollo institucional?	Claro, sus opiniones son escuchadas y en cierto modo sus ideas ayudan en el desarrollo del Colegio.	Pienso que es importante el aporte de una Secretaria en una institución ya que ayuda al desarrollo de la misma.
9)¿Cree usted que es pertinente dar mayor capacidad de gestión y decisión a las Secretarias de su Colegio?	Considero que es importante este punto, pues ellas deben conocer lo que es su labor, cumplir con sus obligaciones y aplicar la toma de decisiones para un mejor desempeño.	El apoyo que el Señor Rector le brinda a las Secretarias es indispensable, esto le servirá para demostrar que sus funciones sea de calidad.
10)¿La calidad de servicio ofertado incide en la satisfacción de los usuarios y la imagen institucional?	Sí, los usuarios que en este caso son los padres de familia y estudiantes se sienten muy satisfechos por la atención que se les brinda por parte de las Secretarias.	Recomiendo a las Secretarias que continúen con esa predisposición de servicio de atención al público que va en beneficio de la Institución.

Fuente: Resultado de la entrevista dirigida al Rector del Colegio Mixto Particular Universidad Península

Elaborado por: Grelia González Limones

4.4. Discusión.

El avance y desarrollo tecnológico de los últimos tiempos, ha transformado la actividad secretarial en una acción dinámica e importante dentro del mundo laboral moderno; por ello, la metamorfosis realizada del secretariado tradicional al asistente administrativo presenta nuevos retos tanto para el que ejerce la profesión, como para la empresa **(Arevalo, Quezada, & Galvez, 2011)**.

En este contexto, la secretaria ejecutiva debe estar actualizada en sus conocimientos, permanentemente porque su propósito fundamental es ofrecer la mejor respuesta al desafío actual del mercado, caracterizado por las exigencias cada vez mayores de los clientes, la mayor cantidad de competidores, las nuevas formas de mercadeo, la apertura económica y las aplicaciones tecnológicas en permanente desarrollo; por lo tanto, resulta evidente la necesidad de entregar permanentemente las mejores esfuerzos, relaciones con los clientes internos y externos **(Garcia, 2011)**.

La multidimensionalidad de la secretaria se puede observar claramente en el área administrativa, debido a su importante rol dentro de las operaciones de cualquier empresa exitosa, ya que les ofrece la oportunidad de poder desarrollar su iniciativa, creatividad y actitudes adecuadas para el crecimiento y desempeño excelente de sus funciones, trasladándola a un lugar privilegiado y de gran prestigio dentro de la sociedad altamente comercial **(Arevalo, Quezada, & Galvez, 2011)**.

El Modelo de Gestión de la Calidad Total en las empresas e instituciones es una de las consecuencias de la globalización de los mercados. Es la exigencia de los clientes, quienes más conocedores y más Complejos, ahora saben elegir con decisión. Por su parte, los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, Es por ello la importancia de implementar Modelos de gestión en las actividades de las empresas e instituciones del estado **(Ortiz, 2010)**.

4.5. Instructivo de estrategias de inserción de la secretaria ejecutiva en el modelo de gestión pública empresarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

4.5.1. Ubicación sectorial y física.

Las estrategias de inserción del personal de secretarias en el proceso de gestión pública empresarial se aplicarán en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, ubicado en la provincia de Santa Elena en el cantón La Libertad, Ciudadela Universitaria Vía La Libertad – Santa Elena.

4.5.2. Introducción

El proceso de globalización en el que están inmersas todas las empresas, inclusive, las instituciones estatales a nivel de Latinoamérica y del mundo, ha motivado su inserción en un nuevo modelo de gestión pública-empresarial con miras a brindar un servicio de calidad a los usuarios, confianza en el proceso generado y mejorar la imagen institucional.

4.5.3. Objetivo

Aplicar las estrategias propuestas para la inserción de la Secretaria Ejecutiva en el Modelo de Gestión Pública Empresarial del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

4.5.4. Justificación

El desarrollo y aplicación de estrategias permitió determinar las actividades diarias que deben de ser ejecutadas por las secretarias dentro de su área de trabajo, adicional se hizo un análisis en cada puesto y se identificó las necesidades existentes. Una vez definida las necesidades se planteó las estrategias aplicables lo cual tienen como finalidad mejorar la calidad en el servicio brindado por las secretarias, constituyéndose en un marco de

referencia que posibilita el desarrollo de diversos procesos y recursos en la gestión pública, mediante el uso de técnicas que sirvan de guía para el diseño, la regulación, desarrollo y mejora de los procesos administrativos que ejecutan los funcionarios en la institución.

Las estrategias planteadas nos sirven como apoyo y orientación en el proceso que se implementará en el Colegio Mixto Particular Universidad Estatal Península De Santa Elena, por lo cual facilitará el conocimiento para quienes desconocen el aporte del modelo de gestión pública empresarial para determinar las funciones administrativas de los docentes y personal administrativo del plantel, nos permite nivelar y vigilar el cumplimiento de la realización del trabajo, a su vez detectar y evitar errores en sus labores.

4.5.5. Desarrollo del Instructivo

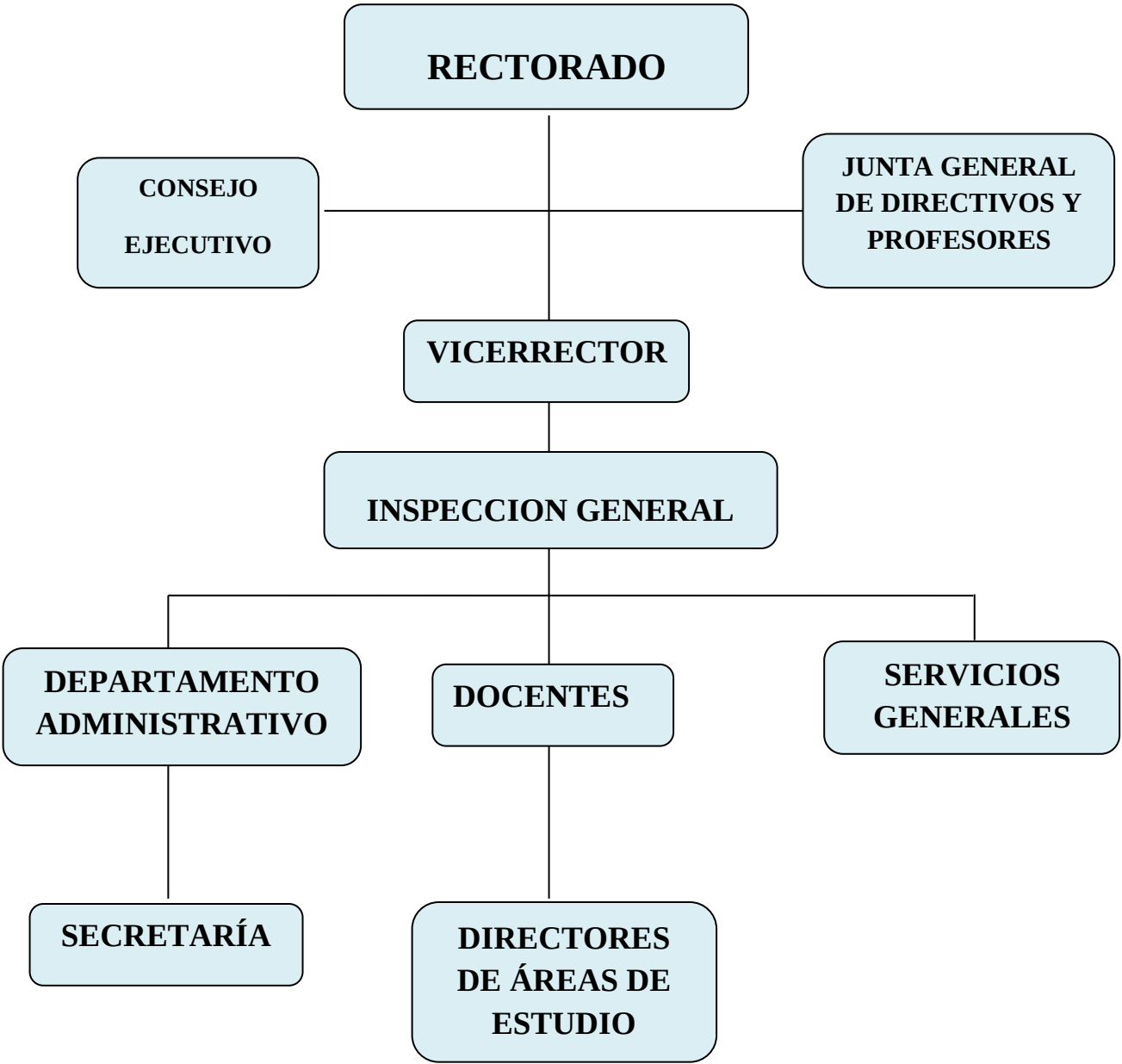
En los diversos planteles educativos y en especial en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena, es necesario contar con un personal altamente capacitado a fin de que puedan asumir el reto de participar en el proceso de desarrollo institucional de manera más directa, mediante la adopción de funciones de análisis, dirección, liderazgo y toma de decisiones a fin de que aporten al desarrollo y fortalecimiento de la imagen institucional.

4.5.6. Estructura Organizacional

La estructura organizacional es un componente muy importante para las instituciones públicas y privadas, dado a que permite mejorar la coordinación de los puestos de trabajo, la planificación y control de las tareas a realizar, permite identificar los cargos y sus ocupantes o autoridades.

A continuación se da a conocer el organigrama estructural del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

Figura 1. Organigrama estructural del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.



4.5.6.1. Cargos y funciones

4.5.6.1.1. Rector.

El inmediato superior de los docentes es el Rector del establecimiento educativo y sus funciones son las siguientes:

- Orientar la ejecución del proyecto institucional y aplicar las decisiones del gobierno escolar.
- Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para el efecto.
- Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento.
- Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas, con los patrocinadores o auspiciantes de la institución y con la comunidad local, para el continuo progreso académico de la institución y el mejoramiento de la vida comunitaria.
- Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.
- Orientar el proceso educativo con la asistencia del Consejo Académico.
- Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuyan la Ley, los reglamentos y el manual de convivencia.
- Identificar las nuevas tendencias, aspiraciones e influencias para canalizarlas a favor del mejoramiento del proyecto educativo institucional.
- Promover actividades de beneficio social que vinculen al establecimiento con la comunidad local.
- Aplicar las disposiciones que se expidan por parte del Estado, atinentes a la prestación del servicio público educativo, y
- Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el proyecto educativo institucional.

4.5.6.1.2. Consejo Ejecutivo.

Tiene a cargo la toma de decisiones y resuelve problemas académicos en las reuniones realizadas en bien de la institución que se efectúan en el plantel de manera periódica.

4.5.6.1.3. Junta General de Directivos y Profesores.

Está dirigida directamente por el Rector de la Institución, encargado de realizar reuniones ordinariamente cada mes, tiene como finalidad elegir en cada bienio al consejo Ejecutivo.

4.5.6.1.4. Vicerector.

Es el encargado de promover la coordinación y desarrollo de las actividades docentes, disciplinarias, investigativas y formativas de carácter escolar, por medio de las cuales se lleva a cabo el Proyecto Educativo Institucional.

Es el responsable de asesorar y asistir al Rector y sus funciones son:

- Participar en cada uno de los estamentos de la institución donde haga parte el rector.
- Asumir las funciones de animación del colegio en ausencia del Rector.
- Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovechamiento de los recursos necesarios para el efecto.
- Convocar las reuniones del Consejo Académico.
- Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento.
- Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas y con la comunidad.
- Estructurar, promover, dirigir, evaluar los proyectos educativos institucionales y la investigación.
- Controlar y supervisar el Plan de Estudios de las áreas.
- Dirigir y supervisar los proyectos y las promociones de los profesores.
- Evaluar a los profesores y apoyarlos en su trabajo.
- Socializar los alcances y logros de las experiencias investigativas.

4.5.6.1.5. Inspección General.

Las funciones de este departamento son las siguientes:

- Controlar y verificar el cumplimiento de normas y disposiciones establecidas en el Plantel.
- Controlar la asistencia diaria por los estudiantes al plantel.
- Control el uso adecuado del uniforme por los estudiantes.

4.5.6.1.6. Departamento Administrativo.

Esta encargado de controlar, mediar y ejecutar las disposiciones Académico – Administrativas en el Plantel, las funciones de este puesto son:

- Controlar y verificar el cumplimiento de normas y disposiciones Académico– Administrativas en el Plantel.
- Controlar y verificar la asistencia, entrada y salida del personal docente.
- Control de asistencia, uniforme de los estudiantes.
- Asistir y acompañar a los jóvenes en las aulas, en ausencia del docente o en el patio, utilizando eficazmente el tiempo libre.
- Calificar el cumplimiento de las actividades planificadas de acuerdo al calendario respectivo.
- Mediar y solucionar conflictos que se presenten por incumplimiento de normas.
- Mantener contacto y diálogo permanente con todas las instancias de la institución educativa.
- Asesorar a los docentes, guías, asistentes o tutores de grado para su gestión con los padres de familia o representantes, a fin de ponerlos al tanto de las situación de sus hijos.
- Acatar toda la normativa de la Ley de Educación General, reglamentos y demás disposiciones legales educativas.

4.5.6.1.7. Secretarias.

Las funciones de la secretaria general son:

- Responder por el correcto diligenciamiento de las matriculas, calificaciones, recuperaciones.
- Organizar funcionalmente el archivo de alumnos, docentes y correspondencia que tenga que ver con esta dependencia.
- Expedir constancias y certificados de información académica a profesores y estudiantes dentro de los plazos establecidos por la Ley.
- Apoyar directamente de acuerdo con las funciones de su profesión al personal que labora en el establecimiento educativo.

4.5.6.1.8. Docentes

Las principales funciones que debe realizar un docente son:

- Conocer el alumnado y realizar un diagnóstico de sus necesidades.
- Preparar las clases, desarrollar estrategias didácticas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes.
- Encaminar a los estudiantes hacia la adquisición de conocimientos que fomenten el desarrollo social de su entorno.
- Elegir los materiales didácticos que se emplearán y el momento adecuado de hacerlo.
- Motivar a los estudiantes, ayudar a despertar el deseo de aprender y superarse.
- Informar a los estudiantes de los objetivos y contenidos de las asignaturas, tanto como las actividades a realizarse y el sistema de evaluación que emplearan.
- Mantener disciplina, promover la colaboración y el trabajo en grupo.
- Hacer periódicas valoraciones sobre los resultados obtenidos.

4.5.6.1.9. Directores de Áreas de Estudio

Es el que controla y examina las pruebas de evaluaciones realizadas a los docentes en el proceso académico.

4.5.6.1.10. Servicios Generales.

Las funciones encomendadas son las siguientes:

- Aseo y limpieza de las instalaciones.
- Cuidado y mantenimiento de las instalaciones en general.
- Trabajo de mensajería interna y de apoyo administrativo.
- Realizar adecuación, mantenimiento y arreglo de áreas verdes y jardines con que cuenta el plantel.
- Desempeñar demás funciones inherentes al cargo que le sean encargadas por el jefe inmediato

4.5.7. Estrategias generales para el fortalecimiento institucional del Colegio Mixto Particular Universidad Estatal Península de Santa Elena.

De manera general, las instituciones educativas deben fortalecer su accionar en cada uno de los componentes de la gestión institucional, enfatizando en aquellos elementos claves para la sostenibilidad del proceso de mejoramiento:

- Garantizar la divulgación y apropiación del Horizontal Institucional.
- Crear mecanismos estandarizados para el control y seguimiento de las acciones que ejecutan las diferentes instancias.
- Establecer estrategias de mejoramiento en relación al uso y distribución de acuerdo a las necesidades de la infraestructura y dotación, fijando las metas que se pueden cumplir en el periodo de tiempo que aborde el **plan** de mejoramiento institucional, generando los mecanismos para hacer eficiente y eficaz su cumplimiento.
- Establecer los criterios para la consecución de recursos y/o apoyos hacia las áreas o aspectos más problemáticos, que queden incluidos en el Plan de Mejoramiento Institucional.
- Establecer las estrategias por medio de las cuales la institución logra que el equipo docente comprenda las implicaciones pedagógicas y didácticas de tener como propósito

que el estudiante aprenda competencias y no acumulación de saberes, para garantizar la orientación de planes de estudio y metodologías que propicien el desarrollo de competencias.

- Definir las estrategias para vincular de manera directa al recurso humano con funcione secretariales en el desarrollo de las actividades de la institución a fin de que se integren en el proceso de análisis, discusión, liderazgo y toma de decisiones
- Fijar como prioridad de la gestión pedagógica la determinación de un enfoque pedagógico y un modelo didáctico claro que oriente, articule y dé coherencia a las acciones de cada uno de los actores responsables de los procesos de enseñanza - aprendizaje, con el fin de que genere impacto en los estudiantes, como criterio fundamental de mejoramiento y calidad educativa
- Desarrollar la Escuela de Padres como una estrategia para generar conciencia del papel que debe asumir la familia en el desarrollo y formación de sus hijos y del compromiso y responsabilidades con la institución.
- Evaluar el nivel de desarrollo de las competencias afectivas de los estudiantes, con un criterio objetivo para buscar estrategias de intervención en aquellos factores que resulten más negativos y vincular toda la comunidad educativa en esas acciones, especialmente a los padres de familia.

4.5.8. Estrategias de inserción de las secretarias del Colegio Mixto Particular Universidad Estatal Península de Santa Elena en el modelo de Gestión Pública – Empresarial.

Entre las estrategias que deben considerarse para insertar al personal de secretarias en el modelo de gestión pública empresarial, se deben considerar las siguientes:

4.5.8.1. Cultura institucional.

Es imprescindible que el personal de secretarias comprenda y se empodere del objetivo de la Administración y de todos los que trabajan en ella, a fin de que se transforme en una cultura

transcendental. El verdadero objetivo de la Administración es servir a los ciudadanos y el ciudadano debe estar en el centro de la gestión. Alcanzar este objetivo en Administración Pública significa una revolución cultural en la forma de hacer las cosas y en las actitudes de los trabajadores de lo público.

4.5.8.2. Organización de los Procesos.

Las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia. Es imprescindible reorganizar el proceso administrativo del colegio, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.

Los procesos en la Administración Pública del colegio no han sido diseñados para servir a los docentes, estudiantes y ciudadanos, por lo tanto deben rediseñarse todos los procesos para conseguir que así sea. Si los procedimientos no son cómodos para el ciudadano o no le ayudan en nada, hay que eliminarlos o cambiarlos.

4.5.8.3. Formas de relación.

Del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación *on-line*, de la obligación a la presencia física a las facilidades de relación, etc. De establecerse una relación directa y armónica que potencie el trabajo en equipo hacia un direccionamiento común, en este caso, garantizar la calidad y eficiencia en los procesos, de tal forma que mejoren la imagen de la institución.

4.5.8.4. Materiales, mobiliario, equipos y tecnología.

Se debe establecer un manual de procedimientos que defina estratégicamente el proceso que se debe realizar para la gestión y asignación de los recursos de materiales, equipos, mobiliarios y tecnologías, a fin de viabilizar la ejecución de las labores con mayor eficiencia y productividad, garantizando con ello, un buen servicio a los usuarios internos y externos por parte del personal de secretaría de la institución.

4.5.8.5. Capacitación

Se debe promover la capacitación en el personal de secretaria con auspicio institucional a fin de actualizar el conocimiento de técnicas de redacción y, el manejo de la comunicación y las nuevas tecnologías que conlleven a un proceso eficiente de la gestión pública empresarial.

**4.5.9. Plan de acción de las estrategias de inserción de las secretarías en el Colegio Mixto Particular
Universidad Península de Santa Elena.**

CUADRO No. 24. Plan de acción de las estrategias - 1

No.	Estrategia Cultura Institucional	Actividad	Meta de estrategia	Indicadores	Responsable	Recursos	Presupuesto	Tiempo	Inicio	Final
1	Promover la cultura institucional en las secretarías de la institución	• Dar a conocer los objetivos de la institución • Implementar la misión y visión institucional y ubicarla en un lugar visible	Alcanzar un nivel positivo de cultura organizacional	Aceptación de las Secretarías	MSc. Víctor Emilio Bernabé Rodríguez.	Humanos Económicos y Tecnológicos.	50,00	2 días	12 de agosto del 2015	14 de agosto del 2015
TOTAL							50,00			

Fuente: Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Grelia Fabiola González Limones

CUADRO No. 25. Plan de acción de las estrategias - 2

No	Estrategia Organización de los Procesos	Actividad	Meta de estrategia	Indicadores	Responsable	Recursos	Presupuest o	Tiempo	Inicio	Final
2	Tener una estructura de procesos	- Análisis y diseño de la estructura de procesos - Socialización e implementación de la estructura de procesos	Establecer los procesos en la ejecución de las actividades administrativas, académicas y de gestión	Acogida de los procesos por parte de los docentes, secretarias, estudiantes y comunidad	MSc. Víctor Emilio Bernabé Rodríguez.	Humanos Económicos y Tecnológicos.	380,00	2 meses	01 de agosto del 2015	31 de septiembre del 2015
TOTAL							380,00			

Fuente: Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Grelia Fabiola González Limones

CUADRO No. 26. Plan de acción de las estrategias - 3

No.	Estrategia Formas de relación	Actividad	Meta de estrategia	Indicadores	Responsable	Recursos	Presupuesto	Tiempo	Inicio	Final
3	Incentivar las relaciones sociales y respeto entre el personal	Participación en actividades sociales de la institución y personales	Mejorar el clima laboral de la institución	Nivel de satisfacción de los usuarios y del personal (encuestas)	M,Sc. Víctor Emilio Bernabé Rodríguez.	Humanos Económicos y Tecnológicos.	500,00	1 año	01 de agosto del 2015	1 de agosto del 2016
TOTAL							500,00			

Fuente: Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Grelia Fabiola González Limones

CUADRO No. 27. Plan de acción de las estrategias - 4

No.	Estrategia	Actividad	Meta de estrategia	Indicadores	Responsable	Recursos	Presupuesto	Tiempo	Inicio	Final
	Materiales, mobiliario, equipos y tecnología									
4	Incentivar el trabajo mediante la disponibilidad de los recursos necesarios	• Gestionar y asignar adecuadamente los materiales, mobiliario, equipos y tecnología	Alcanzar eficiencia y productividad en las funciones asignadas	Nivel de satisfacción de las secretarías y del personal (encuestas)	MSc. Víctor Emilio Bernabé Rodríguez.	Humanos Económicos y Tecnológicos.	2500,00	1 año	01 de agosto del 2015	1 de agosto del 2016
TOTAL							2500,00			

Fuente: Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Grelia Fabiola González Limones

CUADRO No. 28. Plan de acción de las estrategias - 5

No.	Estrategia	Actividad	Meta de estrategia	Indicadores	Responsable	Recursos	Presupuesto	Tiempo	Inicio	Final
	Capacitación									
5	Generar conocimiento actualizado sobre técnicas secretariales y del proceso de gestión pública empresarial	• Coordinar la realización de cursos y o seminarios con financiamiento institucional	Contar con personal altamente capacitado para asumir su nuevo rol, enmarcado en el proceso de gestión pública empresarial	Nivel de conocimiento adquirido: Cursos y/o seminarios y productividad	MSc. Víctor Emilio Bernabé Rodríguez.	Humanos Económicos y Tecnológicos.	260,00	1 año	01 de agosto del 2015	1 de agosto del 2016
TOTAL							260,00			

Fuente: Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena

Elaborado por: Grelia Fabiola González Limones

4.5.10. Presupuesto generado de las estrategias

Cuadro 29. Presupuesto generado de las estrategias

No.	Estrategia	Costo \$
1	Cultura institucional	50,00
2	Organización de los procesos	380,00
3	Formas de relación	500,00
4	Materiales, mobiliario, equipo y tecnología	2.500,00
5	Capacitación	260,00
Total		3.690,00

Fuente: Trabajo investigativo. 2015

Elaborado por: Grelia Fabiola González Limones

4.5.11. Implementación

La selección e implementación de las estrategias .propuestas deben ser socializadas y gestionadas ante el Distrito 24D02 La Libertad-Salinas.

4.5.12. Capacitación

Es necesario que el Sr. Rector realice las gestiones pertinentes para promover la culminación de los trabajos de investigación de su personal a fin de que obtengan su titulación como Secretarías Ejecutivas en Técnicas Informáticas y cursos adicionales en temas relacionadas a la actividad secretarial y modelos de gestión pública empresarial.

4.5.13. Medidas de control

Se debe mantener una evaluación permanente del cumplimiento de las estrategias a fin de identificar falencias y promover medidas correctivas inmediatas de los factores que inciden en la inadecuada calidad del servicio ofertado y trabajo realizado, evitando con ello, la pérdida de recursos humanos y financieros.

4.5.14. Resultados Esperados

Se espera que la presente propuesta sea acogida totalmente y generar el cumplimiento eficiente de la labor secretarial, alcanzar una mayor productividad y mejorar la imagen institucional.

4.5.15. Impactos

Esta investigación generará un impacto en los aspectos: social, económico, educativo y laboral. Debe ser considerado como un Modelo piloto que serviría para otras Instituciones de educación pública para que se configure un modelo único de gestión que estaría enlazado con el sistema de educación a nivel nacional.

Para la valoración del impacto generado se considerará la siguiente tabla:

TABLA No 1

NIVEL	IMPACTO
- 2	✓ Impacto alto negativo
- 1	✓ Impacto bajo negativo
0	✓ No hay impacto
+ 1	✓ Impacto bajo positivo
+ 2	✓ Impacto alto positivo

4.5.15.1. Impacto Social

TABLA No 2

Nivel de impacto indicador	- 2	- 1	0	+ 1	+ 2
✓ Atención rápida y oportuna					X
✓ Confianza hacia la institución					X
✓ Mejora del departamento de secretaria					X
TOTAL					6

De acuerdo al resultado que nos da la tabla que es positivo alto podemos darnos cuenta que se presenta una atención mejorada, generando confianza en los usuarios hacia la institución, con la finalidad de brindar un servicio ágil, transparente y sobre todo con eficacia en cada una de los procesos que implica la participación de la secretaria ejecutiva, lo cual trae consigo un mejor ambiente laboral.

4.5.15.2. Impacto Económico

TABLA No 3

Nivel de impacto indicador	- 2	- 1	0	+ 1	+ 2
✓ Aumento de procesos de control				1	
✓ Generación de fuentes de trabajo				1	
✓ Aumento en costos adicionales					2
TOTAL			0	2	2

Este impacto es considerado positivo, lo que nos indica que es factible la presente investigación, tomando en consideración que se verá afectado el aumento en los procesos de control cuya finalidad es mejorar el control dentro proceso en las tareas del departamento de secretaría, tendrá un aumento en la inserción de nuevos talentos humanos y por ende aumentaran los costos en ciertos rubros, cuya importancia es la inversión que se genera por gastos que implica capacitación al personal del Colegio Mixto Particular Universidad Estatal Península de Santa Elena.

4.5.15.3. Impacto Educativo

TABLA No 4

Nivel de impacto indicador	- 2	- 1	0	+ 1	+ 2
✓ Aumento de conocimientos en los procesos					2
✓ Desarrollo y aplicación de estrategias					2
✓ Capacitación					2
TOTAL					6

Nos podemos dar cuenta que el impacto positivo generado es alto ya que mediante el desarrollo y puesta en marcha nuevas estrategias aumenta los niveles de conocimientos en cuanto al tema de cómo llevar y aplicar un Modelo de Gestión Pública Empresarial, la aplicación de estas estrategias serán posibles y se ejecutarán de forma eficiente mediante una constante capacitación, lo que permitirá desarrollar un sistema de control en el proceso que estará a cargo del departamento de secretaría de la lo que conlleva al aumento del nivel del servicio, proporcionando un resultado favorable y eficaz al atender a los usuarios sean estos internos o externos del plantel.

4.5.16. IMPACTO GENERAL

TABLA No 5

Nivel de impacto indicador		- 2	- 1	0	+ 1	+ 2
✓	Impacto Social					2
✓	Impacto Económico				1	
✓	Impacto Educativo					2
TOTAL					1	4

Realizados los estudios de impacto podemos concluir que el resultado de la investigación será Alto Positivo en cuanto al enfoque Social y Educativo, mientras que no así en el tema Económico ya que se verá afectado el resultado en lo que tiene que ver al aumento de plazas laborales, puesto que es un proceso en el cual no es necesario la inserción de muchos trabajadores.

4.5.17. Difusión

La presente propuesta se socializará en una reunión realizada a inicio de la jornada laboral mediante la entrega de documentación al Rector del Colegio Mixto Particular Universidad Estatal Península de Santa Elena y charlas periódicas al personal docente - administrativo para de esta forma poner a conocimiento público la aplicación o ejecución de estrategias

cuya finalidad es la inserción de las Secretarías Ejecutivas del plantel al Modelo de Gestión Pública.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- ✓ La institución realiza sus procesos de acuerdo a las políticas de gestión establecidas por el grado de conocimiento del personal administrativo y el aporte de la experiencia adquirida en cargos similares, agrava esta situación que el colegio no mantiene en stock equipos y materiales necesarios. Sin embargo se brinda una atención de calidad a sus usuarios pero participan parcialmente en el proceso de desarrollo institucional,
- ✓ El personal dedicado a la función secretarial presenta como falencias que a la fecha aún no reúnen el perfil profesional, a pesar de haber culminado sus estudios superiores, se encuentran en fase de defensa de sus trabajos de investigación, esto deriva en una limitada participación en cursos y seminarios de capacitación financiados por la institución y recursos propios.
- ✓ La inserción de las secretarias en el modelo de gestión pública no ha sido el adecuado, ya que no se han establecido estrategias que viabilicen y promuevan su labor como un aporte al desarrollo eficaz y eficiente de las actividades cumplidas por la institución.
- ✓ La situación que enfrenta la actividad Secretarial del Colegio, ante la necesidad Institucional, la sistematización y globalización de la información obliga a que se propongan estrategias encaminadas a insertar al personal de Secretaría en el manejo y utilización del modelo de gestión pública implantado en el Ecuador-

5.2 . Recomendaciones

- ✓ Promover mayor participación de las secretarias en las actividades de gestión, liderazgo, dirección y toma de decisiones, paralelo a esa gestión, realizar las gestiones pertinentes a fin de proveer de equipos y materiales necesarios que conlleven a brindar una mejor atención a sus usuarios en beneficio de la institución.
- ✓ Incentivar al aleno humano para que culminen sus estudios de educación superior y la participación en cursos y seminarios financiados por la institución y con recursos

propios a fin de que alcancen un mayor nivel de conocimientos y puedan aportar eficientemente en el desarrollo e imagen institucional.

- ✓ El Colegio debe adoptar como policía Institucional la participación activa del Personal de Secretaría en la aplicación del Modelo de Gestión pública, para lo cual brindará el apoyo necesario.
- ✓ Acoger la propuesta presentada a fin de establecer en el Colegio Mixto Particular Universidad península de Santa Elena las estrategias pertinentes que conlleven a mejorar el aporte del personal de secretarías.

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6. BIBLIOGRAFÍA

- Arevalo Erreyes, J. d., Quezada Serrano, M. P., & Galvez Romero, S. a. (2011). analisis de la multifuncionalidad de la secretaria moderna en las empresas camaroneraas de la provincia de El oro y su impacto en la provincia de El oro y su impacto en la direccion gerencial. Machala, El oro, Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.
- Barrionuevo Barrionuevo, D. E. (2012). Gestion de liderazgo y valores en la Unidad Educativa De La providencia de la ciudad de Guayaquil, durante el ano lectivo 2011-2012d. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja .
- Bastidas Villanes, D., & Pisconte Ramos, J. (2009). Gestion pública. Lima, Peru: Institute for democracy anda electoral assistance.
- Caiminagua Diaz, Z. E. (2012). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolucion de problemas en la Direccion General de las empresas comerciales del canton Machala. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.
- Campos Encalada, S. F., & Loza Chavez, P. M. (2011). Incidencia de la gestion administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atencion a los usuarios en el ano 2011. Propuesta alternativaf. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.
- Canda, Fernando. (2006). Gestion secretarial. Madrid - Espana: Grupo cultural, pag. 21.
- Castillo Hurtado, M. M. (2009). Actitudes y prácticas ética de la Secretaria Ejcutiva dentro de su ejercicio profesional. Loja, Loja, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja.
- Cedeño Loor, Y. D., & Sánchez Saltos, M. T. (2010). Marketing Profesional de la Secretaria Ejecutiva. 27-junio-2013. Manabi, Ecuador.
- Cedeño Loor, Y. D., & Sánchez Saltos, M. T. (2010). Marketing Profesional de la Secretaria Ejecutiva. 27-junio-2013. Manabí, Ecuador.
- Cevallos Sanchez, Y. P., & Panchana Panchana, M. (2013). Gestion del talento humano y su incidencia en el desempeno laboral m Direccion Provincia Agropecuaria de Santa Elena, año 2013. La Libertad, Manabi, Ecuador: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.
- Chanduvi Vargas , r. (21 de abril de 2008). Modernización de la Gestión Pública, necesidad, insidencia, límites y críticas. Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos87/nueva-gestion-publica/nueva-gestion-publica.shtml>

- Conrad, B. (2012). Características de una Secretaria. Atlanta: Atlantic Internacional Universit.
- Conrad, B. (2012). Características de una Secretaria, Atlantic Internacional University.
- Cruz, G. (2012). MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA ADMINISTRATIVA. Libertad, Santa Elena , Ecuador: Universidad Politecnica de Santa Elena.
- Espinoza Altamirano, M. J. (2013). Planeamiento Estratégico como ninstrumento de gestiónpara el desarrollo de las empresas. Lima, peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gamboa, J. A. (2012). El nuevo rol de las Secretarias en las empresas. Lima: Editorial Grijley.
- Garcia Ramon, Z. M. (2011). La secretaria ejecutiva y la calidad total den la atencion al cliente y su impacto en el desarrollo empresarial de las operadoras portuarias de cargas del canton Machala. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.
- Guamán Chancusi, L. M. (2012). Diseño e implementación de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito "Innovación andina" ubicada en la provincia de cotopaxi cantón Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- Guzman Espinoza, D. (2012).Codigo de etica para el buen vivir de la funcion ejecutiva. Quito, Pichincha, Ecuador: Secretaria nacional de Transparencia de la Gestion.
- Hart, R., & Azzerboni, D. (2008). Conduciendo la escuela: manual de gestion directiva. Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didactico. 1ra. ed. 3ra. reimp.
- Lozano, F. (2012). Estudio descriptivo dde la aplicacion de tecnicas de estudio en el proceso de ensenanza aprendizjae en los aspirantes a soldados especialistas de la ESFORSE, promocion 2012. Sangolqui, Pichincha, Ecuador: Escuela Politecnica del Ejercito .
- Majluf sapag, N., & Hurtado Bottero, J. M. (2008). Hacia una mejor gestiion en los colegios. Influencia de la cultura escolar. Santiago: Andros Impresores.
- Mosquera Gudino, G. M. (2013). Estudio de la participacion de la secretaria ejecutiva como aporte al modelo de gestion publica-empresarial del Distrito Educativo

Intercultural y Bilingue 10D01 de la ciudad de Ibarra. Ibarra, Imbabura, Ecuador : Universidad Tecnica del Norte.

Navarrete, A., & Vera, M. (2009). El idioma ingles utilizado para la redaccion comercial y oficial en las instituciones CORSEDE HOEARD JHONSON y Plan Internacional de la ciudad de Portoviejo y Manta y su importancia en las relaciones internacionales, periodo 2008. Portoviejo, Manabi, Ecuador: Universidad Tecnica de Manabi.

Oltra Comorera, V., Curo Vila, M. P., diaz cuevas, C. A., Rodriguez Serrano, J. C., Teba Nuez, R., & Tejero Lorenzo, J. ., (2011). Desarrollo del factor humano. Barcelona: Eureka Media S.L.

Ortiz Toscano, C. M. (2010). Modelo de Gestion de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el triunfo del canton patate. Ambato, Tungurahia, Ecuador: Universidad Tecnica de ambato.

Pacheco Macas, M. M. (2012). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolucion de problemas de la direccion general de las empresas privadas del servicio de salud del canton Machala. Machala , El Oro, Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.

Pozner, P., & Ravela, P. (2000). Competencias para la Profesionalización de la Gestión Educativa. En P. Pozner, & P. Ravela, Gestión Educativa Estratégica. (pág. 16). Buenos Aires: IIPe Buenos aires - UNESCO.

Robinson, V., Hohepa, M., & Lloyd, C. (2009). School Leadership and Student Outcomes. Nueva Zelandia: Synthesis Iteration. Nueva Zelanda: Ministerio de Educacion.

Solano, S., & Valdizán, C. (2009). Actitudes y prácticas ética de la Secretaria Ejcutiva dentro de su ejercicio profesional.

Verduga, M. (2011). Formacion integral de la secretaria ejecutiva, instructivo de funciones . Francisco de Orellana, Orellana, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja

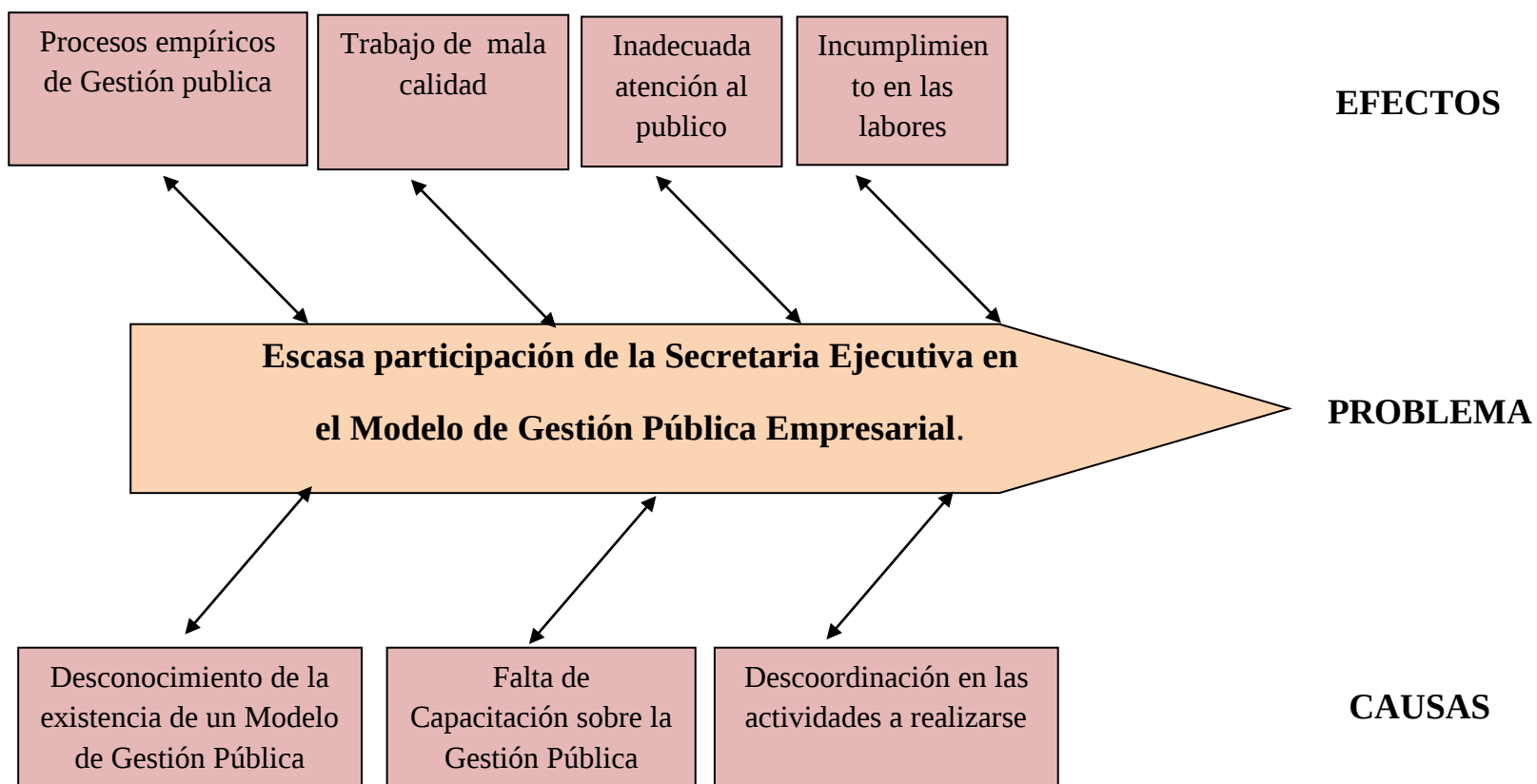
Wikipedia. (17 de marzo de 2015). definicion abc. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/estudio.php>

CAPITULO VII

ANEXOS

ANEXO No 1.

MATRIZ ISHIKAWA.



ANEXO No 2.

FOTOGRAFÍAS 1 Y 2



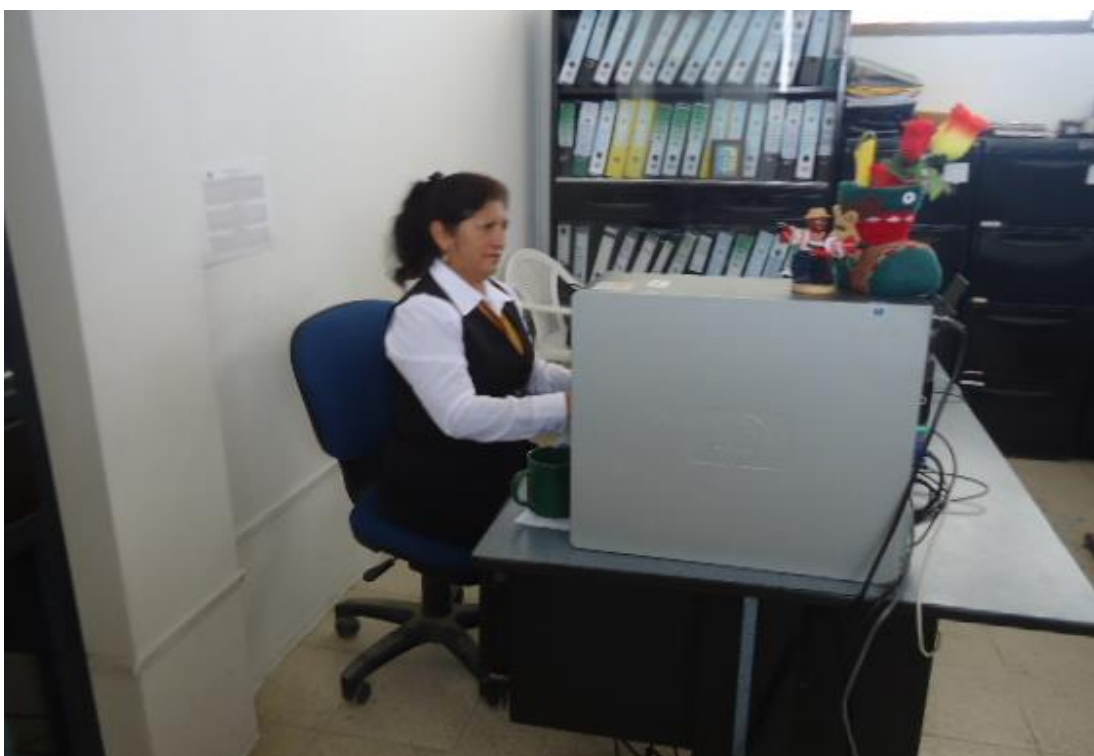
COLEGIO MIXTO PARTICULAR UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA, LUGAR DONDE SE REALIZÓ EL PROYECTO DE INVESTIGACION.



CROQUIS DE LA INSTITUCIÓN.

CROQUIS DEL COLEGIO MIXTO PARTICULAR UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

FOTOGRAFÍAS 3 Y 4



DEPARTAMENTO DE SECRETARIA DEL COLEGIO UNIVERSIDAD PENINSULA DE SANTA ELENA

FOTOGRAFÍAS 5 Y 6



ENTREVISTA AL MSC. VÍCTOR EMILIO BERNABÉ RODRÍGUEZ - RECTOR



ENCUESTA REALIZADA A LOS DOCENTES DEL COLEGIO MIXTO
PARTICULAR UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

ANEXO No 3.

Formato de encuesta realizada a las secretarias del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

1. ¿Los procesos que se realizan en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena se aplican de acuerdo a las políticas de gestión pública?

SI ☐ No ☐

2. ¿La calidad de servicio ofertado incide en la satisfacción de los usuarios y la imagen institucional?

SI ☐ No ☐

3. ¿La institución mantiene los recursos necesarios para realizar su labor?

SI ☐ No ☐

4. ¿La estructura organizativa y funcional les permite la asignación de funciones de manera eficaz?

SI ☐ No ☐

5. ¿Su trabajo lo realiza con rapidez y eficacia?

SIEMPRE ☐ FRECUENTEMENTE ☐ A VECES ☐

6. ¿En qué tiempo usted considera que los trámites reciben atención y solución inmediata?

5 – 10 Minutos ☐ 10 – 20 Minutos ☐ 20 – 30 Minutos ☐

7. ¿Usted participa de la toma de

SI

☐

No

☐

decisiones?

8. ¿Usted considera que su criterio aporta al desarrollo institucional?

SIEMPRE

☐

NUNCA

☐

A VECES

☐

9. ¿Alguna vez se han planteado estrategias para la inserción de la Secretaria Ejecutiva en esta Institución?

SIEMPRE

☐

NUNCA

☐

10. ¿Está usted de acuerdo que se propongan estrategias para la inserción de las Secretarías en el Modelo de Gestión Pública?

SI

☐

No

☐

ANEXO No 4.

Formato de encuesta realizada a los docentes del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

1. ¿Considera que la imagen de la Secretaria Ejecutiva influye en el prestigio de la Institución?

Si ☐ No ☐

2. ¿Alguna vez se han elaborado estrategias de inserción de la Secretaria Ejecutiva en el modelo de gestión Empresarial?

Si ☐ No ☐

3. ¿La institución cuenta con recursos necesarios para que la Secretaria Ejecutiva realice su labor?

Si ☐ No ☐

4. ¿La estructura organizativa y funcional les permite la asignación de funciones de manera eficaz a las Secretarias de la Institución?

Si ☐ No ☐

5. ¿El Trabajo que realiza la Secretaria lo hace con rapidez y eficacia?

SIEMPRE ☐ CASI SIEMPRE ☐

6. ¿Usted considera que los trámites reciben atención y solución inmediata?

Si ☐ No ☐

7. ¿La Secretaria de la institución participa en la toma de decisiones?

Si ☐ No ☐

8. ¿Usted considera que el criterio de la Secretaria aporta al desarrollo de la Institución?

Si ☐ No ☐

9. ¿Cree usted que se debe dar mayor capacidad de gestión y decisión a las Secretarías de su Colegio?

Si ☐ No ☐

10. ¿Está usted de acuerdo que se realicen estrategias de inserción por parte de la Secretaria?

Si ☐ No ☐

ANEXO No 5.

Formato de entrevista realizada al Rector del Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena.

1. ¿Los procesos que se realizan en el Colegio Mixto Particular Universidad Península de Santa Elena se aplican de acuerdo a las políticas de gestión pública al personal de Secretaría?
2. ¿Usted ha dado a conocer los objetivos de la institución?
3. ¿La institución provee los recursos necesarios para que las Secretarías cumplan su labor?
4. ¿La estructura organizativa y funcional les permite la asignación de funciones de manera eficaz?
5. ¿La labor secretarial se realiza con rapidez y eficacia?
6. ¿Usted considera que los trámites reciben atención y solución inmediata por el personal de Secretaría?
7. ¿Usted considera el criterio de las Secretarías en la toma de decisiones?
8. ¿Usted considera que el criterio de las Secretarías aporta al desarrollo institucional?
9. ¿Cree usted que es pertinente dar mayor capacidad de gestión y decisión a las Secretarías de su Colegio?
10. ¿La calidad de servicio ofertado incide en la satisfacción de los usuarios y la imagen institucional?