



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL**

**EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL**

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación a la obtención del Título de  
Secretariado en Español

**TEMA:**

---

---

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARIAL INCIDE EN EL  
SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE  
CATASTRO, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO  
DE QUITO”.**

---

---

**AUTORA:** Ximena de los Angeles Chango Martínez

**TUTORA:** Lcda. MG. Mónica Narciza López Pamiño

**AMBATO – ECUADOR**

**2013**

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE  
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARIAL INCIDE EN EL SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, desarrollado por la egresada: Ximena de los Ángeles Chango Martínez, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 2013

.....  
Lcda Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

## *AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN*

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

Ambato, 2013

.....  
XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ

C.C.: 171117977-8

AUTORA

## *CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR*

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARIAL INCIDE EN EL SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que éste dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, 2013

.....  
XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ

C.C.: 171117977-8

AUTORA

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARIAL INCIDE EN EL SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, presentado por la señorita XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ, egresada de la carrera de secretariado en español, modalidad semipresencial, Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

Ambato 20 de Septiembre del 2013

LA COMISIÓN

.....

Psico. Educ. Luis René Indacochea Mendoza Mg.

PRESIDENTE

.....

Lic. Mg. Alicia Isabel Leon Ramos

MIEMBRO

.....

Dr. Washington Wilfrido Montaña Correa

MIEMBRO

## *DEDICATORIA*

“A Dios por su infinito amor, sabiduría y bendiciones, a mi madre, a mis hermanos Juan, Janet, Ayde y Lucy por su amor, cariño y su apoyo incondicional en los momentos más difíciles y quienes me han dado palabras de aliento para seguir adelante con más fuerza y así lograr los objetivos trazados en mi vida”.

Ximena

## *AGRADECIMIENTO*

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, por haberme dotado de conocimientos y experiencias inolvidables en mi carrera.

Agradezco a Leo por esforzarse tanto como yo para salir adelante con este proyecto. A mis hijos Natalia, Bolívar y Antony que tuvieron que soportar la soledad sin su madre por los años de estudio. A mi tutora que me facilitó información valiosa para la investigación que realice durante la elaboración del proyecto, que me guió durante este tiempo.

Para Lolita Pérez, es la impulsadora para seguir la carrera, amiga y compañera siempre.

Ximena

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Página
<b>PAGINAS PRELIMINARES.</b>	
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Resumen ejecutivo .....	xvii
Executive summary .....	xviii
Introducción .....	1

### **B. TEXTO.**

#### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Tema:.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.3. Prognosis .....	8
1.2.4. Formulación del Problema .....	8
1.2.5. Preguntas Directrices .....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.....	9
1.2.6.1. Delimitación de Contenido. ....	9
1.2.6.2. Delimitación Espacial .....	9
1.2.6.3. Delimitación Temporal. ....	9
1.2.6.4. Unidades de Observación.....	9



1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos. ....	11
1.4.1. Objetivo General. ....	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11

## CAPÍTULO II MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	12
2.2. Fundamentación Filosófica .....	15
2.2.2. Fundamentación Ontológica. ....	16
2.2.3. Fundamentación Sociológica .....	17
2.3. Fundamentación Legal. ....	17
2.4. Categorías fundamentales. ....	19
2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente.....	20
2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Servicio al usuario. ....	21
2.4.3. Gestión Administrativa Secretarial .....	22
2.4.3.1. Funciones fundamentales .....	23
2.4.3.1.1. Planeación. ....	23
2.4.3.1.2. Organización. ....	24
2.4.3.1.3. Ejecución.....	25
2.4.3.1.4. Control. ....	26
2.4.3.1.5. Interrelación entre las Funciones .....	27
2.4.3.1.6. El proceso administrativo secretarial .....	27
2.4.3.1.7. La función asistencial del secretariado. ....	28
2.4.3.1.8. Técnicas de organización para el trabajo de oficina. ....	29
2.4.3.1.9. Factores para una buena organización. ....	29
2.4.3.1.10. Materiales que ayudan en la organización. ....	30
2.4.4. La gestión del talento humano .....	30
2.4.4.1. Misión Secretarial .....	31
2.4.4.2. Perfil de las Secretarias. ....	31

2.4.4.3. Funciones de una Secretaria.....	32
2.4.5. La secretaria.....	32
2.4.5.1. La secretaria eficiente.....	32
2.4.5.2. Rol de la secretaria.....	33
2.4.5.3. Calidad del ejercicio profesional.....	33
2.4.5.3.1. Actitudes y aptitudes para el desarrollo eficiente.....	33
2.4.5.3.2. Consejo para el éxito.....	33
2.4.5.3.3. Área de desarrollo asistencial.....	34
2.4.5.4. Importancia del buen desempeño secretarial.....	34
2.4.5.5. Excelencia de servicio.....	34
2.4.5.6. Cualidades humanas y éticas de la secretaria.....	34
2.4.6. Relaciones Humanas.....	35
2.4.6.1. La atención al público.....	36
2.4.6.2. El trato al visitante.....	36
2.4.7. Reglas Generales de Ética.....	37
2.4.7.1. Reglas éticas de la secretaria ideal.....	37
2.4.7.2. Las buenas maneras.....	38
2.4.7.3. El saludo diario.....	39
2.4.7.4. El trato a los compañeros de trabajo.....	39
2.4.7.5 Atender llamada telefónica.....	39
2.4.8. Servicio al usuario.....	40
2.4.8.1. Servicios.....	41
2.4.8.1.1. Medio ambiente.....	41
2.4.8.1.2 Comunicación empresarial.....	41
2.4.8.1.3. Inteligencia emocional.....	42
2.4.8.2. Cultura del servicio.....	43
2.4.8.3. Cómo atender al visitante que no sabe donde tiene que realizar un trámite.....	43
2.4.8.4. Aspectos que ayudan a optimizar el desempeño laboral.....	44
2.4.8.5. Excelencia de servicio.....	44
2.5. Hipótesis.....	45
2.6. Señalamiento de variables.....	45

2.6.1. Variable Independiente .....	45
2.6.2. Variable Dependiente.....	45

### CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación .....	46
3.2. Modalidad de investigación. ....	46
3.2.1. Bibliográfica –documental.....	46
3.2.2. De campo.....	46
3.2.3. De interacción social.....	46
3.3. Niveles o tipos de investigación.....	47
3.3.1. Descriptivo. ....	47
3.4. Población y muestra. ....	47
3.4.1. Población.....	47
3.5. Operacionalización de variables. ....	48
3.5.1. Variable dependiente: Gestión administrativa secretarial.....	48
3.5.2. Variable independiente: Servicio al Usuario.....	49
3.6. Recolección de la información.....	50
3.7. Procesamiento y análisis. ....	51
3.7.1. Procesamiento. ....	51
3.7.2. Análisis.....	51

### CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Dirección Metropolitana de Catastro de la ciudad de Quito. ..	52
4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Metropolitana de Catastro de la ciudad de Quito. ....	60
4.3. Verificación de la hipótesis.....	68

4.3.1. Modelo Lógico.....	68
Hipótesis Alterna.....	68
Hipótesis Nula.....	68
4.3.2. Modelo Matemático.....	68
4.3.3. Modelo Estadístico.....	68
4.3.3.1. Nivel de Significación.....	69
4.3.3.2. Fórmula de la Chi- Cuadrado.....	69
4.3.3.3. Fórmula de los grados de libertad.....	69
4.4. Frecuencias Observadas.....	70
4.5. Frecuencia Esperadas.....	70
4.6. Aplicación del Chi cuadrado.....	71
4.7. Zona de aceptación y rechazo de las hipótesis.....	71
4.8. Regla de decisión.....	71
4.9. Conclusión.....	72

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA.

6.1. Datos Informativos.....	75
6.1.1. Título.....	75
6.1.2. Unidad ejecutora:.....	75
6.1.3. Beneficiarios.....	75
6.1.4. Ubicación:.....	75

6.1.5. Equipo técnico responsable:.....	76
6.1.6. Costo: .....	76
6.2. Antecedentes de la propuesta. ....	76
6.3. Justificación.....	77
6.4. Objetivos. ....	78
6.4.1. Objetivo general:.....	78
6.4.2. Objetivos Específicos:.....	78
6.5. Análisis de factibilidad. ....	78
6.5.1. Factibilidad Política. ....	79
6.5.2. Factibilidad técnica. ....	79
6.5.3. Factibilidad social - educativa.....	79
6.5.4. Factibilidad Tecnológica. ....	79
6.5.5. Factibilidad Organizacional. ....	80
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género. ....	80
6.5.6. Factibilidad Ambiental.....	80
6.5.7. Factibilidad Legal.....	81
6.6. Fundamentación. ....	81
6.6.1. Fundamentación psicológica.....	81
6.6.2. Fundamentación Social .....	81
6.6.3. Fundamentación Filosófica. ....	82
6.6.4. Fundamentación sociológica.....	82
6.6.5. Fundamentación Axiológica. ....	82
6.6.6. Fundamentación Legal. ....	83
6.6.7. Fundamentación teórica.....	83
6.6.7.1. Talleres de sensibilización. ....	83
6.6.8. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.....	84
6.6.8.1. Manual de Normas y Procedimientos .....	85
6.6.9. Gestión administrativa secretarial. ....	86
6.6.10. Atención al usuario .....	86
6.6.11. Motivación del personal.....	87
6.6.12. Implementar una cultura de servicio. ....	91

6.6.13. Hacia un mayor compromiso.....	91
6.6.14. Calidad. ....	92
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción). ....	93
6.8. Administración de la propuesta .....	95
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta. ....	96

Anexo A. Manual de Gestión Administrativo Secretarial.....	98
Anexo B. Encuesta aplicada al personal.....	142
Anexo C. Encuesta aplicada a los usuarios.....	143

**MATERIALES DE REFERENCIA.**

Bibliografía.....	146
Linkografía.....	146

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Cuadro No. 1: Población investigada.....	47
Cuadro No. 2: Servicio al Usuario.....	48
Cuadro No. 3: Gestión administrativa secretarial.....	48
Cuadro No. 4: Recolección de información.....	50
Cuadro No. 5: Gestión secretarial.....	52
Cuadro No. 6: Plan de actividades.....	53
Cuadro No. 7: Orientación al servicio.....	54
Cuadro No. 8: Sistema de estímulo de desempeño.....	55
Cuadro No. 10: No. 10: Comunicación efectiva .	55
Cuadro No. 11: 11: Monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios.....	55
Cuadro No. 12: Atención inmediata en la realización de trámites.....	60
Cuadro No. 13: Capacitación para mejorar el servicio.....	61
Cuadro No. 14: Personal amable, respetuoso, dispuesto a colaborarle.....	62
Cuadro No. 15: El servicio es oportuno, veraz y preciso.....	63
Cuadro No. 16: Atención a dificultades.....	64
Cuadro No. 17: Puntualidad.....	65
Cuadro No. 18: Compromiso de servicio.....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico No. 1: Planteamiento del problema. Árbol de Problema .....	6
Gráfico No. 2: Inclusiones Conceptuales.....	19
Gráfico No. 3. Constelación de ideas de la variable dependiente .....	20
Gráfico No. 4: Constelación de ideas de la variable dependiente. ....	21
Grafico No. 5: Gestión secretarial. ....	52
Grafico No. 6: Plan de actividades. ....	53
Grafico No.7: Orientación al servicio. ....	54
Grafico No. 8: Sistema de estímulo de desempeño.....	55
Grafico No. 9: Inversión en capacitación. ....	56
Grafico No. 10: Comunicación efectiva. ....	57
Grafico No. 11: Monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios. ....	58
Grafico No. 12: Atención inmediata en la realización de trámites. ....	60
Grafico No. 13: Capacitación para mejorar el servicio. ....	61
Grafico No. 14: Personal amable, respetuoso, dispuesto a colaborarle.....	62
Gráfico No. 15: El servicio es oportuno, veraz y preciso.....	63
Gráfico No. 16: Atención a dificultades. ....	64
Gráfico No. 17: Puntualidad. ....	65
Gráfico No. 18: Compromiso de servicio.....	66
Gráfico No: 19. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	71



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

**TEMA:** “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARIAL INCIDE EN EL SERVICIO AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

**Autora:** Ximena de los Ángeles Chango Martínez

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

**RESUMEN EJECUTIVO**

En la Dirección Metropolitana de Catastro, entidad pública que potencia los ámbitos de acción y competencias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, las acciones están enfocadas hacia la cimentación de la ciudad y la ciudadanía con la finalidad de alcanzar el fortalecimiento en el servicio al usuario mediante la aplicación de estrategias, normas, procedimientos, contribuyendo en el progreso personal, profesional e institucional, potenciando la gestión administrativa secretarial constituyéndose en el pilar fundamental de la institución donde la comunicación efectiva cumple un papel trascendental para la integración de la sociedad; demandando de una gestión administrativa secretarial de calidad, que conlleve a la eficiencia, efectividad, y eficacia; mejorando las habilidades de comunicar, cumpliendo con las funciones del liderazgo para cumplir objetivos proyectados en forma clara, abierta y sencilla enfocándose en la comunicación la autoconciencia y autocontrol.

**Descriptor:** Gestión, servicio usuario, integración, mejoramiento, fortalecimiento, demanda, efectividad, eficacia, servicio.

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

TOPIC: "SECRETARIAL ADMINISTRATIVE SHINES IN SERVICE USER CATASTRO METROPOLITAN MANAGEMENT IN THE METROPOLITAN DISTRICT MUNICIPALITY OF QUITO".

**Autora:** Ximena de los Ángeles Chango Martínez  
**Directora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**EXECUTIVE SUMMARY**

In the Metropolitan Cadastre public entity that promotes the fields of action and powers of the Metropolitan District of Quito, the actions are focused on the foundation of the city and citizenship in order to achieve the strengthening in customer service through the implementation of strategies, policies, procedures, contributing to personal growth, professional and institutional strengthening administrative management secretarial becoming the cornerstone of the institution where effective communication plays a vital role for the integration of society, demanding of secretarial administrative management quality, which leads to the efficiency, effectiveness, and efficiency, improving communication skills, fulfilling leadership roles to meet projected goals in a clear, open and easy communication focusing on self-awareness and self-control.

Descriptors: management, user services, integration, improvement, capacity, demand, effectiveness, efficiency, service.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “La gestión administrativa secretarial incide en el servicio al usuario de la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

El funcionamiento de las oficinas modernas ha evolucionado enormemente en los últimos años, por la aplicación de nuevas técnicas de organización y planificación; así como la organización del trabajo, la gestión del tiempo y las relaciones interpersonales que conlleva la Secretaria y también gracias a los eficaces sistemas tecnológicos que están a nuestro alcance ya que facilita el desarrollo del trabajo, siendo la Secretaria el ente conductor de la Institución

La presente investigación consta de cuatro Capítulos los cuales se encuentran desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

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

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

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

El Capítulo IV, en el Marco Administrativo, se evidenciará los aspectos gráficos, puntualizándose los recursos, tiempo, fuentes de soporte del trabajo científico, los recursos: institucionales, talentos humanos, materiales, financieros, indicando el presupuesto y financiamiento, exteriorizando además el cronograma que posibilitará el control del tiempo de ejecución.

El Capítulo IV, se denomina análisis e interpretación de resultados que consta de cuadros y gráficos estadísticos, interpretación de datos y la verificación de hipótesis.

El Capítulo V, conclusiones y recomendaciones toma como base la información obtenida en el proceso de investigación mediante la realización de encuestas dirigidas a autoridades, docentes y estudiantes se establece las conclusiones y recomendaciones.

El Capítulo VI, la propuesta, consta del título, datos informativos, justificación, objetivos, análisis de factibilidad de implementación, el modelo operativo de ejecución, el marco administrativo y la evaluación de impactos de la propuesta.

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

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.Tema:**

“La gestión administrativa secretarial, incide en el servicio al usuario de la Dirección Metropolitana de catastro en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

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

##### **1.2.1. Contextualización**

La gestión secretarial en el mundo, es considerada como el conjunto de la actividades internas en la empresa que son indispensables para su funcionamiento y sobre todo para la consecución de sus objetivos, manteniendo organización en el archivo de documentación, contabilidad, elaboración de comunicación, emisión de facturas, realizar pagos, control de la información.

REYES CANO, Liz De Montserrat. (1990). Manifiesta que: “La gestión secretarial fortalece el servicio al usuario, considera a la secretaria como una persona trascendental para el desarrollo de la empresa, es encargada de recibir y redactar correspondencias; custodia una actividad, ordena documentos de la oficina, realiza sus actividades con eficiencia y eficacia”.

Una de las acciones fundamentales de la secretaria es el cumplimiento de sus obligaciones con cortesía, prudencia, y sobre todo amabilidad, considerándose que es la persona que atiende a todos los clientes o usuarios y colaborando con los compañeros de trabajo para ser un buen equipo.

El país no soporta más un comportamiento inconsistente con el tiempo y la tecnología presente, por ello organismos como el Ministerio de Relaciones Laborales y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, (SENPLADES), han impulsado la aprobación de cuerpos legales que normen, agiliten y simplifiquen los distintos actos administrativos a lo largo del territorio nacional.

“La descentralización del Estado consiste en la transferencia definitiva de funciones, atribuciones, responsabilidades y recursos, especialmente financieros, materiales y tecnológicos de origen nacional y extranjero, de que son titulares las entidades de la Función Ejecutiva hacia los Gobiernos Seccionales Autónomos a efectos de distribuir los recursos y los servicios de acuerdo con las necesidades de las respectivas circunscripciones territoriales”. (Reglamento general del Código orgánico de territorial, autonomía y descentralización territorial, 2010).

Con la aprobación de la ley de descentralización, se ha buscado permanentemente que los distintos gobiernos seccionales de las provincias, cantones e inclusive parroquias, adopten procesos de gestión ágiles ofreciendo a sus ciudadanos un servicio de calidad en concordancia con los preceptos constitucionales del buen vivir.

El ex Administrador Zonal en funciones hasta el 20 de octubre de 2008, en comunicación de 26 de julio de 2010, manifestó:

*“Mediante resolución A108 de diciembre 12 de 2007, se estableció una nueva estructura orgánica para las Administraciones Zonales la misma que a criterio de los Administradores Zonales no se compadecía con la realidad funcional de las Administraciones Zonales, siendo el tema fue tratado en varias reuniones con la presencia del Coordinador de las Administraciones de la reforma de estos procesos, inclusive el tema se trató directamente con el Sr. Alcalde de Quito.”*

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en busca de la excelencia, ha invertido una ingente cantidad de recursos en capacitar a su personal, en equipar sus oficinas con tecnología de punta y mejorar las instalaciones en las que se puede atender al usuario.

Al interior de la organización municipal, la Dirección Metropolitana de Catastro no es ajena a los problemas antes mencionados, pues a pesar de la capacitación recibida, subsisten problemas en el servicio al usuario que con frecuencia se muestra molesto por el constante ir y venir de ventanilla en ventanilla, de departamento en departamento, lo que le ocasiona pérdida de tiempo, de energía y de paciencia, al notar que con regularidad los procesos de gestión secretarial no son óptimos y distorsionan la intencionalidad que pretende el servicio dado.

La duplicidad de funciones, la carencia de un seguimiento efectivo en la ruta de los trámites ocasiona la confusión en el usuario, ya que a la espera de una manual de procedimientos eficiente, el no está en capacidad para atender al usuario de forma eficaz y con eficiencia.

## ÁRBOL DEL PROBLEMA

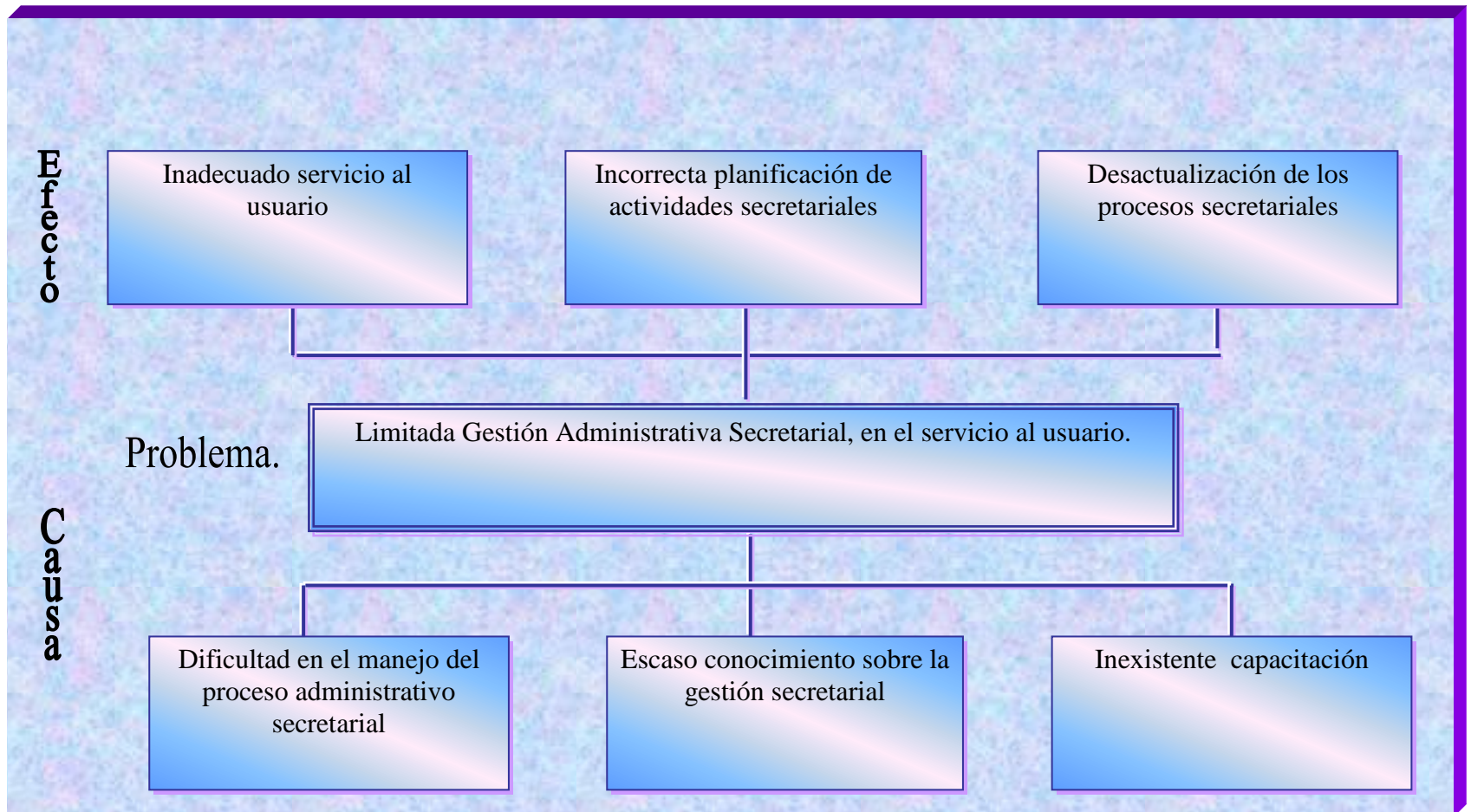


Gráfico No. 1: Planteamiento del problema. Árbol de Problema  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.



### **1.2.2. Análisis Crítico**

En la Dirección Metropolitana de catastro en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, la secretaria es la profesional administrativa, que tiene como misión ofrecer un servicio de calidad al usuario; sin embargo; actualmente es difícil ofrecer innovaciones permanentes y exclusivos debiéndose considerar el servicio al cliente como una herramienta fundamental en el entorno competitivo

Es significativo manifestar que la dificultad en el manejo del proceso administrativo secretarial ha desencadenado un inadecuado servicio al usuario, pues, la institución no ha podido establecer lineamientos generales y específicos, que normen el servicio prestado, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios.

El escaso conocimiento sobre la gestión secretarial ha provoca la incorrecta planificación de actividades secretariales, esto ha influenciado en el retraso y la remisión de tramites institucionales, lo que repercute en la imagen de la institución, generando una difusión negativa de la labor realizada en la dirección metropolitana de catastro.

La inexistente capacitación del personal secretarial de la dirección metropolitana de catastro, ha provocado la desactualización en los procesos secretariales lo que ha repercutido en la utilización adecuada de los nuevos sistemas implementados que requieren el conocimiento de la tecnología, provocando la demora e ineficiencia en los trámites solicitados por el usuario.

La Gestión Administrativa Secretarial se encamina al fortalecimiento del talento secretarial mediante la combinación de las capacidades, el compromiso y la acción para obtener buenos resultados en la gestión de la oficina, comprende la aptitud, los conocimientos, las habilidades y las cualidades para brindar un servicio eficaz y eficiente al usuario y a la colectividad.

### **1.2.3. Prognosis**

De no atenderse el problema de la limitada gestión administrativa secretarial, las consecuencias a futuro producirán un inadecuado servicio al usuario, incorrecta planificación de actividades secretariales y sobre todo desactualización en los procesos secretariales, dificultando la aceptación social, conflictos entre usuarios y servidores públicos, es decir, la Dirección Metropolitana de Catastro sería una institución deficiente, desactualizada e incapaz de cumplir con la función de servir a la sociedad y al país .

El servicio al usuario debe cumplir los estándares establecidos para el servidor público, sin embargo el escaso conocimiento de la gestión secretarial, dificulta la labor institucional al convertirla en deficiente; los usuarios se sentirían inconformes, la institución en sí, no se desenvolvería en forma apropiada, provocando un cambio negativo, aumentarían las dificultades laborales y de servicio, interfiriendo con la participación social del sistema que involucra activamente a todos los sectores sociales en la vida jurídica, política, cultural y económico social del país.

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

¿De qué manera la gestión administrativa secretarial incide en el servicio al usuario de la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ❖ ¿Cómo influye el mejoramiento del proceso administrativo secretarial, para brindar un servicio eficiente al usuario que acude a la Dirección Metropolitana de Catastro?

- ❖ ¿Cuáles son los procedimientos de la Gestión administrativa secretarial en la Dirección Metropolitana de Catastro?
- ❖ ¿Existe una alternativa de solución al problema: “limitada Gestión Administrativa Secretarial, en el servicio al usuario?”

### **1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.**

#### **1.2.6.1. Delimitación de Contenido.**

- ❖ Campo: Secretarial.
- ❖ Área: Administrativa.
- ❖ Aspecto: Gestión Administrativa Secretarial.  
Servicio al Usuario.

#### **1.2.6.2. Delimitación Espacial**

Esta investigación se realiza en la Dirección Metropolitana de Catastro del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **1.2.6.3. Delimitación Temporal.**

El problema será estudiado durante el periodo septiembre del 2012 a abril del 2013.

#### **1.2.6.4. Unidades de Observación.**

- ❖ funcionarios Administrativos.
- ❖ Usuarios.

### 1.3. Justificación.

Este trabajo de investigación tiene como finalidad primordial mejorar el proceso de servicio en la Dirección Metropolitana de Catastro, destacando la eficiencia en el servicio al usuario.

La autora destaca su **interés** por conocer la incidencia de la gestión administrativa secretarial en el servicio al usuario, contribuyendo en el mejoramiento de la actividad secretarial encaminado al perfeccionamiento profesional.

La investigación resalta su **importancia teórica y práctica** porque servirá como base para futuras investigaciones, realizadas en la redacción de documentos, influyendo en la creatividad y efectividad secretarial, proporcionando servicios orientados a la calidad total.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque el personal de la Dirección Metropolitana de Catastro en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito utilizará normas, procedimientos y técnicas adecuadas encaminadas a la mejora del servicio al usuario.

El trabajo investigativo será de **utilidad** en la Dirección Metropolitana de Catastro en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en especial para el personal de secretariado, considerándose que las normativas de servicio al usuario fortalecen su desempeño en forma eficiente y eficaz.

La presente investigación es de **impacto**, porque revaloriza la importancia de la función secretarial en el contexto de la organización, además mediante la aplicación de normativas en el servicio al usuario posibilitarán un desempeño con mayor profesionalismo y se cumplirá con las funciones encomendadas para llegar a cumplir las metas propuestas por la institución.

El presente trabajo investigativo es **factible** porque la investigadora posee el conocimiento, bibliografía y factor económico; también posee el apoyo incondicional del personal la Dirección Metropolitana de Catastro; además al capacitar al personal y tener claro el proceso en cada uno de los trámites ingresados, evitara la duplicidad de funciones y se solucionaría los requerimientos de los usuarios de manera eficiente.

#### **1.4. Objetivos.**

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

Investigar cómo la gestión Administrativa Secretarial incide en el servicio al usuario de la Dirección Metropolitana de Catastro del Distrito Metropolitano de Quito.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- ❖ Diagnosticar cómo influye el proceso administrativo secretarial, para brindar un servicio eficiente al usuario que acude a la Dirección Metropolitana de Catastro.
- ❖ Establecer los procedimientos de la Gestión Administrativa secretarial en la Dirección Metropolitana de Catastro.
- ❖ Proponer una alternativa de solución que mejore el servicio al usuario en la Dirección Metropolitana de Catastro.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos.

Al ingresar a los archivos de la Biblioteca de la Universidad Estatal de Bolívar en relación al tema: “La gestión administrativa secretarial incide en el servicio al usuario de la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines que enunciaré a continuación.

ALTAMIRANO RAMÍREZ Hugo Vicente. CASCANTE GONZÁLEZ Deisi Mercedes. (2006). La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en el año 2006.

Objetivos:

- ❖ Realizar un estudio de la Gestión Administrativa de los albergues del cantón Penipe, el cual permitirá el establecimiento de alternativas para mejorar la atención afectiva y/o emocional de los evacuados por el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
- ❖ Realizar un diagnóstico situacional de la Gestión Administrativa de los albergues instalados en el cantón Penipe.
- ❖ Fundamentar científicamente la Gestión Administrativa.
- ❖ Elaborar un Manual de Gestión Administrativa y proponer a las autoridades su aplicación en los albergues.

## Conclusión:

- ❖ La mayoría de los evacuados determinan que no existió una planificación por parte de las autoridades y funcionarios que llegaban al albergue, además las decisiones eran divergentes, opuestas y trataban de dar soluciones imprevistas a los problemas, ocasionando confusiones.
- ❖ Consideran que la organización y el control no existió, porque habían disposiciones del Alcalde, del Comité de Operación Emergente, de la Defensa Civil, del Ministerio de Bienestar Social, que no concordaban los unos con los otros y obstaculizaban la toma de decisiones y correctivos.
- ❖ En los albergues se dieron actitudes de prepotencia, inseguridad, desconfianza, escasa afectividad, poca asistencia médica y recreacional por lo que los evacuados no desearían volver a un albergue en otra situación de emergencia preferirán quedarse en sus casas, pase lo que pase.

A falta de Gestión Administrativa incrementa los serios desequilibrios socio- económicos, agravando la problemática social, por lo expuesto podemos concluir que es elemental analizar la Gestión Administrativa que nos permita plantear parámetros, lineamientos fundamentales que mejoren y beneficien el funcionamiento de los albergues y la atención afectiva y/o emocional de los damnificados.

ANALUIZA GARCÍA, Gladys Beatriz. VARGAS BORJA, Greta Cristina (2010). “Estudio del perfil profesional de las secretarías del municipio del cantón San José de Chimbo y su Contribución al desarrollo organizacional Durante el año 2010”.

## Objetivos.

- ❖ Determinar el Perfil Profesional Actual de las Secretarias y su influencia en el Desarrollo Organizacional del Municipio del Cantón San José de Chimbo en el año 2010.
- ❖ Conocer el perfil profesional que requieren en el Municipio del Cantón San José de Chimbo.
- ❖ Verificar si el perfil actual de las secretarias es el adecuado para un buen Desarrollo Organizacional.
- ❖ Contribuir con el fortalecimiento del perfil secretarial con capacitaciones, talleres y seminarios de acuerdo a las necesidades de l Municipio del Cantón San José de Chimbo

## Conclusiones.

- ❖ Es importante hacer énfasis en que las Secretarias ejerzan su profesión de acuerdo a su perfil profesional.
- ❖ La mayoría de secretarias trabajan en forma empírica, es decir; no cuentan con conocimientos acorde al perfil secretarial.
- ❖ Es importante que las Secretarias se sientan motivadas para que su fuerza de trabajo sea mayor y ayude al desarrollo y mejoramiento de la Imagen Institucional del Municipio del Cantón San José de Chimbo.
- ❖ Como pudimos darnos cuenta en esta investigación realizada que en realidad si existe un problema que es de gran magnitud por la falta de actualización de conocimientos en las secretarias del Municipio del Cantón San José de Chimbo.



La secretaria tiene relación directa con la organización de las tareas y los procesos administrativos, razón por la cual debe estar en continua capacitación debido a los avances de las tecnologías de la información, es trascendental recordar que las antiguas funciones de procesamiento de la información, con frecuencia ejecutadas de modo fragmentado, deben ser revisadas y el personal debe recibir formación pertinente para asumir las nuevas funciones, en las diferentes áreas.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN**

### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

MARTÍNEZ, Martín. M. BUSCARAIS ESTRADA, María R. (2002). “Considera al ser humano como un ser capaz de desarrollar una profunda conciencia social, una práctica cotidiana al servicio de la colectividad; estima su capacidad para encarar los cambios de forma positiva y constructiva, como también su potencial para orientar sus esfuerzos al trabajo productivo”. La universidad como espacio de aprendizaje ético. Revista Iberoamericana de Educación. Mayo/Agosto. Pág 17.

El ser es un potenciador de la transformación social como producto del trabajo solidario, asume el conocimiento como proceso activo y de construcción colectiva; orienta su acción hacia una efectiva contribución con el desarrollo de un servidor(a) público comprometido con la consolidación de una institucionalidad pública de calidad, en un marco situacional, contextual y política.

Emprende una práctica de formación y capacitación tendiente a promover en las y los participantes una nueva moral colectiva con sus valores asociados, tales como la solidaridad, la cooperación, el compromiso social, la vocación de servicio, la corresponsabilidad, el bien común y la conciencia cívica, entre otros.

### **2.2.2. Fundamentación Axiológica**

Al analizar la teoría de los valores se develan aquellos que son indispensables en la posición social de la personas, dotándole de cualidades positivas para hacer cumplir con lo que una determinada sociedad establece como ideal o norma, es la filosofía individual llevada a la práctica la que le permite que el ser humano encuentre la armonía con su entorno y pueda comunicarse de manera positiva con sus semejantes. CADENA MAGAÑA, Antonio (2004).

La investigación busca rescatar y resaltar los valores de responsabilidad y compromiso, en los funcionarios de la Dirección Metropolitana de Catastros para que asuman de una manera crítica y con orientación futurista, el reto de convertir a este organismo y a toda la administración municipal en un modelo de gestión por su lealtad, responsabilidad y honestidad en el servicio.

### **2.2.3. Fundamentación Ontológica.**

El desarrollo del ser debe estar presente en cada acto que realicen los seres humanos; la necesidad constante de superación, la interrelación con sus compañeros de trabajo y con los usuarios, permite determinar el grado de compromiso de cada persona para con la sociedad que lo acoge, en ese sentido la relación ontológica facilita al funcionario de la institución y al fortalecer de los procesos de ejecución en su área laboral con la finalidad de otorgar un servicio que satisfaga al usuario. RIVAS Eduardo, (2003).

La realidad actual de las instituciones públicas, se ve afectada por diversas políticas establecidas en cada gobierno, esto ha provocado que tanto el personal como los reglamentos cambien constantemente y se afecte el objetivo de cada institución, provocando un deterioro en el servicio prestado.

Para lograr un cambio se necesita estandarizar los procesos institucionales.

#### **2.2.4. Fundamentación Sociológica**

La sociología estudia al hombre en su medio social; en el seno de una sociedad, cultura, país, ciudad, clase social, etcétera., se basa en la idea de que los seres humanos no actúan de acuerdo a sus propias decisiones individuales, sino bajo influencias culturales e históricas y según los deseos y expectativas de la comunidad en la que viven. CASATI, Roberto, (2008).

La satisfacción del ser humano no se halla únicamente en la obtención de bienes materiales que satisfagan sus propias necesidades o en la acumulación de riquezas que lo distinguan de las demás personas.

El ser humano solo puede hallar la felicidad, al hacer lo que le gusta, su trabajo será positivo y esa satisfacción personal la demostrará con eficiencia; plasmando los conocimientos adquiridos y la práctica profesional logrando su desarrollo personal como fruto de la acción social en la que se desenvuelve.

#### **2.3. Fundamentación Legal.**

TÍTULO II. Del régimen interno de administración del talento humano.  
Capítulo I. De los deberes, derechos y prohibiciones

Art. 23.- De su cumplimiento.- De conformidad con lo que determina el artículo 50 de la LOSEP, el Ministerio de Relaciones Laborales y la UATH o la que hiciere sus veces, vigilará el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones de las y los servidores establecidos en la citada ley y este Reglamento General.

Sección 3a. Del desarrollo institucional

Art. 135.- Desarrollo institucional.- Es el conjunto de principios, políticas, normas, técnicas, procesos y estrategias que permiten a las instituciones, organismos y entidades de la administración pública central, institucional y dependiente, a través del talento humano, organizarse para generar el portafolio de

productos y servicios institucionales acordes con el contenido y especialización de su misión, objetivos y responsabilidades en respuesta a las expectativas y demandas de los usuarios internos y externos.

Art. 136.- De los proyectos de estructuras institucionales y posicionales.- Los proyectos de estructuras institucionales y posicionales de las instituciones, entidades y organismos de la administración pública central, institucional y dependiente, previo a su promulgación en el Registro Oficial, serán sometidos al dictamen presupuestario del Ministerio de Finanzas si se requiriere reforma presupuestaria; y, al informe favorable por parte del Ministerio de Relaciones Laborales, que lo emitirá considerando la racionalidad y consistencia del Estado, y sobre la base de la norma técnica emitida para el efecto. Se exceptúan a las empresas públicas.

Art. 137.- Administración del desarrollo institucional.- Las UATH tendrán bajo su responsabilidad el desarrollo, estructuración y reestructuración de las estructuras institucionales y posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos.

Art. 138.- Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.- En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

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

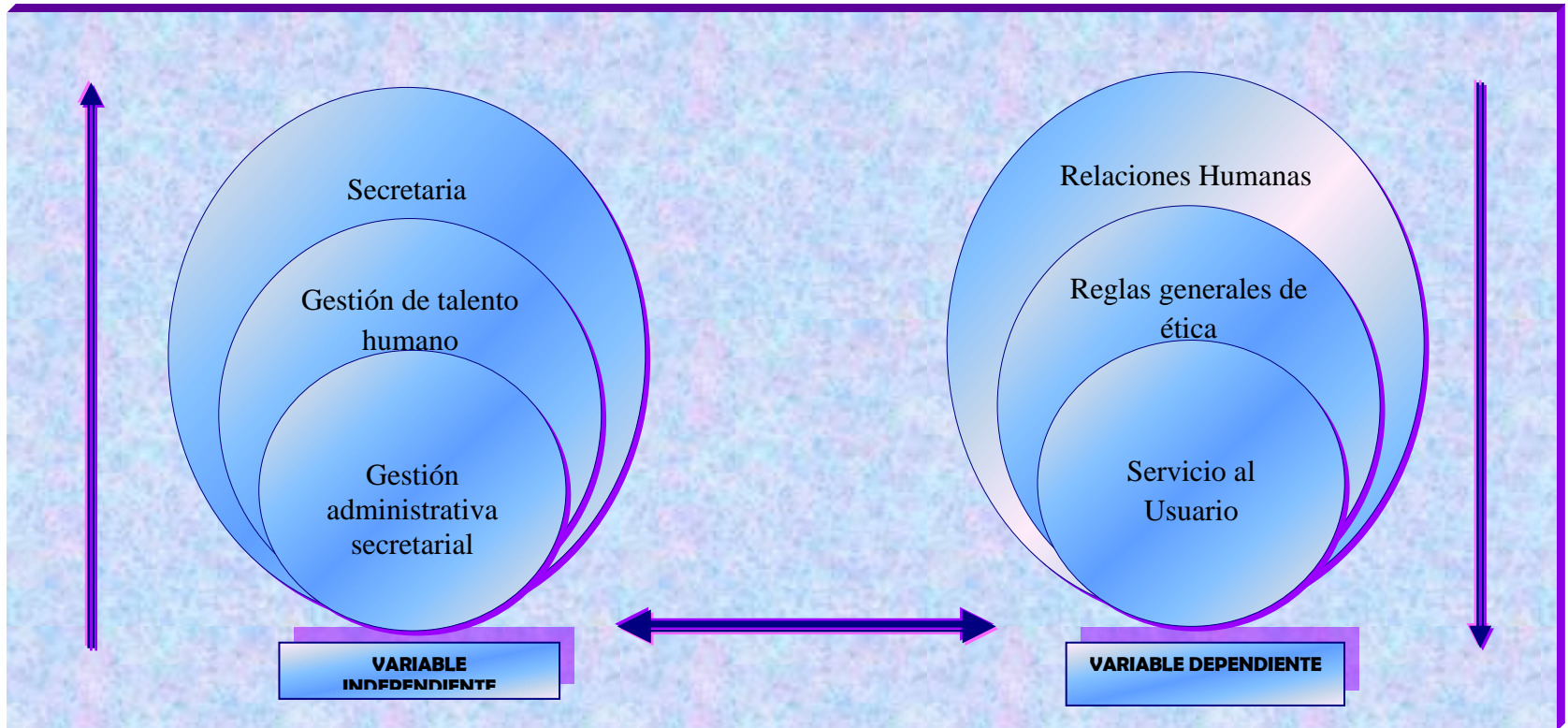


Gráfico No. 2: Inclusiones Conceptuales.  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

**2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente: Gestión Administrativa.**

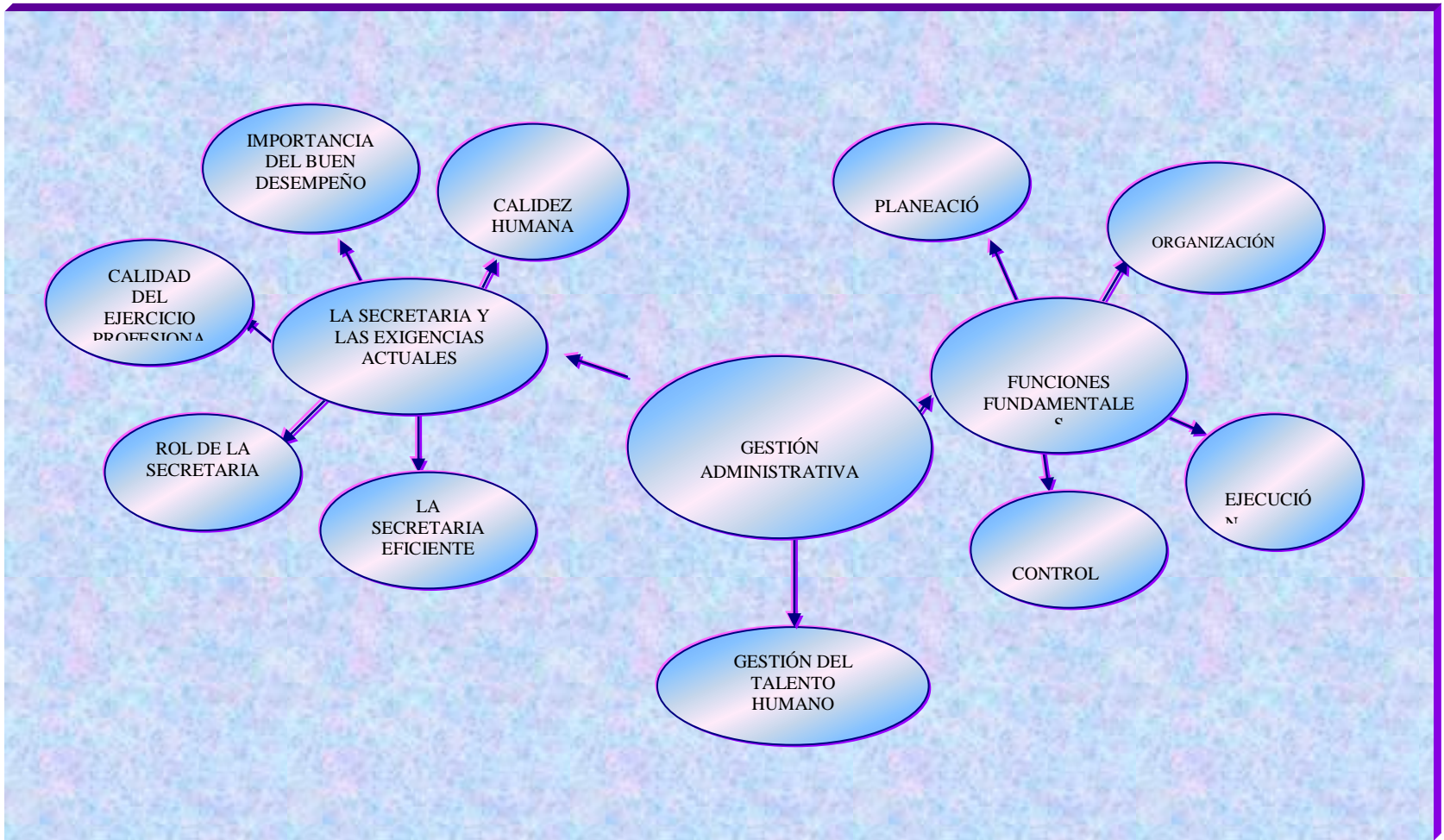


Gráfico No. 3. Constelación de ideas de la variable independiente: Gestión Administrativa.  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

#### 2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Servicio al usuario.

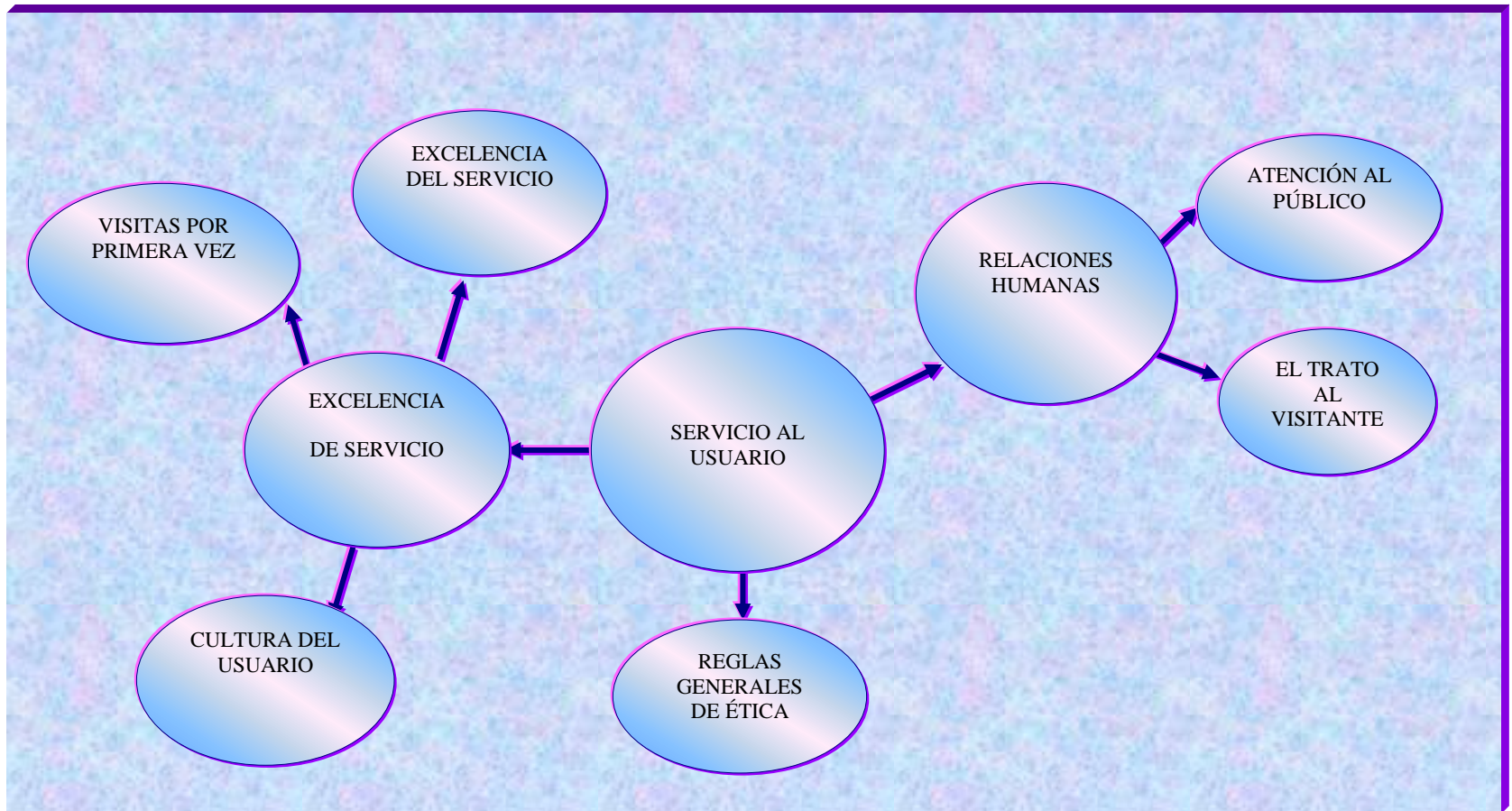


Gráfico No. 4: Constelación de ideas de la variable dependiente: Servicio al Usuario.  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

### **2.4.3. Gestión Administrativa Secretarial**

Se puede decir que la gestión administrativa secretarial es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el trabajo con la colaboración de todos los individuos para lograr los objetivos propuestos. Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planeación, organizar, dirigir y coordinar.

Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales:

- ❖ Planeación.
- ❖ Organización.
- ❖ Ejecución.
- ❖ Control.

Constituyen el proceso de la administración. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración es:

- ❖ La planeación. Para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.
- ❖ La organización. Para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.
- ❖ La ejecución. Por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- ❖ El control. De las actividades para que se conformen con los planes.



### **2.4.3.1. Funciones fundamentales**

#### **2.4.3.1.1. Planeación.**

STONER, JAMES; FREEMAN. (1996). “ para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos”. Administración 6a. Edición. Editorial Pearson. México, (Pág. 484)

Esto origina las preguntas qué trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

#### **A. Actividades importantes de planeación**

- ❖ Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- ❖ Pronosticar.
- ❖ Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- ❖ Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- ❖ Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- ❖ Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- ❖ Anticipar los posibles problemas futuros.

#### **2.4.3.1.2. Organización.**

Según STONER, JAMES; FREEMAN, (1996). Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles. Administración 6a. Edición. Editorial Pearson. México, (Pág. 486)

Estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en él número o en la calidad de los miembros administrativos se procurarán tales miembros.

##### **A. Actividades Importantes de Organización.**

- ❖ Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos).
- ❖ Agrupar las obligaciones operativas en puestos (puesto por departamento).
- ❖ Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- ❖ Aclarar los requisitos del puesto.
- ❖ Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- ❖ Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la administración.
- ❖ Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- ❖ Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

### **2.4.3.1.3. Ejecución.**

Según STONER, JAMES; FREEMAN, (1996). Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Administración 6a. Edición. Editorial Pearson. México, (Pág. 486).

Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

#### **A. Actividades Importantes de la Ejecución.**

- ❖ Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- ❖ Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- ❖ Motivar a los miembros.
- ❖ Comunicar con efectividad.
- ❖ Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- ❖ Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- ❖ Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- ❖ Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control

#### **2.4.3.1.4. Control.**

Según STONER, JAMES; FREEMAN, (1996). Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado.

Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito.

##### **A. Actividades Importantes de Control**

- ❖ Comparar los resultados con los planes generales.
- ❖ Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- ❖ Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- ❖ Comunicar cuales son los medios de medición.
- ❖ Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- ❖ Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- ❖ Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- ❖ Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

#### **2.4.3.1.5. Interrelación entre las Funciones**

- ❖ En la práctica real, las 4 funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazadas e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo (termina) antes que se inicie la siguiente.
- ❖ La secuencia deber ser adecuada al objetivo específico. Típicamente el gerente se haya involucrado en muchos objetivos y estará en diferentes etapas en cada uno.
- ❖ La ejecución efectiva requiere que se hayan asignado actividades a las personas o hayan realizado las suyas de acuerdo con los planes y objetivos generales, de igual manera el control no puede ejercerse en el vacío debe haber algo que controlar.

En realidad, la planeación esta involucrad en el trabajo de organizar, ejecutar y controlar.

De igual manera los elementos de organizar se utilizan en planear, ejecutar y controlar con efectividad. Cada función fundamental de la administración afecta a las otras y todas están relacionadas para formar el proceso administrativo.

#### **2.4.3.1.6. El proceso administrativo secretarial**

Según STONER, JAMES; FREEMAN, (1996). El proceso administrativo tiene aplicación universal, es de importancia significa ya que las funciones fundamentales de planear, organizar, dirigir y controlar son básicas y están desempeñadas por el administrador, sin importar el tipo de empresa, la actividad principal o el nivel en el cual trabaja el director. Administración 6a. Edición. Editorial Pearson. México, (Pág. 496).

#### **2.4.3.1.7. La función asistencial del secretariado.**

La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior y sus funciones principales son:

- ❖ Representar personalmente al jefe: Ésta es una de sus primeras funciones, pues por la confianza que el jefe tiene en ella, le delega una serie de responsabilidades: realizar determinadas gestiones, coordinar actividades con otros departamentos, recibir a los clientes y facilitar los trámites, ocuparse del trato con el personal de la empresa, etc.
- ❖ Organizar el trabajo del jefe: La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe, en consecuencia, le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y le recordará los compromisos internos y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, reuniones viajes, etc.
- ❖ Preparar la correspondencia de rutina del jefe: La preparación de la correspondencia habitual significa evitarle al jefe una serie de esfuerzos secundarios que le causan preocupaciones y le quitan gran parte de su tiempo, así él puede disponer de más tiempo para dedicarse a los asuntos inherentes a sus funciones.
- ❖ Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina: La secretaria tiene un papel de coordinación muy importante pues permite establecer un vínculo entre el jefe y los demás funcionarios de la oficina, mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación, para la organización del trabajo, la planificación de las actividades de la oficina y el cumplimiento de las tareas de los empleados.

- ❖ Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe: Para asegurar las actividades propias de la oficina y de su función, con frecuencia la secretaria tendrá que hacer frente a determinadas situaciones en ausencia del jefe y debe estar preparada para solucionar ciertos asuntos con suficiente seguridad, así como para tomar decisiones.

#### **2.4.3.1.8. Técnicas de organización para el trabajo de oficina.**

Según STONER, JAMES; FREEMAN, (1996). Todo empleado de oficina debe conocer las técnicas de organización que ayuda hacer mejor uso del tiempo, de las facilidades físicas, del equipo y de los materiales que tiene a su disposición. Administración 6a. Edición. Editorial Pearson. México, (Pág. 498)

Entre estas podemos mencionar las siguientes:

- ❖ Ahorrar tiempo y dinero.
- ❖ Aumentar la productividad.
- ❖ Crear un ambiente de trabajo agradable.
- ❖ Permite una comunicación más efectiva.
- ❖ Produce satisfacción.

#### **2.4.3.1.9. Factores para una buena organización.**

Para establecer una buena organización en el lugar de trabajo es necesaria:

- ❖ Conocer el trabajo que se va a realizar.

- ❖ Tener claras las metas y objetivos de la empresa y del superior.
- ❖ Tener estas metas por escrito.
- ❖ Establecer prioridades, interrupciones y emergencias con facilidad.
- ❖ Aprender a delegar.
- ❖ Hacer un trabajo final de primera intención adiestrar a los compañeros y administradores en las destrezas de planificación y organización.
- ❖ Tener flexibilidad.
- ❖ Conocer preferencias del ejecutivo del equipo d trabajo con el cual se labora.

#### **2.4.3.1.10. Materiales que ayudan en la organización.**

Según STONER, JAMES; FREEMAN, (1996). Entre los materiales necesarios en la planificación de las tareas están:

- ❖ Libreta y lápiz. la secretaria debe tener estos siempre a la mano. Es recordable escribir las instrucciones y no confiar en la memoria.
- ❖ Calendario. Debe mantenerse en un lugar accesible no solo el calendario del año actual, sino del año anterior y el del año siguiente.
- ❖ Hojas de planificación. Pueden comprarse o diseñarse de acuerdo con las necesidades de la oficina.

#### **2.4.4. La gestión del talento humano**

CALERO, Mavillo (2004). La gestión del talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los



objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo. Gestión de talento humano. (Página 34).

#### **2.4.4.1. Misión Secretarial**

Según: CALERO, Mavillo (2004). Consiste en suministrar servicios eficaces de alta calidad a los usuarios internos y externos. Gestión de talento humano. (Página 39).

Dentro de la misión general de las secretarías pueden ser:

- ❖ Proporcionar a los usuarios internos y externos información clara, precisa y transparente como base para adoptar acuerdos en el cumplimiento de las tareas.
- ❖ Mejorar la responsabilidad financiera con respeto a las actividades de la empresa, vinculando los costos correspondientes.
- ❖ Mejorar la eficiencia y la eficacia de las estructuras de la Secretaría, sus actividades y procedimientos y especialmente disminuir los gastos.
- ❖ Adoptar nuevas técnicas e innovar, entre ellas el trabajo externo.
- ❖ Mantener el funcionamiento ágil y responsable de la Secretaría.
- ❖ Informar rápidamente a los miembros sobre problemas que surgen al tratar de alcanzar los objetivos y prioridades establecidos.

#### **2.4.4.2. Perfil de las Secretarías.**

Según: CALERO, Mavillo (2004). Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza y que cumpla con las siguientes características:

- ❖ Desempeñarse eficientemente en su área.
- ❖ Aptitudes para la Organización.
- ❖ Buenas relaciones interpersonales.
- ❖ Dinámica, entusiasta.
- ❖ Buenas presencia.
- ❖ Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- ❖ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ❖ Persona proactiva y organizada.
- ❖ Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

#### **2.4.4.3. Funciones de una Secretaria.**

- ❖ Ser puntual en todas sus actividades de funciones.
- ❖ Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento para que todos estén informados y desarrollen bien el trabajo asignado.
- ❖ Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- ❖ Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario departamento dentro de la empresa.

#### **2.4.5. La secretaria.**

##### **2.4.5.1. La secretaria eficiente.**

Como profesional multidisciplinar, sus funciones y competencias se han visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo de dirección. La

secretaria ejecutiva del presente debe además, dar paso a su creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas de telemática, facilitar la operatividad de su jefe, dominar el inglés, igualmente contará con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo.

#### **2.4.5.2. Rol de la secretaria.**

Podemos afirmar sin temor a equivocarnos que el rol de la secretaria es uno de los que más ha evolucionado dentro de las instituciones ya que en el pasado, una secretaria solía entrar en una institución con unos conocimientos en cierta medida básicos y por medio de la experiencia en el puesto de trabajo, conseguía la capacitación necesaria para desempeñar su labor con eficacia y profesionalidad.

#### **2.4.5.3. Calidad del ejercicio profesional.**

Cualquier individuo es condicionado por muchos elementos de su propia personalidad, historia profesional y cultura que inciden directamente sobre su calidad de servicio y desempeño profesional como son:

##### **2.4.5.3.1. Actitudes y aptitudes para el desarrollo eficiente**

Cada individuo tiene un perfil determinado de personalidad profesional que le hace más adecuado a un puesto que a otro, la secretaria ejecutiva puede desempeñar su rol o papel profesional que le corresponde de acuerdo al funcionamiento de la institución, será requisito indispensable una actitud personal, una disposición favorable al trabajo que habitualmente desarrolla.

##### **2.4.5.3.2. Consejo para el éxito**

El perfeccionamiento del ser humano se obtiene a lo largo de su vida con su educación, dedicación y esfuerzo, de esto dependerá el éxito ya sea personal y profesional para esto debe tomar diariamente lo que le ofrece la vida a través de los consejos de éxito que se deben poner en práctica especialmente en el área secretarial.

#### **2.4.5.3.3. Área de desarrollo asistencial**

Para que una secretaria pueda desempeñar sus funciones de manera concreta y a satisfacción de todos los departamentos para el que trabaja, necesita una mínima e indispensable estructura organizativa, el espacio se convierte en un lugar agradable, las personas se sienten a gusto con lo que hacen, el trabajo se vuelve menos tedioso y pesado.

#### **2.4.5.4. Importancia del buen desempeño secretarial.**

El nivel de conocimientos e información que hoy una asistente necesita dominar, no abarca el campo puramente administrativo ni la atención telefónica. En muchos de los casos, las tareas que aplican hoy a esta profesión requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas, e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los clientes de las compañías.

#### **2.4.5.5. Excelencia de servicio**

Para lograr la excelencia en el servicio debemos tomar en cuenta varias estrategias como integridad de todos y cada uno de los componentes de una empresa sean del sector privado o público, debe ser integro, en decir honrado, moral cortés sincero, actualización constante, capacitación al personal debe ser como una política importante dentro de la empresa y no una actividad aislada, si los empleados se capacitan y actualizan permanentemente en métodos y técnicas su desempeño será efectivo eficiente y económico.

#### **2.4.5.6. Cualidades humanas y éticas de la secretaria.**

Las cualidades humanas las que harán de la secretaria una buena profesional. Entre las cualidades humanas de la secretaria, se mencionan las siguientes:

- ❖ **Iniciativa y capacidad de trabajo:** Se entiende por iniciativa la capacidad de la persona para emprender una acción sin necesidad de que otros se lo indiquen. La secretaria con iniciativa se anticipa a las necesidades de su

jefe y actúa en consecuencia: reúne información relacionada con el tema de una carta que acaba de llegar, averigua los detalles que no se incluían en un informe.

- ❖ Puntualidad: Es una manifestación de seriedad y formalidad. La secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.
- ❖ Orden: Es muy importante que la secretaria sea muy ordenada tanto en el modo de actuar como en el de pensar. Siempre debe tener el despacho en orden, desde la mesa a los archivos, los armarios y estanterías etc.
- ❖ Paciencia: Es una virtud muy necesaria, enfurecerse jamás da un buen resultado, solo sirve para descargar nuestro nervios con los demás. La secretaria debe mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado.
- ❖ Si es de carácter nervioso ha de refrenar sus impulsos y no dejarse dominar por ellos.

#### **2.4.6. Relaciones Humanas**

Permiten la integración de las personas dentro de la oficina, realizando sus actividades de manera satisfactoria. Para las buenas relaciones es bueno considerar que todos somos diferentes, el tipo de labor que realiza cada quien más las políticas de trabajo que posee cada empresa y las condiciones de trabajo que tenga.

Las relaciones humanas satisfactorias permiten:

- ❖ Ahorro de tiempo.
- ❖ Motivación del personal.

- ❖ Coordinación y cooperación.
- ❖ Agradable ambiente de trabajo.
- ❖ Compromiso por la calidad.
- ❖ Mayor productividad

Además permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales, disminuyendo los conflictos usando el entendimiento.

#### **2.4.6.1. La atención al público**

- ❖ Es el servicio o actividad que las secretarias de las instituciones brindan dentro de una empresa, ya que están en contacto diario con el público, quien aparece identificado como si fuera la organización misma.
- ❖ Para empezar a prestar un buen servicio, se debe hacer el inventario de los momentos de verdad y su evaluación.
- ❖ El servicio requiere una estrategia bien concebida, hay que crear sistemas amables con el usuario.

#### **2.4.6.2. El trato al visitante**

La actitud de la secretaria con las visitas es muy importante porque trasmite una determinada imagen de la empresa para la que trabaja.

La secretaria suele ser la primera persona con quien habla el usuario y es de sobras conocido que las primeras impresiones son bastantes decisivas. Aunque nadie juzgará a una empresa sólo por comportamiento de su secretaria, si obtiene una impresión desfavorable de ésta, no dejará de preguntarse cómo una empresa de tal categoría puede contratar a esa secretaria o permitir que actuara de ese modo con los usuarios.

## **2.4.7. Reglas Generales de Ética**

### **2.4.7.1. Reglas éticas de la secretaria ideal.**

- ❖ Proponer un protocolo de relaciones humanas basadas en el respeto y la tolerancia ente las diferentes culturas, sociales, étnicas, de sexo o de cualquier otra índole, una utopía en un mundo cuyos valores se asientan precisamente de unos sobre otros en un juego de poderes cada vez más complejo. Para atender mejor el concepto habría que desmenuzar una de las interpretaciones de la regla de oro que la describe como la ley de la reciprocidad.
- ❖ Pulcritud: En lo que se refiere a organizar el trabajo con esmero y cuidada presentación.
- ❖ Memoria: Una excelente memoria se puede ejercitar para mejorarla; para recordar lo principal y más necesario en el trabajo cabe utilizar la agenda o la computadora; de este modo es posible recordar de manera rápida lo que de verdad es valioso.
- ❖ Espíritu de colaboración: Una secretaria debe colaborar frecuentemente con otros empleados, por eso no debe tener ninguna actitud de superioridad para con ellos, ya que si actúa así, cuando necesite de su cooperación, se creará una fama de antipatía difícil de superar.
- ❖ Buena educación: Es imprescindible demostrarle en el trato con los semejantes; la cortesía debe prevalecer sobre cualquier otra consideración, tanto con los jefes, los compañeros de trabajo y el resto del personal, como los clientes y las visitas.

#### **2.4.7.2. Las buenas maneras**

La norma de la educación, en la oficina, se las puede aplicar en las siguientes circunstancias:

- ❖ Al caminar junto a otras personas hay que evaluar el espacio disponible del pasillo, no se puede ocupar todo el pasillo, si caminan tres personas en paralelo, el del centro es quien cede el paso, en la entrada de la puerta.
- ❖ Debe estar bien sentada sin cruzar las piernas y mucho menos quitarse los zapatos, puede cruzar los pies, no debe sostener la cabeza con la mano, como si le pesara, debe sentarse derecha, pegada la espalda al espaldar de la silla, no recostada, tampoco esconderá las manos bajo la mesa.
- ❖ Cuidar los gestos como pasar el dedo por el cuello de la camisa, jugar con el bolígrafo puede molestar, mover los papeles constantemente, meterse el dedo en la nariz, la oreja, rascarse la cabeza.
- ❖ Al entrar a una sala o despacho se cede el paso a la persona de mayor jerarquía, aquí prima el cargo no el sexo, en el caso de salir de su despacho el último en salir es el ocupante o dueño del mismo, se hace generalmente en forma inversa a como se ha entrado.
- ❖ Los turnos para hablar o preguntar se deben respetar, no se habla todos a la vez, no se grita o vocea, no se dicen tacos, palabras malsonantes o graserías. No se lanzan objetos o se amenaza físicamente (mucho menos a empujones o agarrones), antes todo hay que respetar a los demás, aquí se puede utilizar el dicho, lo cortés no quita lo valiente.



### **2.4.7.3. El saludo diario**

El saludo es un signo de cortesía y una demostración de amistad que emplean las personas en el ámbito universal.

Cuando entre a una oficina que no es la suya, debe saludar cortésmente sin esperar que le den o no contestación. Es agradable que las personas respondan la salutación; sin embargo, si no lo hacen, no debe resentirse ni dejar de saludar la próxima vez. Tampoco debe saludar entre dientes, es necesario que emplee un acento firme, claro y seguro.

### **2.4.7.4. El trato a los compañeros de trabajo**

En el tratamiento a los compañeros de trabajo, lo mejores ser amigable con todos, pero sin exagerar esta actitud. Es conveniente brindar amistad a todos sin discriminar a nadie por razones de edad o categoría de función. No es prudente demostrar una actitud amistosa solamente a las personas de la misma edad y del mismo nivel.

La gentiliza de dar la bienvenida a un nuevo empleado Una de las grandes faltas de amabilidad hacia un nuevo empleado es no presentarlo a sus compañeros. Los mismos sentimientos de nerviosismo e inseguridad que tuvo la secretaria en su primer día de trabajo experimentan todas personas al incorporarse a determinada actividad o empresa, aunque tengan experiencia en sus trabajos anteriores.

### **2.4.7.5 Atender llamada telefónica**

La Secretaria debe tener muy en cuenta que el uso del teléfono en la oficina es, básicamente, un acto comunicativo de carácter funcional, que debe ajustarse a criterios de eficacia.

- ❖ Debe tener siempre papel y bolígrafo para anotar el nombre y el recado de quien llame.

- ❖ Escuche atentamente lo que le estén diciendo y no provoque ruidos que interrumpen la comunicación. Si su jefe está, anuncie la llamada, y si él la acepta, pásela.
- ❖ En caso de que su jefe esté ocupado, pregunte a su interlocutor si prefiere esperar o llamar más tarde.
- ❖ Cuando su jefe no esté, apunte el nombre, el cargo, el teléfono de quien llama, e indíquele que si está de acuerdo usted lo llamará en cuanto llegue

#### **A. Uso del teléfono celular**

Es indudable el beneficio que la telefonía celular ha proporcionado, desafortunadamente, se está expuesto a escuchar conversaciones por teléfono en todas partes y a enterarnos de detalles de la vida de otros que se preferiría no saber, el límite entre lo que es público y lo que es privado parece desaparecer en esos momentos.

Cómo manejar el celular en el medio laboral:

- ❖ En términos generales es importante que sea discreta en su uso. Si recibe una llamada durante una reunión, sepárese del lugar donde se encuentra.
- ❖ Si la empresa le asigna un celular, es necesario que lo use racionalmente. Es incorrecto dejar esperando a un cliente para atender asuntos personales.

#### **2.4.8. Servicio al usuario**

Es satisfacer las necesidades del usuario de una manera eficiente y de calidad en un tiempo limitado aprovechando toda la capacidad sin mayor esfuerzo para sentir satisfacción personal lo que estimula a servir con gusto y lograra a no sentirse esclavizado sin frustraciones a no respirar hostilidad contra la propia empresa.

### **2.4.8.1. Servicios.**

#### **2.4.8.1.1. Medio ambiente**

Se entiende como clima laboral o medio ambiente tanto físico como humano, donde se desarrollan las diferentes labores que requiera un trabajo, tan importante es la relación entre los compañeros, como el entorno donde se realiza las actividades. Para que exista un excelente clima laboral se deberá tomar en cuenta una serie de puntos como son:

- ❖ Cada persona deberá tener su organización una autonomía individual, en el sentido de poder tomar sus propias decisiones, autonomía que hará que se sienta suficientemente capaz y responsable para realizar su trabajo.
- ❖ Las autoridades deben haber informado correctamente de cómo quiere que se realice el trabajo y los objetivos que tiene dicho puesto.
- ❖ El director debe proporcionar afecto y consideración con sus subordinados, la supervisión por parte del director se caracteriza por ser competente.
- ❖ La recompensa que nos proporciona nuestro puesto de trabajo, es la satisfacción del deber cumplido y la autoestima alta.
- ❖ Lo principal que el puesto de trabajo debe estar vivo, es decir, debe aportar un crecimiento personal de nuevos conocimientos y métodos.

#### **2.4.8.1.2 Comunicación empresarial.**

Ciertamente la comunicación determina de forma decisiva todos los aspectos del funcionamiento de la institución, el clima laboral, la relación entre los jefes, administrativos, el aprendizaje de la tareas a realizar, el rendimiento, la productividad, la trasmisión de información, el cumplimiento de órdenes, etc., por lo que esta se ha convertido en un elemento central en las empresas , como lo es de toda la vida social, desde este punto de vista si tenemos en cuenta que las

empresas funcionan por medio de personas, parece claro que sin comunicación, sin interacción social, no es posible laborar eficiente y coordinado con los distintos elementos que lo conforman.

#### **2.4.8.1.3. Inteligencia emocional**

Una secretaria con inteligencia emocional es una persona con cualidades imprescindibles y brillantes para su trabajo, como ser:

- ❖ Empatía para poder comprender el comportamiento y pensamiento de lo demás, teniendo en cuenta y respetando las opiniones de su equipo de trabajo.
- ❖ Habilidad para resolver problemas e iniciativa para conseguirlo, no se deba amedrantar por los obstáculos que puedan presentársele.
- ❖ Facilidad de trabajo en equipo, lo que garantiza excelentes resultados a la hora de cumplir las metas pautadas por el grupo.
- ❖ Fluidez en la comunicación, rasgo prioritario para la motivación del equipo de trabajo y concreción de los objetivos.
- ❖ Capacidad de autocontrol, una secretaria de dirección con inteligencia emocional es mucho más habilidosa para controlar la presión que supone este cargo, frena los impulsos y es eficaz para hacer frente a los contratiempos que pueden suscitarse.
- ❖ Son personas cuidadosas, organizadas y responsables. Saben admitir los errores y ponen manos a la obra para solucionarlos.
- ❖ Son persuasivas, lo que las favorece a la hora de llegar a un consenso en la toma de decisiones, así como también en el trato con los usuarios.

#### **2.4.8.2. Cultura del servicio**

Según: KOONTZ, HAROLD; WEIHRICH, HEINZ. (1998). “Los clientes quieren algo más que el producto o servicio que se ofrece también quieren ser bien tratados. Administración”. Una Perspectiva Global. 11ª Edición, Editorial Mc Graw Hill. México. (Pág. 501).

En toda organización debe existir una cultura orientada hacia el cliente y son los directivos quienes tienen que fomentar y mantenerla, mientras que la gente tenga contacto con el usuario más importante se vuelve la calidad de cada contacto.

##### **A. Cuando el visitante se presenta por primera vez.**

A una oficina acuden todo tipo de usuarios, con motivos muy diferentes. La secretaria debe atenderlos siempre con toda corrección, asumiendo la función de enlace entre la visita y su jefe. Recibir al visitante de pie y salirle al encuentro. Saludarle con naturalidad con un “buenos días” o “buenas tardes” nunca hola es un tratamiento demasiado familiar.

#### **2.4.8.3. Cómo atender al visitante que no sabe donde tiene que realizar un trámite.**

KOONTZ, HAROLD; WEIHRICH, HEINZ. (1998). En primer lugar, la persona que labora en la oficina debe ser cortés y averiguar de manera discreta pero directa el trámite que va a realizar el usuario. Administración”. Una Perspectiva Global. 11ª Edición, Editorial Mc Graw Hill. México. (Pág. 510).

El anfitrión debe mostrarse atento y presto para ayudar en cualquier información requerida por el usuario, es preciso que se informe de manera precisa y clara, que no da lugar a confusiones; de esta manera se satisface las necesidades del usuario y a la vez proyecta una imagen de eficiencia personal e institucional.

- ❖ Administrar los tiempos. La adecuada administración del tiempo no solamente influye en nuestra productividad, sino que también contribuye a eliminar gran parte de la frustración y stress que la

mayoría de nosotras enfrentémonos cuando tenemos que realizar innumerables actividades en ocho horas de trabajo.

#### **2.4.8.4. Aspectos que ayudan a optimizar el desempeño laboral**

La actividad laboral es una de las fuentes de bienestar psicológico y social más valiosa para los seres humanos y constituye el mayor significado para la vida de un adulto, el bienestar en la oficina es preponderante al momento de desempeñar su función. Los siguientes factores podrían ayudar a optimizar su rendimiento laboral:

El trabajo en equipo se basa en lo siguiente:

- ❖ Complementariedad.- Cada miembro domina una parte determinada del proyecto. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante.
- ❖ Coordinación.- El grupo de profesionales, con un líder a la cabeza» debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante.
- ❖ Confianza.- Cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal.
- ❖ Compromiso.- Todas las personas se comprometen a aportar lo mejor de sí mismas, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

#### **2.4.8.5. Excelencia de servicio**

Para lograr la excelencia en el servicio debemos tomar en cuenta varias estrategias como integridad de todos y cada uno de los componentes de una empresa sean del sector privado o público, debe ser integro, en decir honrado, moral cortés sincero, actualización constante, capacitación al personal debe ser como una política importante dentro de la empresa y no una actividad aislada, si

los empleados se capacitan y actualizan permanentemente en métodos y técnicas su desempeño será efectivo eficiente y económico.

## **2.5. Hipótesis**

La gestión administrativa secretarial incide en el servicio al usuario de la dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Gestión Administrativa Secretarial

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Servicio al usuario.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

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

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

Es cuantitativa porque se obtiene resultados de datos numéricos que fueron procesados estadísticamente, busca la comprensión de los fenómenos sociales, observación naturalista, enfoque contextualizado, perspectiva desde dentro, orientado al descubrimiento de hipótesis, énfasis en el proceso, no generalizable: estudio de casos en su contexto, holístico y asume una realidad dinámica. Es cualitativa, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico, busca establecer el número de usuarios satisfechos, su mayor meta la consigue en la calidad del servicio.

### **3.2. Modalidad de investigación.**

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

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

Se obtiene información de fuentes tales como libros, textos, documentos, revistas, periódicos y páginas de Internet.

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

La investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, y actuó en la realidad para recabar información del problema investigado.

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

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo.



### 3.3. Niveles o tipos de investigación.

La investigadora tuvo contacto con la realidad, identificando el problema ha estudiarse, permitiendo el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

#### 3.3.1. Descriptivo.

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

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

### 3.4. Población y muestra.

#### 3.4.1. Población.

El universo de investigación está conformado por la totalidad de elementos a investigar.

Cuadro No. 1: Población investigada.

<b>Personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Funcionarios</b>	36	41.87%
<b>Usuarios</b>	50	58.13%
<b>Total</b>	86	100%

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

### 3.5. Operacionalización de variables.

#### 3.5.1. Variable dependiente: Gestión administrativa secretarial.

Cuadro No. 3.: : Gestión administrativa secretarial.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Gestión administrativa secretarial</u></b></p> <p>Es una ciencia social que estudia, de qué manera se organiza y gestiona una empresa, mediante una dirección estratégica que aplica la planificación; la organización; la economía y dirección, y el control de gestión.</p>	<p>Ciencia social</p> <p>Organiza y gestiona</p> <p>Dirección estratégica</p> <p>Planificación organización</p> <p>Economía</p> <p>Control administrativo</p>	<p>Servicio al usuario</p> <p>Orientación y seguimiento</p> <p>Administración institucional</p> <p>Proyecciones institucionales</p> <p>Inversión Institucional</p> <p>Eficiencia y eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Qué modelo de gestión secretarial se aplica en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?</li> <li>❖ ¿La institución orienta el servicio prestado por el personal de secretaria?</li> <li>❖ ¿La institución cuenta con una estructura organizacional?</li> <li>❖ ¿La institución invierte en la capacitación del personal de secretaria?</li> <li>❖ ¿Existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por las secretarías?</li> </ul>	<p><u>Técnica:</u> Encuesta.</p> <p><u>Instrumento:</u> Cuestionario</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez

### 3.5.2. Variable independiente: Servicio al Usuario.

Cuadro No. 2: Servicio al Usuario.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Servicio al Usuario</u></b> Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes fortaleciendo actividades interrelacionadas alcanzando la eficacia en la organización cumpliendo con políticas institucionales.</p>	<p>Servicio proporcionado</p> <p>Relación con el cliente.</p> <p>Actividades</p> <p>Eficacia en la organización</p> <p>Políticas institucionales.</p>	<p>Asistencia</p> <p>Acciones ofrecidas</p> <p>Estrategias de servicio</p> <p>Dinamismo</p> <p>Actitud institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿La secretaria tiene la autorización para la toma de decisiones?</li> <li>❖ ¿El personal de secretaria es capacitada cuando lo requiere?</li> <li>❖ ¿El desempeño de la secretaria, es evaluado por las autoridades?</li> <li>❖ ¿Hay un seguimiento a la labor realizada por el personal de secretaria de la institución?</li> <li>❖ ¿Existe un compromiso de servicio por parte de las secretarias de la institución?</li> </ul>	<p><u>Técnica:</u> Observación.</p> <p><u>Instrumento:</u> Ficha de observación.</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez

### 3.6. Recolección de la información.

Cuadro No. 4: Recolección de información.

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>1. ¿Para qué?</b>	Para alcanzar los objetivos de la investigación
<b>2. ¿De qué personas u objetos?</b>	Funcionarios Usuarios
<b>3. ¿Sobre qué aspectos?</b>	Gestión administrativa secretarial Servicio al Usuario
<b>4. ¿Quién? ¿Quiénes?</b>	La investigadora: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.
<b>5. ¿Cuándo?</b>	Fecha: noviembre del 2012
<b>6. ¿Dónde?</b>	Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.
<b>7. ¿Cuántas veces?</b>	Dos.
<b>8. ¿Qué técnicas de recolección?</b>	Encuesta. Observación.
<b>9. ¿Con qué?</b>	Cuestionario.
<b>10. ¿En qué situación?</b>	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez

### **3.7. Procesamiento y análisis**

#### **3.7.1. Procesamiento.**

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- ❖ Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinentes y otras.
- ❖ Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- ❖ Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- ❖ Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

#### **3.7.2. Análisis.**

- ❖ Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- ❖ Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- ❖ Comprobación de hipótesis.
- ❖ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Dirección Metropolitana de Catastro de la ciudad de Quito.

**Pregunta No. 1: ¿La Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito posee un modelo de gestión secretarial?**

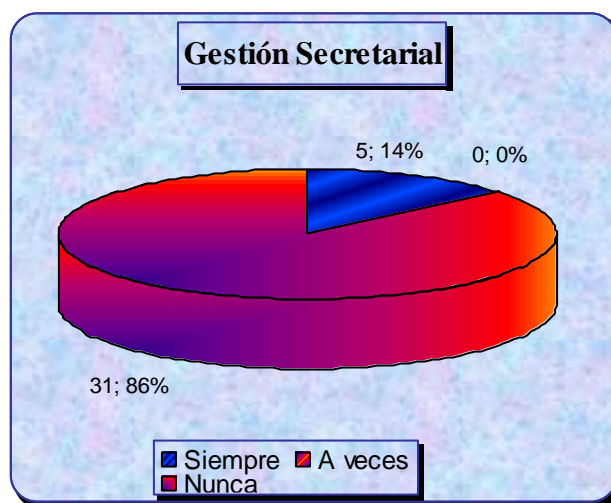
Cuadro No.1: Gestión secretarial.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	14%
A veces	0	0%
Nunca	31	86%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No.1: Gestión secretarial.



### **Análisis.**

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje del 14% afirman que la Dirección Metropolitana de Catastro siempre posee un modelo de gestión secretarial, mientras que el 0% expresa que a veces y un 86% manifiesta que la Dirección Metropolitana de Catastro no posee un modelo de gestión secretarial.

### **Interpretación.**

De los datos obtenidos en las encuestas la mayoría indica que la Dirección Metropolitana de Catastro no posee un modelo de gestión secretarial limitando los procedimientos secretariales encaminados al cumplimiento de los objetivos institucionales, dificultando el desempeño profesional, el logro de los objetivos, metas y tareas de la institución.

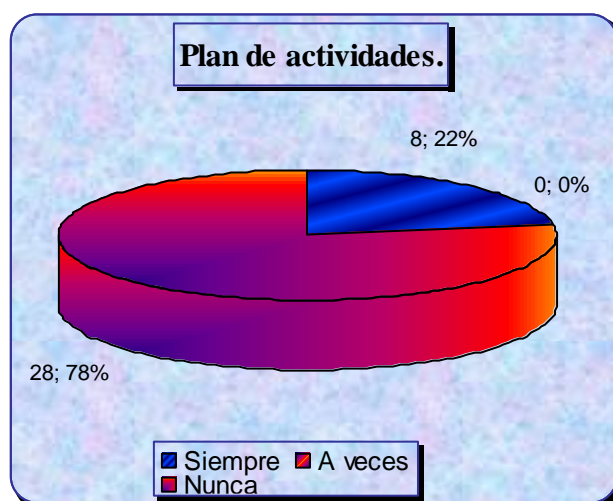
**Pregunta No. 2: ¿Las autoridades dan a conocer el plan de actividades para que estas sean realizadas en forma eficiente en los plazos establecidos?**

Cuadro No. 2: Plan de actividades.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	22%
A veces	0	0%
Nunca	28	78%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 2: Plan de actividades.



**Análisis.**

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje del 22% afirman que las autoridades dan a conocer el plan de actividades para su realización en forma eficiente; mientras que un 0% expresa que las autoridades a veces dan a conocer el plan de actividades, y un, 78% manifiestan que nunca.

**Interpretación.**

De los datos obtenidos la mayoría de funcionarios indican que en la Dirección Metropolitana de Catastro no se desarrolla una comunicación efectiva, que posibilite la interrelación entre las autoridades y funcionarios, dificultando la aplicación de conocimientos, herramientas, técnicas y competencias comunicacionales necesarias para la excelencia.

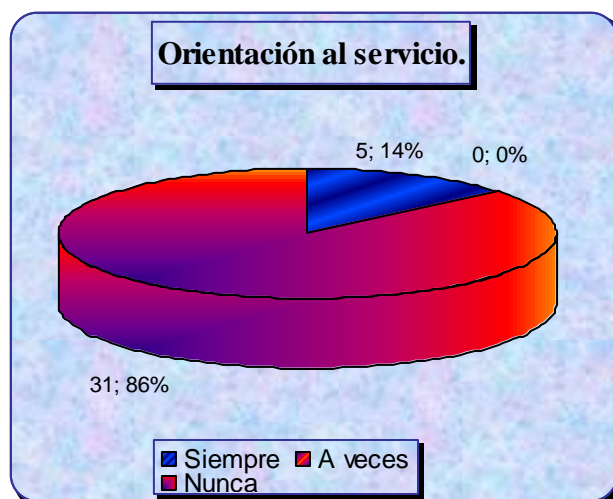
**Pregunta No. 3: ¿La institución orienta el servicio prestado por el personal de secretaria?**

Cuadro No. 3: Orientación al servicio.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	14%
A veces	0	0%
Nunca	31	86%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No.3: Orientación al servicio.



**Análisis.**

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje del 14% afirman que si hay orientación en el servicio prestado a los usuarios; mientras que un 0% expresa que no existe, afectando al proceso secretarial para un servicio de calidad; y un, 86% manifiestan que nunca.

**Interpretación.**

De los datos obtenidos se evidencia que no existe orientación en el servicio prestado a los usuarios, generando demora y pérdida de tiempo en la entrega de documentos e información al usuario, influyendo negativamente en la calidad de servicio.



**Pregunta No. 4: ¿La institución posee un sistema de estímulo al desempeño?**

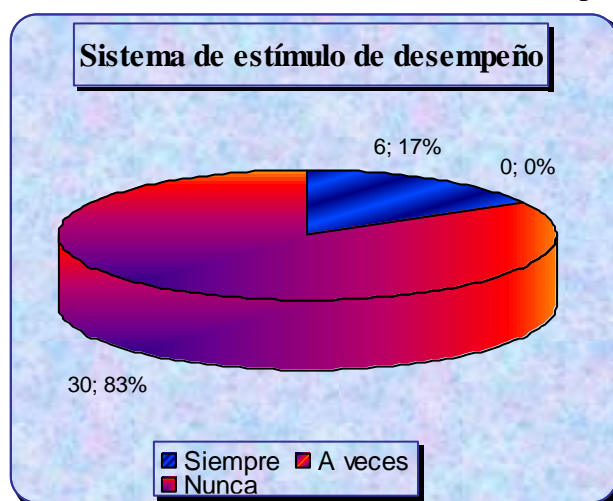
Cuadro No. 4: Sistema de estímulo de desempeño.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	17%
A veces	0	0%
Nunca	30	83%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 4: Sistema de estímulo de desempeño



**Análisis.**

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje del 17% afirman que si existe un sistema de estímulo para el desempeño de las labores cotidianas; mientras que un 0% expresa que no existe estímulo al desempeño; por tanto no se brinda un servicio de calidad; y un, 83% manifiestan que nunca.

**Interpretación**

El mayor porcentaje de las encuestas dan como resultado que no existe estímulo al desempeño, dificultando la permanencia del personal al no reconocer las labores desarrolladas en beneficio de la institución, limitando el desarrollo de competencias.

**Pregunta No. 5: ¿La institución invierte en la capacitación del personal de secretaría?**

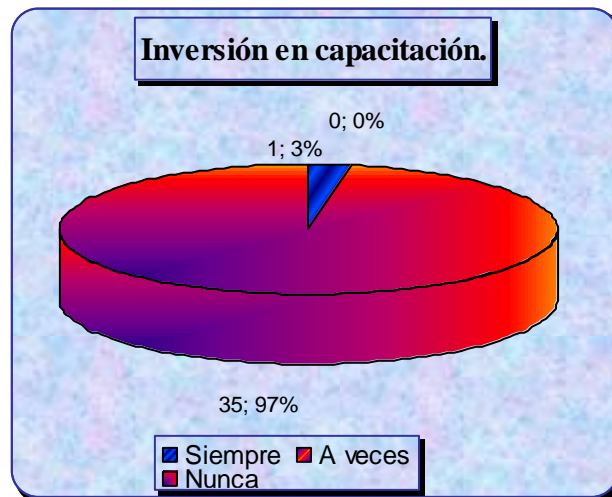
Cuadro No. 5: Inversión en capacitación.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
A veces	0	0%
Nunca	35	86%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 5: Inversión en capacitación.



**Análisis.**

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje del 14% afirman que la institución si invierte en la capacitación del personal de secretaria; mientras que un 0% expresa que no invierten en la capacitación esto da como resultado la limitada atención al usuario; y un, 86% manifiestan que nunca.

**Interpretación.**

De los resultados de las encuestas realizadas podemos manifestar que no existe inversión en la capacitación, reflejándose en el deterioro de la atención y servicio al cliente influyendo en el prestigio e imagen institucional.

**Pregunta No. 6: ¿En la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Comunicación es efectiva?**

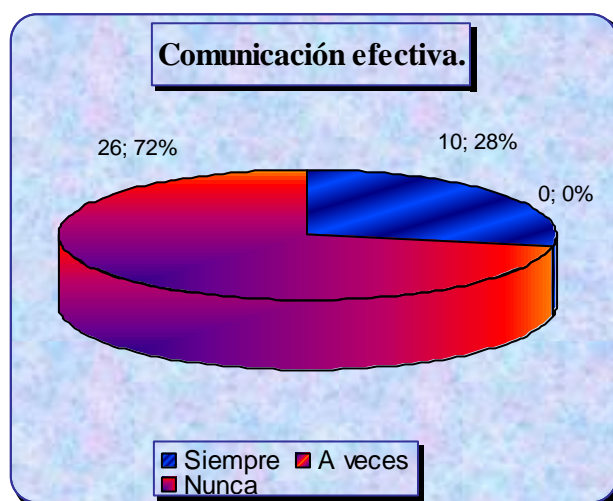
Cuadro No. 6: Comunicación efectiva.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	28%
A veces	0	0%
Nunca	26	72%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 6: Comunicación efectiva.



**Análisis.**

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje del 28% afirman que la comunicación es efectiva tanto con los funcionarios como con los usuarios; mientras que un 0% afirma que no existe comunicación efectiva lo que ocasiona la demora en el despacho de los trámites; y un, 72% manifiestan que nunca.

**Interpretación.**

En las encuestas realizadas en la Dirección Metropolitana de Catastro, afirman que no existe comunicación efectiva, dificultando el fortalecimiento de las buenas destrezas de comunicación interna y externa.

**Pregunta No. 7: ¿Existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por las secretarías?**

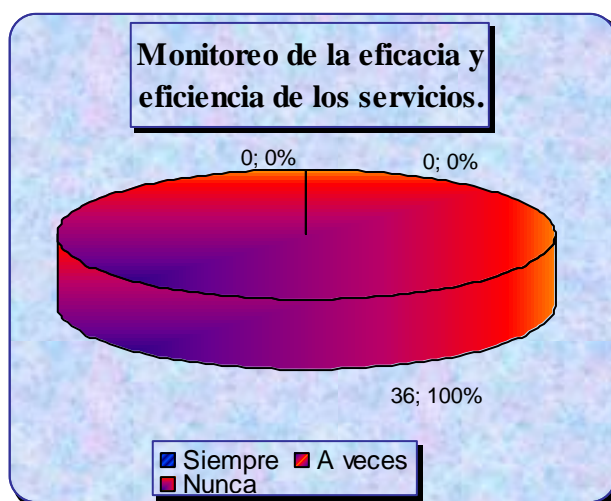
Cuadro No. 7: Monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	36	100%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 7: Monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios.



**Análisis.**

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje de 100% expresan que no existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por las secretarías.

**Interpretación.**

En las encuestas realizadas se obtuvo que no existe monitoreo para medir la eficiencia utilizando mayor cantidad de recursos para lograr un objetivo, limitando la eficacia, desconociendo la realidad del entorno institucional, dificultando la toma de decisiones oportuna.

Cuadro Resumen de las interrogantes aplicadas a los funcionarios de la Dirección Metropolitana de Catastro.

<b>INTERROGANTES</b>	<b>COLUMNA A FAVOR</b>	<b>COLUMNA EN CONTRA</b>
1	5	31
2	8	28
3	5	31
4	6	30
5	1	35
6	10	26
7	0	36
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>217</b>

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios  
 Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

#### 4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Dirección Metropolitana de Catastro de la ciudad de Quito.

**Pregunta No. 1: ¿Usted recibe atención inmediata al realizar determinado trámite?**

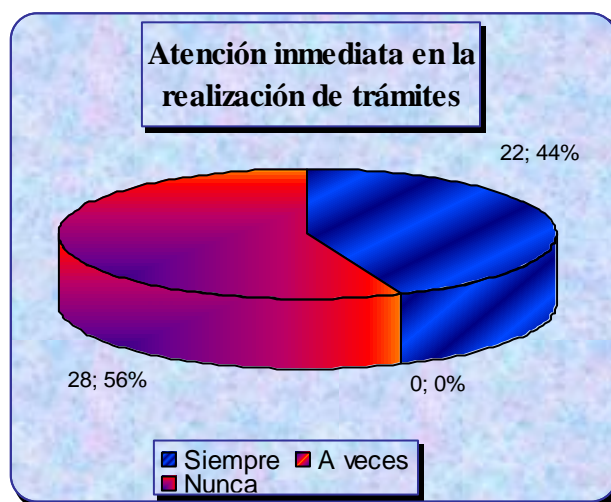
Cuadro No. 8: Atención inmediata en la realización de trámites.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	44%
A veces	0	0%
Nunca	28	56%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 8: Atención inmediata en la realización de trámites.



#### **Análisis.**

Del total de encuestados indica el 44% si recibe atención inmediata al realizar determinado trámite, mientras el 0% no recibe atención inmediata porque no hay una capacitación previa, su nivel es bajo a los requerimientos del usuario; y un, 56% manifiestan que nunca.

#### **Interpretación.**

De las encuestas realizadas en la Dirección Metropolitana de Catastro la mayor parte de los usuarios no reciben atención inmediata, generando reclamos continuos que perjudican en el prestigio e imagen institucional.

**Pregunta No. 2: ¿Considera usted que el personal o funcionarios de la institución requieren de una capacitación para mejorar el servicio?**

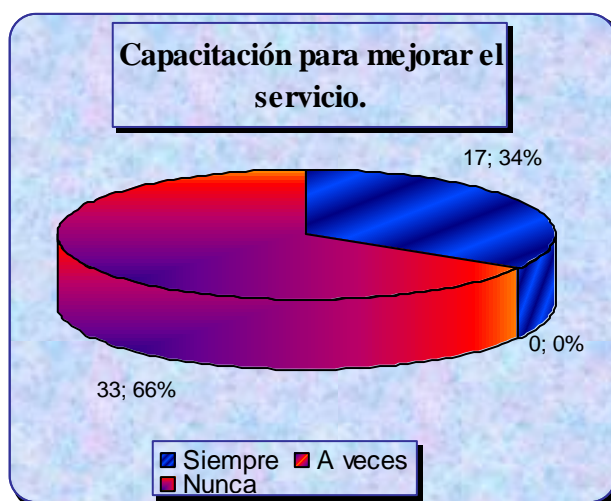
Cuadro No. 9: Capacitación para mejorar el servicio.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	34%
A veces	0	0%
Nunca	33	66%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 9: Capacitación para mejorar el servicio.



**Análisis.**

En la presente interrogante los encuestados en un porcentaje de 34% consideran que el personal de la institución requiere de una capacitación para mejorar el servicio, mientras que el 0% considera que los funcionarios no requieren capacitación en la atención al usuario; y un, 66% manifiestan que nunca.

**Interpretación.**

De las encuestas realizadas se concluye que los funcionarios no requieren capacitación en la atención al usuario, sin embargo por los funcionarios que si requieren de una capacitación se limita el proceso de servicio al cliente, dificultando el fortalecimiento de la confiabilidad, seguridad y confianza en la institución.

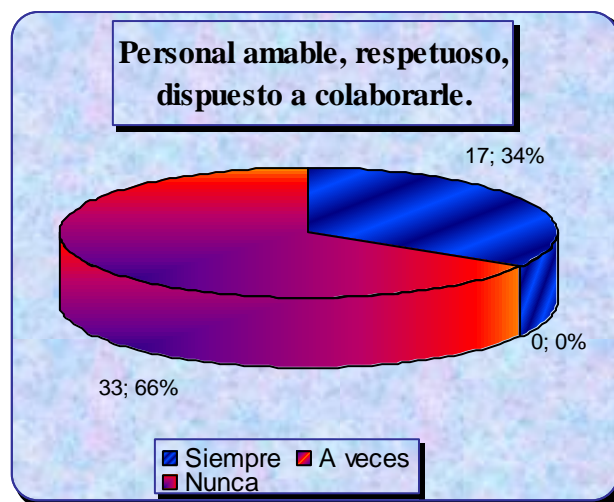
**Pregunta No. 3: ¿Cuando usted se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborarle?**

Cuadro No. 10: Personal amable, respetuoso, dispuesto a colaborarle.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	34%
A veces	0	0%
Nunca	33	66%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 10: Personal amable, respetuoso, dispuesto a colaborarle.



**Análisis.**

En la presente pregunta, los encuestados en la Dirección Metropolitana de Catastro en un porcentaje de 34% existe al personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborar, mientras que el 0% no presta respeto, amabilidad y peor aún no tiene esa predisposición de colaboración; y un, 66% manifiestan que nunca.

**Interpretación.**

De las encuestas realizadas se puede concluir que cuando el usuario se acerca a las oficinas de la institución encuentran que el personal no es amable, respetuoso ni están dispuestos a colaborar creando dificultades y problemas laborales, generando un conflicto permanente cuyas consecuencias siempre terminan perjudicando al cliente.



**Pregunta No. 4: ¿El servicio que usted ha recibido es oportuno, veraz y preciso?**

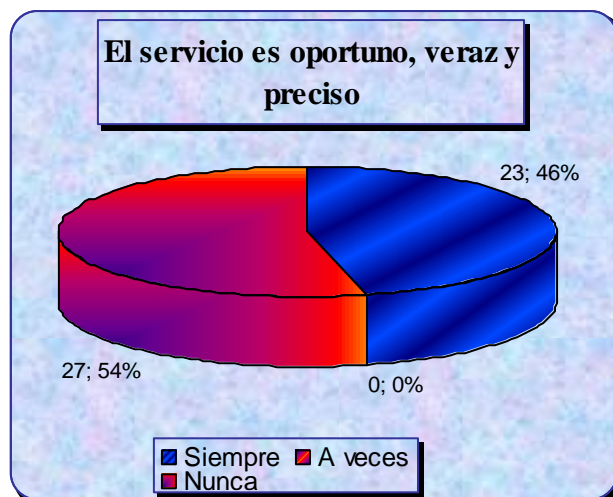
Cuadro No. 11: El servicio es oportuno, veraz y preciso

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	46%
A veces	0	0%
Nunca	27	54%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Gráfico No. 11: El servicio es oportuno, veraz y preciso



**Análisis.**

En la presente pregunta, los encuestados en la Dirección Metropolitana de Catastro en un porcentaje de 46% manifiesta que siempre existe personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborar, mientras que el 0% expone que no; y un 54% manifiestan que nunca existe personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborar.

**Interpretación.**

El servicio recibido no es oportuno, veraz y preciso dificultando el proceso comunicacional, creando un ambiente de desconfianza, inseguridad perjudicando el desarrollo de relaciones interpersonales.

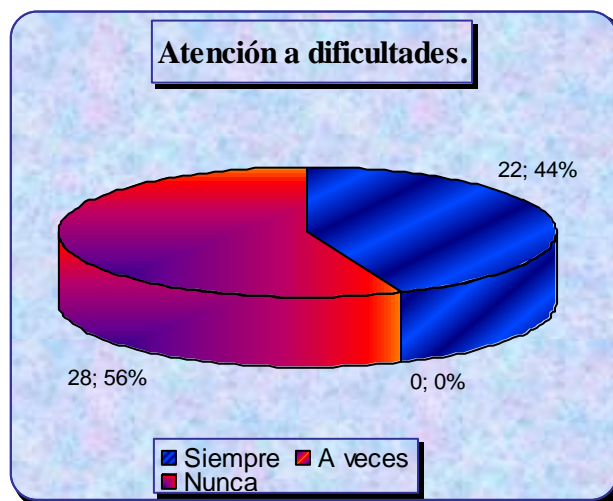
**Pregunta No. 5: ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?**

Cuadro No. 12: Atención a dificultades.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	44%
A veces	0	0%
Nunca	28	56%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 12: Atención a dificultades.



**Análisis.**

En la presente pregunta, los encuestados en la Dirección Metropolitana de Catastro en un porcentaje de 44% siempre existe atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva, mientras que un 0% manifiesta que no y un 56% manifiestan que nunca recibe una atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva

**Interpretación.**

En el resultado de encuestas realizadas se evidencia que la atención a las dudas y sugerencias, observaciones y dificultades no es amable, inmediata, clara y receptiva limitando la eficacia de la institución.

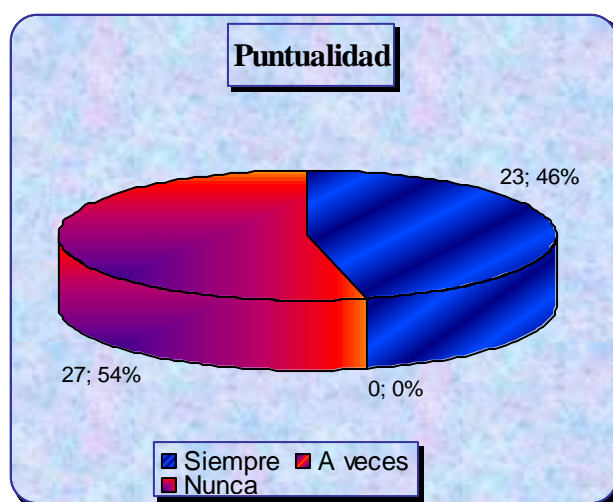
**Pregunta No. 6: ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?**

Cuadro No. 13: Puntualidad.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	46%
A veces	0	0%
Nunca	27	54%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 13: Puntualidad



**Análisis.**

En la presente pregunta, los encuestados en la Dirección Metropolitana de Catastro en un porcentaje de 46% manifiesta que siempre los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados, mientras que el 0% no, y un, 54% manifiestan que nunca los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados

**Interpretación.**

Se concluye que los horarios de atención al público no son puntuales, adecuados y respetados, generando deslealtad e insatisfacción al usuario..

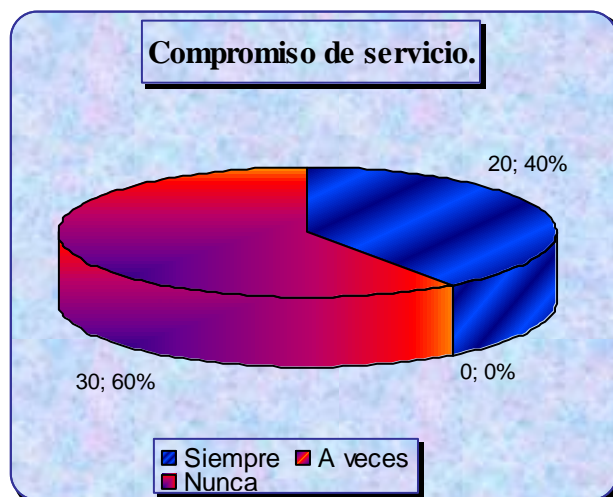
**Pregunta No. 7: ¿Existe un compromiso de servicio por parte de los funcionarios de la institución?**

Cuadro No. 14: Compromiso de servicio.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	40%
A veces	0	0%
Nunca	30	60%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios  
Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Grafico No. 14: Compromiso de servicio.



**Análisis.**

En la presente pregunta, los encuestados en la Dirección Metropolitana de Catastro en un porcentaje de 40% existe un compromiso de servicio por parte de los funcionarios de la institución mientras que el 0% expresa que a veces existe un compromiso de servicio por parte de los funcionarios de la institución y un 60% manifiesta que nunca

**Interpretación.**

En la institución no existe un compromiso de servicio por parte de los funcionarios de la institución perjudicando el desarrollo de las actividades diarias en pro de cumplir los objetivos operativos, tácticos y estratégicos de la organización, incumpliendo con el alcance de metas y objetivos.

Cuadro Resumen de las interrogantes aplicadas a los usuarios de la Dirección Metropolitana de Catastro de la ciudad de Quito.

<b>INTERROGANTES</b>	<b>COLUMNA A FAVOR</b>	<b>COLUMNA EN CONTRA</b>
<b>1</b>	5	31
<b>2</b>	6	30
<b>3</b>	7	29
<b>4</b>	30	6
<b>5</b>	10	26
<b>6</b>	26	10
<b>7</b>	28	8
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>140</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios  
 Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

### **4.3. Verificación de la hipótesis**

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

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

#### **4.3.1. Modelo Lógico.**

##### **Hipótesis Nula.**

Ho.- La gestión administrativa secretarial no incide en el servicio al usuario de la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

##### **Hipótesis Alterna.**

H1.- La gestión administrativa secretarial incide en el servicio al usuario de la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **4.3.2. Modelo Matemático.**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

#### **4.3.3. Modelo Estadístico.**

$$X_c^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

#### 4.3.3.1. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

#### 4.3.3.2. Fórmula de la Chi- Cuadrado

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

Donde:

$X^2$  = Cantidad elevada al cuadrado.

$\sum$  = Sumatoria.

$fo$  = Frecuencia observada.

$fe$  = Frecuencia esperada.

#### 4.3.3.3. Fórmula de los grados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1) \quad 1 \text{ Gl} = 3,841$$

$$Gl = (2-1) (2-1) \quad X^2_{\dagger} = 3,841$$

$$Gl = (1)(1)$$

$$Gl = 1$$

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se selecciona siete interrogantes para la variable independiente y siete para la variable dependiente.

#### 4.4. Frecuencias observadas.

**Cuadro N. 15. Resumen frecuencias observadas.**

	<b>COLUMNA A FAVOR</b>	<b>COLUMNA EN CONTRA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FUNCIONARIOS</b>	112	140	252
<b>USUARIOS</b>	190	160	350
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>300</b>	<b>602</b>

#### 4.5. Frecuencias esperadas.

**Cuadro N. 16 Frecuencias esperadas.**

	<b>COLUMNA A FAVOR</b>	<b>COLUMNA EN CONTRA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FUNCIONARIOS</b>	126.42	125.58	252
<b>USUARIOS</b>	175.58	174.42	350
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>300</b>	<b>602</b>



#### 4.6. Aplicación del Chi cuadrado.

fo	fe	fo - fe	(fo - fe) <sup>2</sup>	(fo - fe) <sup>2</sup> /fe
112	126.42	-14.42	207.93	1.64
140	125.58	14.42	207.93	1.65
190	175.58	14.42	207.93	1.18
160	174.52	14.42	207.93	1.19
<b>602</b>	<b>602</b>		<b>X<sup>2</sup></b>	<b>5.66</b>

#### 4.7. Zona de aceptación y rechazo de las hipótesis.

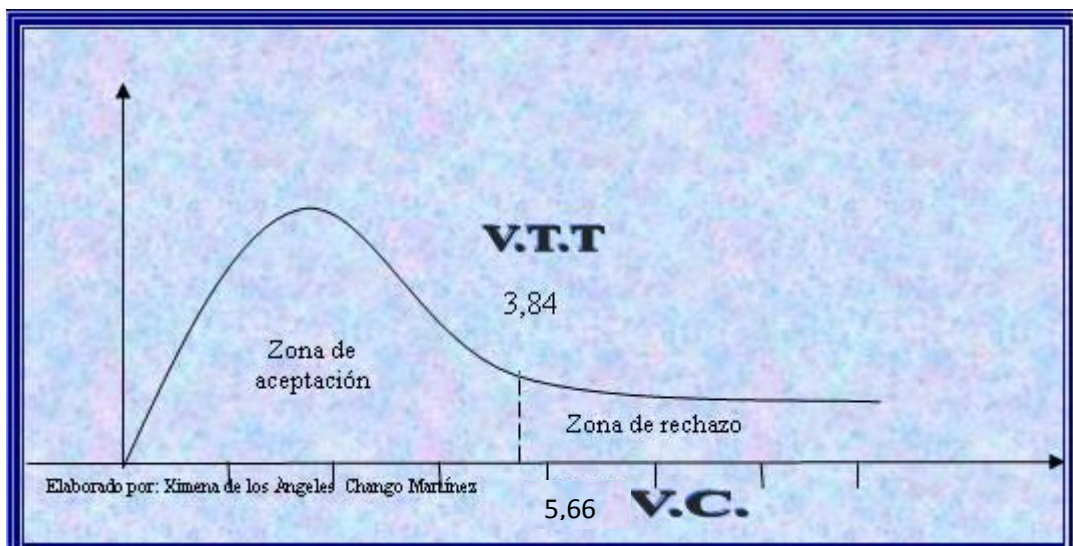


Gráfico No: 19. Zona de aceptación de la Hipótesis

Se acepta  $X^2_c$  si es  $\geq$  a  $X^2_t$ , se acepta la hipótesis nula porque cae en la zona de rechazo.

#### 4.8. Regla de decisión.

R ( $H_0$ ) si  $X^2_c \geq X^2_t$

Se acepta  $H_0$  si  $X^2_c \geq X^2_t$

#### **4.9. Conclusión.**

Con 1 grado de libertad y 94.44% de confiabilidad el  $X^2_c$  es de 5.66 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_t$  por tanto se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). “La gestión administrativa secretarial incide en el servicio al usuario de la Dirección Metropolitana de Catastro en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones.

- ❖ La Dirección Metropolitana de Catastro no posee un modelo de gestión secretarial limitando el mejoramiento del servicio al usuario, dificultando los procedimientos secretariales encaminados al cumplimiento de los objetivos institucionales, obstaculizando el desempeño profesional, el logro de los objetivos, metas y tareas de la institución.
- ❖ En la Dirección Metropolitana de Catastro no se desarrolla la comunicación efectiva, generando demora y pérdida de tiempo en la entrega de documentos e información al usuario, influyendo negativamente en la calidad de servicio influyendo en el prestigio e imagen institucional.
- ❖ En la institución no existe estímulo al desempeño, dificultando el fortalecimiento de destrezas de comunicación interna y externa limitando el desarrollo de competencias reflejándose en el deterioro de la atención y servicio al cliente.
- ❖ En la entidad no existe monitoreo para medir la eficiencia utilizando mayor cantidad de recursos para lograr un objetivo, limitando la eficacia, desconociendo la realidad del entorno institucional, destacándose que los usuarios no reciben atención inmediata, generando reclamos continuos que perjudican el desarrollo institucional.

## **5.2. Recomendaciones.**

- ❖ La elaboración de un modelo de gestión secretarial conllevando al mejoramiento del servicio al usuario, fortaleciendo los procedimientos secretariales encaminados al cumplimiento de los objetivos institucionales, posibilitando el desempeño profesional, el logro de los objetivos, metas y tareas de la institución.
  
- ❖ El desarrollo de la comunicación efectiva, facilitando la entrega de documentos e información al usuario, fortaleciendo la calidad de servicio contribuyendo en el prestigio e imagen institucional.
  
- ❖ Estimular el desempeño laboral, fortaleciendo las destrezas de comunicación interna y externa permitiendo el desarrollo de competencias alcanzando el mejoramiento de la atención y servicio al cliente.
  
- ❖ Aplicar un sistema de monitoreo para medir la eficiencia y la eficacia, conociendo la realidad del entorno institucional, brindando a los usuarios una atención inmediata logrando la satisfacción de sus necesidades fortaleciendo la confiabilidad, seguridad y confianza en la institución.

## **CAPÍTULO VI PROPUESTA.**

### **6.1. Título.**

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

### **6.2. Datos informativos**

Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

### **6.3. Beneficiarios.**

#### **Beneficiarios directos:**

- ❖ Personal del Área Administrativa Secretarial.
- ❖ Usuarios.

#### **Beneficiarios indirectos:**

- ❖ Personal del Área Administrativa Financiera.

### **6.4. Ubicación:**

- ❖ **País:** Ecuador.
- ❖ **Región:** Sierra.
- ❖ **Provincia:** Pichincha.
- ❖ **Distrito:** Quito
- ❖ **Parroquia:** González Suárez.
- ❖ **Servicio:** Público.
- ❖ **Tipo de beneficiarios:** Personal femenino y masculino
- ❖ **Orientación:** Institución pública

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

❖ **Director:** Mg. César de la Cruz Santamaría.

❖ **Investigadora:** Ximena de los Angeles Chango Martínez.

### **6.1.7. Costo:**

❖ \$ 200

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

Los resultados de la investigación realizada en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, determinan que la escasa Gestión Administrativa Secretarial afecta al servicio prestado dificultando la satisfacción, productividad y lealtad tanto de usuarios externos como de clientes internos.

Es significativo resaltar que la Dirección Metropolitana de Catastro no posee un modelo de gestión secretarial limitando el mejoramiento del servicio al usuario, dificultando los procedimientos secretariales encaminados al cumplimiento de los objetivos institucionales, obstaculizando el desempeño profesional, el logro de los objetivos, metas y tareas de la institución.

En la Dirección Metropolitana de Catastro no se desarrolla la comunicación efectiva, generando demora y pérdida de tiempo en la entrega de documentos e información al usuario, influyendo negativamente en la calidad de servicio influyendo en el prestigio e imagen institucional.

Además en la institución no existe estímulo al desempeño, dificultando el fortalecimiento de destrezas de comunicación interna y externa limitando el desarrollo de competencias reflejándose en el deterioro de la atención y servicio al cliente.

Por último en la entidad no existe monitoreo para medir la eficiencia utilizando mayor cantidad de recursos para lograr un objetivo, limitando la eficacia, desconociendo la realidad del entorno institucional, destacándose que los usuarios no reciben atención inmediata, generando reclamos continuos que perjudican el desarrollo institucional.

### **6.3. Justificación.**

El Manual de Gestión Administrativa tiene como finalidad

El Manual resalta su **importancia teórica práctica** por que servirá para desarrollar actividades e incrementar conocimientos relacionados con la gestión administrativa secretarial, para atender al usuario con calidad, eficiencia y eficacia, apoyando en el desarrollo interpersonal e intrapersonal.

Este Manual es **novedoso** para el personal de la Dirección Metropolitana de Catastro, contribuirá en el fortalecimiento del conocimiento en el área secretarial, posibilitando un entre el usuario y el funcionario mediante una construcción de relaciones interpersonales, además para lograr que el funcionario se sienta parte importante del equipo y que este convencido que su trabajo va a redundar no solo en beneficio de los usuarios y la empresa, sino también el suyo propio.

El Manual será de **utilidad** porque el personal de la Dirección Metropolitana de Catastro utilizará normas y procedimientos enfocados en el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario viabilizando el desarrollo organizacional, con esto se demostrará que es más productivo y motivador.

El presente manual es de **impacto**, porque valora la importancia de la función secretarial, en el contexto de la organización, mediante la aplicación de normativas que posibiliten un desempeño con mayor profesionalismo, mejorando las habilidades comunicacionales, para brindar atención al usuario de calidad y así se cumplirá con las funciones encomendadas.

### **6.3. Objetivos.**

#### **6.4.1. Objetivo general:**

- ❖ Elaborar un manual de gestión administrativa secretarial para el fortalecimiento del servicio al usuario en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **6.4.2. Objetivos Específicos:**

- ❖ Socializar el manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al usuario Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- ❖ Ejecutar talleres de socialización para capacitar a los funcionarios en estrategias de servicio, contribuyendo en el prestigio e imagen institucional.
- ❖ Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de del manual de gestión administrativa secretarial en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

### **6.5. Análisis de factibilidad.**

La investigación es factible porque la institución cuenta con el personal dispuesto al desarrollo del taller, además existe el equipo necesario para la socialización del mismo considerando que está enfocado en la gestión administrativa secretarial conllevando al mejoramiento del servicio al usuario, considerando que en sus líneas se describen las funciones, normas y procedimientos que contribuyen en la consecución de los objetivos, metas, propósitos planteados por la institución fortaleciendo su imagen y prestigio.



### **6.5.1. Factibilidad Política.**

La elaboración del manual de gestión administrativa secretarial para el fortalecimiento del servicio al cliente en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, posibilita mejoramiento de las relaciones humanas basándose en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, contribuyendo en la comunicación afectiva para alcanzar el desarrollo personal, profesional e institucional.

### **6.5.2. Factibilidad técnica.**

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, experiencia, etc., necesarios para efectuar las actividades dedicadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, con la finalidad de lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común, trabajando todos por un mismo fin, para obtener mejores resultados y beneficios

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

La propuesta se constituye en un documento de carácter educativo pudiendo ser utilizado por los funcionarios en los organismos del sector público, privado resaltándose que contiene procedimientos que posibilitan el desarrollo de la comunicación interpersonal; cultivando actitudes genuinas de interés por los demás, alcanzando el fortalecimiento cognitivo, procedimental y actitudinal. El manual está elaborado con la finalidad de modificar el modo de vida del área secretarial, revelando la información para garantizar su aceptación dentro de la Dirección Metropolitana de Catastro.

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

La gestión administrativa secretarial exige una serie de técnicas y herramientas encaminadas al mejoramiento del servicio donde las relaciones humanas permiten mantener un buen clima laboral que actualmente con las redes sociales favorecen a la interacción asegurando su crecimiento, sostenibilidad y competitividad en el nuevo mundo globalizado. El presente manual constituye una

herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones de los profesionales para desarrollar una atención de calidad para que el usuario no pueda cuestionar su labor.

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

La nueva administración del siglo XXI, está orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, teniendo como finalidad la mejora de la atención a los ciudadanos, mediante la planificación, organización, dirección y control de los recursos: humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, con el fin de obtener el máximo beneficio posible centrándose en estrategias y enfocadas a las necesidades del cliente.

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

El manual de gestión administrativa secretarial promueve la utilización de estrategias enfocadas al fortalecimiento de los servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad dentro de un entorno mediante actividades coordinadas encauzadas en el desarrollo de reglas y normas de comportamiento que han de respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite el logro de los objetivos institucionales.

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

Este documento tiene por objetivo favorecer el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que le permitan al funcionario o funcionaria fortalecer competencias en el ámbito laboral, abarca aspectos como el compañerismo, la comunicación, las motivaciones, las expectativas, para mejorar aspectos como la productividad, y sobre todo la satisfacción laboral enfocándose en la calidad de servicio.

Ayuda a la mejora en los procesos, servicios y en la atención al usuario, buscando siempre su satisfacción y teniendo en cuenta la relación Calidad-usuario. Conseguir que la calidad, la mejora continua y la prevención de la contaminación sean elementos básicos de la cultura de la institución.

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

La propuesta se basa en un recurso para receptar documentos y expedientes verificando los requisitos establecidos en el nivel administrativo, con la finalidad de proporcionar medidas correctivas necesarias para la simplificación de procedimientos administrativos y secretariales.

## **6.6. Fundamentación.**

### **6.6.1. Fundamentación psicológica.**

MIRAS MARTÍNEZ, Francisco (2004). Manifiesta que “La Psicología explora conceptos como la percepción, la atención, la motivación, la emoción, el funcionamiento del cerebro, la inteligencia, la personalidad, las relaciones personales, la consciencia y la inconsciencia. La secretaria y su autoestima. (Pág. 45).

En la presente propuesta se emplea métodos para analizar el comportamiento, del funcionario en relación con el servicio al usuario involucrando a los empleados o funcionarios basándose en la acentuación en sus aspectos existenciales como la libertad, el conocimiento, la responsabilidad, la historicidad en búsqueda del mejoramiento de la gestión administrativa secretarial

### **6.6.2. Fundamentación Social**

BERRY, T. (2006). Expresa que “la formación humana se relaciona con el desarrollo de actitudes y valores que impactan en el crecimiento personal y social del individuo, formando al sujeto en la dimensión humana, alcanzando su actuar con esquemas coherentes, propositivos y propios. Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de Santos. Caracas.(2006).

El ser humano es un ser que reconoce su papel en la sociedad, en la institución para la que trabaja y en la familia; desarrolla actitudes y valores que

impactan en el crecimiento personal y social asumiendo el reto de ser protagonista de un proceso de cambio cuya finalidad es la defensa de la democracia, la justicia social, la independencia y la autodeterminación de los pueblos.

### **6.6.3. Fundamentación Filosófica.**

CHÁVEZ RODRÍGUEZ, J. (2004). Expresa que “la filosofía se asentará en el terreno de la subjetividad; las dudas planteadas sobre la posibilidad de un conocimiento objetivo de la realidad, material o divina, harán del problema del conocimiento el punto de partida de la reflexión filosófica. Filosofía laboral. (Página 47).

La propuesta establecida funciona como un instrumento capaz de satisfacer necesidades humanas se encuentra enfocado en el desarrollo intelectual, comportamental actitudinal conllevando al mejoramiento del servicio al cliente fomentando normas de respeto y lealtad dentro y fuera del ámbito institucional.

Emprende una práctica de formación y capacitación tendiente a promover en las y los participantes una nueva moral colectiva con sus valores asociados, tales como la solidaridad, la cooperación, el compromiso social, la vocación de servicio, la corresponsabilidad, el bien común y la conciencia cívica, entre otros.

### **6.6.4. Fundamentación sociológica**

La sociología estudia al hombre en su medio social; en el seno de una sociedad, cultura, país, ciudad, clase social, etcétera., se basa en la idea de que los seres humanos no actúan de acuerdo a sus propias decisiones individuales, sino bajo influencias culturales e históricas y según los deseos y expectativas de la comunidad en la que viven. CASATI, Roberto, (2008).

El ser humano solo puede hallar la felicidad, al hacer lo que le gusta, su trabajo será positivo y esa satisfacción personal la demostrará con eficiencia; plasmando los conocimientos adquiridos y la práctica profesional logrando su desarrollo personal como fruto de la acción social en la que se desenvuelve.

### **6.6.5. Fundamentación Axiológica.**

La investigación busca rescatar y resaltar los valores de responsabilidad y compromiso, en los funcionarios de la Dirección Metropolitana de Catastros para que asuman de una manera crítica y con orientación futurista, el reto de convertir a este organismo y a toda la administración municipal en un modelo de gestión por su lealtad, responsabilidad y honestidad en el servicio.

### **6.6.6. Fundamentación Legal.**

Sección tercera. Comunicación e Información:

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

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

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

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

Según FRANCO A. Marco. (2005). “Los talleres de sensibilización no están rígidamente estructurados. Se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora.

Básicamente el sujeto del cambio es la persona” El participante se enfrenta a sí mismo, se confronta con su propia imagen y con la percepción que los demás miembros del grupo tienen de él/ella, propiciando un cambio de conducta.

El facilitador desarrolle un ambiente socio-emocional de confianza, con la finalidad de que los participantes puedan experimentar otras conductas ante situaciones nuevas mediante juegos y dinámicas de grupo.

Los talleres de sensibilización realizados por un profesional experto en desarrollo organizacional son una experiencia positiva y una buena oportunidad para conocer la realidad de cada integrante de la comunidad administrativa y mejorar sus habilidades interpersonales.

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

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de normas de atención al cliente encaminada al fortalecimiento de la gestión administrativa contribuyendo en la mejora del desempeño en las labores optimizando su gestión y procesos, garantizando su operatividad y eficiencia.

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

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

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

2ª Conociéndome.- Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de gestión secretarial.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que nos llevan a considerar las normas de redacción y el papel que cumple la comunicación, para conformar un trabajo en equipo.

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

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes colaborativo, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal y el planteamiento de propuestas de acuerdo a sus intereses y necesidades, para llegar finalmente a conclusiones que sintetizan la experiencia y el conocimiento.

#### **6.6.8.1. Manual de Normas y Procedimientos**

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

- ❖ Manual para Especialistas. Agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.
- ❖ Manual del Empleado. Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.
- ❖ Manual de Contenido Múltiple. La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines.
- ❖ Manuales de Finanzas. Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución y asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.

- ❖ **Manuales del Sistema.** Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema, índice de componentes, etc.
- ❖ **Manual de Calidad.** Es importante que los requisitos y el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

#### **6.6.9. Gestión administrativa secretarial.**

Según; ABARCA FERNÁNDEZ, Ramón (2004). Gestión administrativa secretarial, “Es la acción que realiza la secretaria para la consecución de un trámite, es importante el papel que desempeña la secretaria capacitada, para alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso y coordinación de los recursos disponibles para conseguir el objetivo deseado”.

#### **6.6.10. Atención al usuario**

Según; ABARCA FERNÁNDEZ, Ramón (2004). Existen diversos principios que se deben seguir al llevar a cabo la atención al usuario, estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante de la atención al usuario.

Para que la Dirección Metropolitana de Catastro brinde una atención de calidad al usuario, debe tener la capacidad para satisfacer sus necesidades y para lo cual necesitan, saber qué es lo que el usuario desea, como quiere que lo atiendan y poder ofrecerle calidad en la atención. Por tal razón, todas las actividades que realice la secretaria, debe hacer bien desde el principio y mejorar continuamente.

- ❖ **Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.**



- ❖ Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común.
- ❖ Sistemas que garanticen que el trabajo resulte bien a la primera.
- ❖ Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los usuarios.
- ❖ Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los usuarios, es decir autoridad para atender sus quejas.
- ❖ Preguntar a los usuarios lo que quieren y dárselos y otra vez, para hacerlos volver.
- ❖ Los usuarios siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más.
- ❖ Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad. Remunerar a sus empleados como si fueran sus socios (incentivos).
- ❖ Hacer como los japoneses. Es decir, investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos.
- ❖ Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.
- ❖ Lo más importante, no dejar esperando al usuario por su servicio, porque todo lo demás pasará desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuerto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que ésta sea.

#### **6.6.11. Motivación del personal.**

Según; ABARCA FERNÁNDEZ, Ramón (2004). Motivar al personal no solo incluye una remuneración acorde a sus capacidades, sino también el lograr que el empleado se sienta parte importante del equipo, y que este convencido que

su trabajo va a redundar no solo en beneficio de los clientes y la empresa, sino también el suyo propio. Existen motivadores, que provocan una actitud positiva y dan satisfacción. Estos son:

- ❖ El logro.
- ❖ El reconocimiento.
- ❖ El contenido del trabajo.
- ❖ La responsabilidad.
- ❖ La posibilidad de progreso.

Estos pueden ser

Las políticas empresariales.

- ❖ La calidad de la supervisión.
- ❖ El bajo sueldo.
- ❖ Las relaciones interpersonales.
- ❖ Las condiciones de trabajo y tienen efecto negativo todo el tiempo durante el que no son corregidas.

Existen varias formas de motivar al personal, pero entre las más importantes se puede mencionar:

Brindarles oportunidades de desarrollo y autorrealización. La Dirección debe preocuparse en brindar a sus empleados oportunidades de crecimiento y desarrollo tanto profesional como personal.

Hay maneras de lograr esto, siendo las más utilizadas:

- ❖ Delegarles más responsabilidades.
- ❖ Darles un mayor poder de decisión.

- ❖ Escuchar sus sugerencias.
- ❖ Incentivar el uso de su creatividad.
- ❖ Ofrecerles una línea de desarrollo de carrera adecuada a sus expectativas

Demostrar que ellos son importantes para la empresa. El funcionario debe percibir que su aporte es importante y necesario, ya que con ello están contribuyendo a los logros de toda la institución. Otro punto importante es respetar su vida personal y tratar de hacerles ver que, si no están satisfechos en su vida privada, tampoco van a poder estarlo en su vida profesional. Finalmente puede brindarles apoyo si requieren horarios más flexibles porque están estudiando algo que va a mejorar su vida profesional.

Buscar compromiso e identificación con la Institución. Un funcionario que “viste la camiseta de la empresa” ayuda en forma mucho más eficiente al logro de los objetivos de esta. Para lograr esto es necesario hacer sentir al funcionario que su permanencia en la institución es importante, ya que su trabajo constituye parte de un proceso, que involucra a todos.

El funcionario es útil y necesario. El funcionario debe sentir que la función que desempeña, por muy pequeña que pueda parecer, es útil para el buen desenvolvimiento de la institución, Debiendo hacer participes a todos los niveles organizacionales de los objetivos y metas que se persiguen, y especificar qué papel juega cada uno de ellos en la consecución de estos logros.

Evitar la rutina. Uno de los principales motivos de rotación de personal es el tedio que provoca la rutina. El funcionario siente que está estancado y no tiene mayor oportunidad de desarrollarse.

Para evitar se puede hacer dos cosas:

- ❖ Rotar a los empleados en funciones que estén relacionadas y que puedan ser desarrolladas con las habilidades que poseen.
- ❖ Incentivar a que propongan mejoras en su trabajo, la utilización de nuevas técnicas y herramientas y la implementación de procesos más efectivos.

Crear equipos de trabajo e incentivar las reuniones grupales. Los seres humanos somos eminentemente sociales, y la interacción entre nosotros es muy importante para nuestro desarrollo. Bajo este contexto, la institución debe fomentar el trabajo en equipo, ya que está demostrado que es más productivo y motivador. El grupo hace una fuerza conjunta, denominada sinergia, que logra que la suma de las partes sea mejor que las individualidades.

Mejorar las condiciones y el ambiente laborales. Se refiere a que los empleadores deben estar conscientes que un ambiente cálido, bien iluminado, con las comodidades e implementos necesarios para un buen desenvolvimiento del trabajo, hacen que los empleados se sientan más a gusto y puedan aumentar su productividad.

Evaluación del desempeño. La evaluación del desempeño se define como un proceso cuyo fin es calificar y generar información acerca de la eficiencia de los empleados en el cumplimiento de sus funciones.

La tarea de Recursos Humanos es tratar de crear evaluaciones objetivas para cada puesto de trabajo, especialmente a los que tienen relación directa con la atención al usuario.

Las evaluaciones serán más eficaces mientras sean medibles en relación al logro de objetivos que apoyen la estrategia global de la institución, así como la creación de mejores prácticas y el enfoque hacia la mejora continua. Estas evaluaciones se pueden basar también en las competencias directas de cada

puesto, es decir las habilidades, conductas y atributos que cada persona debe desempeñar para lograr eficiencia en sus funciones.

Medición continúa de la satisfacción del empleado. La medición de la satisfacción de los empleados es el vínculo de retroalimentación que se establece para mejorar constantemente el desempeño de todas las áreas de la empresa. Generalmente se realizan a través de encuestas conteniendo preguntas acerca de las condiciones laborales, el trabajo en equipo, oportunidades de desarrollo, capacitación, niveles de remuneraciones, etc.

#### **6.6.12. Implementar una cultura de servicio.**

Es un factor multidimensional que se comparte y se transmite de una generación a otra. La cultura es importante porque afecta la forma en que los usuarios evalúan y utilizan los servicios. Asimismo influye sobre la manera en que las instituciones y sus empleados interactúen con los usuarios.” (ZEITHAML & BITNER, 2002: 51).

- ❖ El usuario interno. Según un estudio de la consultora internacional Manpower, la lealtad del empleado es un tema todavía vigente y en ascenso en el mundo empresarial.
- ❖ Lealtad y competitividad. Si los empleados están altamente motivados, permanecerán leales y su desempeño podrá alcanzar los más altos niveles. Indirectamente, la lealtad del empleado suele derivar en la lealtad del cliente, que recibe un servicio confiable y de alta calidad.
- ❖ El impacto de la lealtad en la retención de personal sugiere, además, que los beneficios de promover la lealtad exceden ampliamente a los costos potenciales asociados con una alta rotación del personal.

#### **6.6.13. Hacia un mayor compromiso.**

Directivos de recursos humanos y empleados coinciden a la hora de señalar a los principales impulsores de la lealtad en el ámbito laboral:

- ❖ Una comunicación abierta y honesta.
- ❖ Dar al empleado el reconocimiento que merece.
- ❖ Capacitación eficaz y permanente.
- ❖ Un fuerte trabajo en equipo.

El desafío que enfrenta la comunidad de recursos humanos es sobreponerse a las barreras existentes en cada uno de estos puntos y lograr mayores y mejores lealtades.

#### **6.6.14. Calidad.**

Es el grado en que se cumplen las especificaciones y estándares predeterminados de un servicio, de acuerdo con las necesidades del usuario. Servicios de Calidad, WANADOO. Recuperado: 24.10.2010

- ❖ Debe cumplir sus objetivos.
- ❖ Debe servir para lo que se diseñó.
- ❖ Debe ser adecuado para el uso.
- ❖ Debe solucionar las necesidades.
- ❖ Debe proporcionar resultados.

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

Cuadro No. 23. Modelo Operativo.

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.	Viernes 5 de abril del 2013
Planificación	Planificar la elaboración del manual de gestión administrativa secretarial para el fortalecimiento del servicio al usuario en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.	Viernes 12 de abril del 2013
Ejecución	Ejecutar la elaboración del Manual de Gestión Secretarial en la Dirección	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades.	Investigadora: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.	Viernes 19 de abril del 2013

	Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.		Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.		
Evaluación	Evaluar la elaboración del manual de gestión administrativa secretarial para el fortalecimiento del servicio al usuario en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.	Viernes 26 de abril del 2013

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.



## 6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 24. Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Evaluación de procesos actuales Socialización de gestión administrativa secretarial Aplicación de herramientas de mejoramiento del servicio al cliente interno y externo.	\$50	Investigadora: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Análisis de herramientas de servicio	\$50	Investigadora: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Evaluación de de procesos que integra las áreas, funciones y actividades involucradas en las distintas fases de producción.	\$100	Investigadora: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

Elaborado por: Ximena de los Ángeles Chango Martínez.

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

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

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. Tomando en consideración que para una adecuada gestión administrativa secretarial se requiere el manejo de diferentes técnicas la evaluación de la presente propuesta educativa es solicitada por: Autoridades institucionales. La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	2. Porque es importante verificar la gestión llevada a cabo por los directivos Por que es trascendental para medir la calidad del servicio al cliente mediante una correcta atención.
3. ¿Para qué evaluar?	3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, del desarrollo intelectual, procedimental y actitudinal estableciendo maneras para lograr un servicio eficiente y de calidad.
4. ¿Con que criterios?	4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, utilidad, eficiencia y eficacia de los procedimientos aplicados en la gestión administrativa secretarial en referencia al servicio al cliente y el prestigio institucional.
5. ¿Indicadores?	Objeto de la gestión secretarial: Dentro de la amplia variedad de instrumentos para mejorar la eficacia y eficiencia en el servicio al cliente siendo los objetivos fundamentales: Dentro del mejoramiento del rendimiento de la institución observando la valoración crítica y creativa en la gestión administrativa secretarial.
6. ¿Quién evalúa?	6. La evaluación es realizada por: Las autoridades institucionales.

	<p>Los funcionarios.  La investigadora  Si fuere necesario los propios usuarios.</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>7. Evaluar durante los procesos:  Intelectual.  Comportamental.  Actitudinal.</p>
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control cognitivo, conductual y social que fija parámetros, permitiendo que las autoridades y los funcionarios apliquen las normas establecidas en el Manual de gestión administrativa secretarial para el fortalecimiento del servicio al usuario en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito</p>
9. ¿Fuentes de información?	<p>CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Modulo de Comportamiento Secretaria. Ética Profesional.  GARCÍA del Junco, Cristóbal, (2009), “Gestión de Empresas. Enfoques y Técnicas en la Práctica”  NUÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo III.</p>
10. ¿Con que evaluar?	<p>Se evalúa:</p> <p>Mediante la gestión administrativa secretarial incluyendo las herramientas para: en la planeación determinar los objetivos en las actividades que van a aplicarse, enfocándose en el servicio al cliente.</p> <p>Mediante la organización, en referencia a la distribución del trabajo entre los miembros del grupo fortaleciendo las relaciones personales e interpersonales.</p> <p>Mediante el control de actividades conformando los planes y programas estratégicos contribuyendo a la calidad del servicio que conlleva al éxito empresarial.</p>

**Anexo A. Manual de Gestión Administrativo Secretarial para fortalecer el servicio al usuario.**

MANUAL DE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
SECRETARIAL PARA FORTALECER  
EL SERVICIO AL  
USUARIO



**Autora: XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ**

**Director: Lcda. MG. MONICA NARCIZA LÓPEZ**

# OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

El objetivo general del presente documento es lograr que las secretarías de la Dirección Metropolitana de Catastro conozcan y apliquen herramientas que le permitan establecer un programa de calidad en su institución, medir su desempeño y buscar la mejora continua en sus procesos de atención al usuario. Contribuyendo a una mejora general del nivel de servicios, que redundará en beneficio de la institución.



Autora: XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ

# OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Sistematizar las relaciones entre los integrantes de la organización.
- Instruir a los empleados en cuanto a políticas, normas de control interno.
- Servir de control y consulta para la capacitación del personal.
- Servir de guía para la evaluación de la eficiencia operativa.
- Servir de guía para la ejecución de las tareas de los empleados.
- Sistematizar los procedimientos secretariales.
- Facilitar las interpretaciones de las políticas y procedimientos secretariales.

Autora: XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ

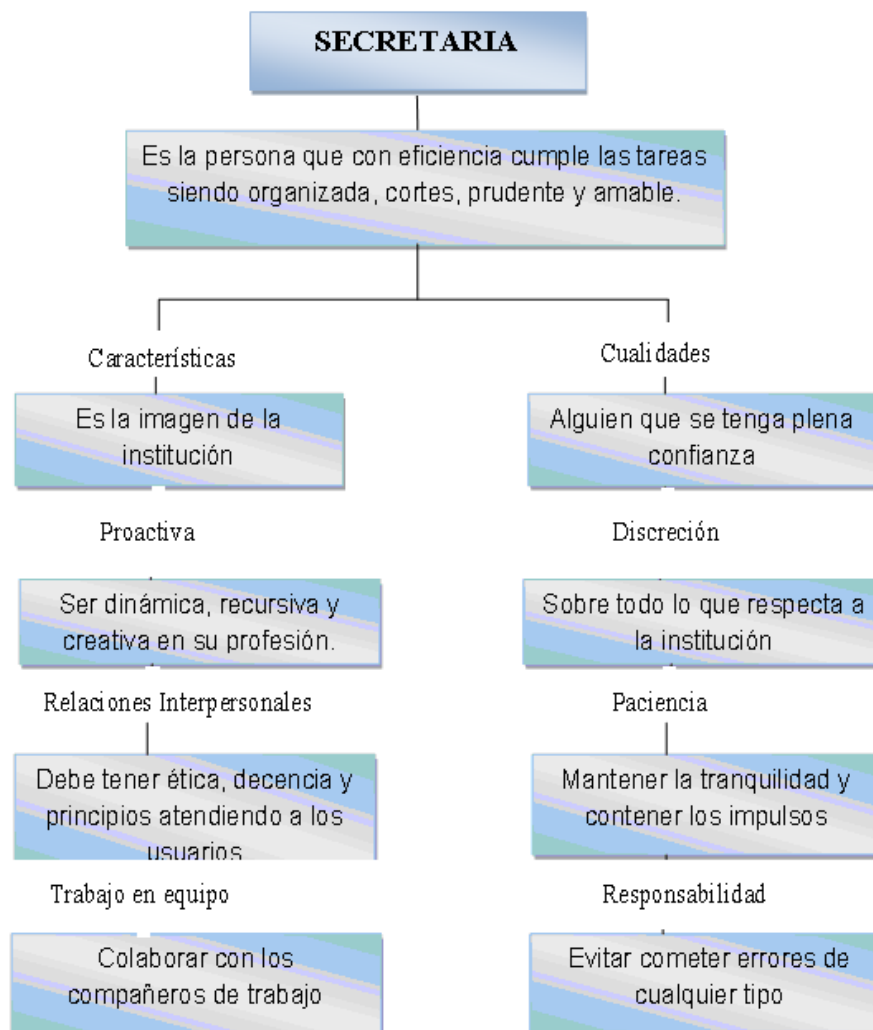
# INTRODUCCIÓN

El presente manual de gestión secretarial para mejorar el servicio al usuario, es una herramienta de vital importancia para nosotros, ya que en él se encuentran consignadas todos los requisitos que forman un compendio de conocimientos que toda secretaria debe proyectar para realizar un excelente trabajo, en él encontrarán temas como: Como debe ser la secretaria, perfil, competencias, habilidades profesionales, conocimientos técnicos, funciones de la secretaria.

La secretaria es el pilar fundamental en la institución, sin duda es un mundo vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión laboral, en definitiva es la persona que más aporta en el progreso institucional, se encarga en el control de ingreso y despacho de los trámites, mantiene el orden , organiza el archivo en ocasiones es mediadora de conflictos interpersonales; además debe ser activa y productiva a la hora de realizar sus funciones con una buena disposición y dinamismo en los proyectos de vida útiles para ella y la empresa.

Autora: XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ

# LA SECRETARIA



Autora: XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ



# ACTIVIDADES DE LA SECRETARIA

- Llevar una perfección en la capacitación para aceptar la responsabilidad que un puesto exige.
- La secretaria no espera que el jefe le diga lo que tiene que hacer, debe saber los datos que el jefe necesita y tenerlos a mano.
- La secretaria por el puesto que ocupa oye y conoce muchos asuntos relacionados con el negocio, debe ser discreta y no confiarlos absolutamente a nadie ni siquiera sus familiares, en caso de hacerlo faltaría al sigilo de perder la confianza y si pierde la confianza perderá el puesto.
- Vigilar que la oficina del jefe este siempre ordenada lo mejor posible los papeles en sus respectivos lugares, el computador debe estar desocupado. Estos detalles pronto son observados por su jefe aunque él no lo demuestre.
- La correspondencia debe estar limpia para que su trabajo sea el mejor presentado en la oficina.

Autora: XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO M



# PERFIL DE LA SECRETARIA

La secretaria debe mantener y poseer:

- Buena presencia.
- Buen tacto, amable, cortés y seria.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupo.
- Dominio de Windows, Microsoft office y internet.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en el cargo.
- Aptitud para la organización.



Autora: XIMENA DE LOS ANGELES CHANGO MARTÍNEZ

# CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARIA

Entre las características que debe poseer la persona que cumple la función de secretaria se encuentran las siguientes:

- ▣ Buenas relaciones interpersonales.
- ▣ Dinámica y entusiasta.
- ▣ Habilidades para la planeación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- ▣ Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- ▣ Orden, limpieza, pulcritud.
- ▣ Honestidad, lealtad.
- ▣ Discreción
- ▣ Lealtad



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# CONOCIMIENTOS TÉCNICOS de la secretaria

El dominio de herramientas informáticas, el conocimiento de idiomas y la formación terciaria son clave en la formación de las secretarías de Dirección.

Para desarrollar sus funciones de soporte y coordinación de agenda del ejecutivo, debe tener un adecuado manejo de la tecnología.

"Los conocimientos técnicos que se requieren son el manejo avanzado del paquete Office Word, Excel, Power Point, Outlook y de gestión de recursos empresariales, ya que no solamente deberá contestar e-mails, sino que además deberá colaborar con el director en el armado de presentaciones"



**Givaudan.**

# CONOCIMIENTOS TÉCNICOS de la secretaria

Toda Secretaria Ejecutiva debe tener en cuenta que la Taquigrafía le facilitará su escritura táctica para el mejor desenvolvimiento pero siempre y cuando sean aplicadas en las actividades diarias.

También es aconsejable capacitarse "en temas de Management, como liderazgo, resolución de conflictos, negociación o comunicación, imagen profesional, protocolo y organización de eventos".



**Eastman.**

# HABILIDADES PROFESIONALES de la secretaria

Las principales habilidades funcionales y socio profesionales que debe tener una secretaria son:

- Multifuncionalidad.
- Perfecto dominio de las técnicas de atención telefónica y servicio al usuario.
- Conocer y aplicar las normas de protocolo empresarial.
- Saber organizar y planificar todo tipo de actos de la institución.
- Conocer la importancia de su papel en la imagen corporativa.
- Saber trabajar para más de un directivo y saber trabajar en equipo.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# FUNCIONES ESPECIALES DE LA SECRETARIA

- Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentación controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
- Atender las llamadas telefónicas de los usuarios o funcionarios que se presenten.
- Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.
- Proyectar y preparar los convenios de carácter institucional.
- Tramitar todas las cuentas pertinentes a la institución.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# FUNCIONES ESPECIALES DE LA SECRETARIA

- Colaborar en la elaboración y programación del presupuesto de egresos e ingresos.
- Apoyar a la implementación del sistema de control fomentando autocontrol y participando en los programas y eventos que coordina la unidad de control interno.
- Dar respuesta oportuna y veras a los informes solicitados por el Alcalde, la Unidad de Control Interno o cualquier otro organismo de control, entre otros.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>



# FUNCIONES ESPECIALES DE LA SECRETARIA

- Tener disponibilidad permanente para el cumplimiento de sus funciones es caso de emergencia.
- Poner en conocimiento de sus superiores inmediatos las irregularidades o anomalías relacionadas con los asuntos o documentos que se encuentran bajo su responsabilidad.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# FUNCIONES ESCENCIALES DE LA SECRETARIA

- Recibir, modificar inicial y periódicamente la clave de acceso, la cual es personal e intransferible. Responder por todo y cada una de las transacciones realizadas a través de ella.
- Mantener el respeto y la cordialidad en todas las relaciones interpersonales que le signifiquen sus funciones tanto en las instalaciones como en la vía pública.
- Responder por todas y cada una de las actividades desarrolladas, asumiendo las consecuencias que se derivan en el ejercicio de sus funciones.
- Apoyar a jefe en los análisis, estudios y reportes requeridos, igualmente servir de enlace del jefe inmediato en todas las actividades que comprometan al despacho.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# FUNCIONES ESCENCIALES DE LA SECRETARIA

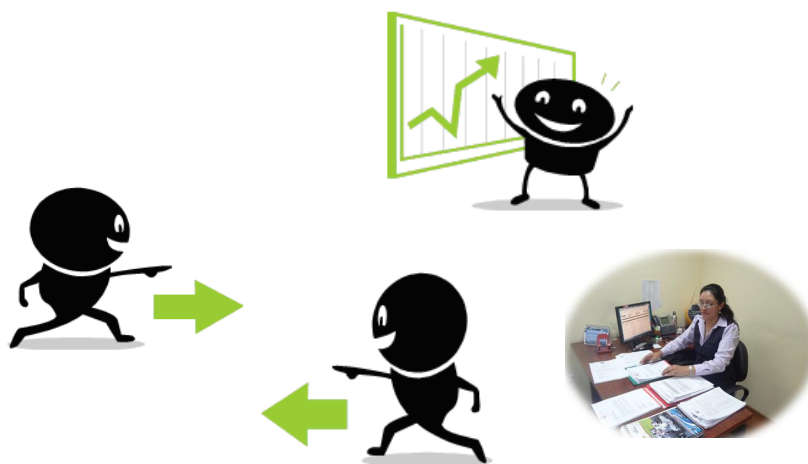
- Mantener contacto directo con el personal de la secretaria en aras de apoyar al la secretaria en las diferentes decisiones administrativas.
- Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones, Reglamentos internos de la institución.
- Proponer preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la atención a los usuarios.
- Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# FUNCIONES ESCENCIALES DE LA SECRETARIA

- Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas, y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
- Cumplir de manera efectiva la misión y los objetos de la dependencia a la que se encuentra adscrito y la ejecución de los procedimientos en que interviene en razón del cargo.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# CUALIDADES HUMANAS Y ÉTICAS

- ▣ Ante todo feminidad.
- ▣ El arte y conocimiento de las relaciones humanas.
- ▣ Responsabilidad.
- ▣ Honestidad e integridad.
- ▣ Espíritu de superación.
- ▣ Iniciativa y sentido común.
- ▣ Dinamismo.
- ▣ Buen juicio e inteligencia.
- ▣ Una gran fuerza de voluntad.
- ▣ Sentido del humor.
- ▣ Una excelente y permanente presentación personal.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# OBLIGACIONES DE LA SECRETARIA



- ☑ Organizar el escritorio del jefe.
- ☑ Registrar la documentación llegada.
- ☑ Despachar la documentación ya firmada.
- ☑ Archivar.
- ☑ Elaborar el recordatorio de las labores del día.
- ☑ Verificar lo que existe en el orden del día.
- ☑ Despachar el correo.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# PROGRAMA DE LA SECRETARIA

- Entrada puntual.
- Preparación del trabajo del día, consulta de ficheros memorando donde anoto lo concerniente a la presente jornada.
- Lectura del correo y de los servicios de prensa si el jefe esta interesado en ellos.
- Organización de las tareas que pertenecen a sus auxiliares antes de la llegada del jefe.
- La secretaria estará dispuesta a atender la llegada del director.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# PROGRAMA DE LA SECRETARIA

- No olvidar que el jefe esta en el despacho por lo tanto permanecerá atenta a un nuevo llamado de él.
- Atender debidamente el teléfono y las visitas que sucederán sin duda a media mañana.
- Cuando el jefe no la necesite, digitara algunas cartas o hará que el subalterno se ocupe de ello.
- Por la tarde repasara el plan de trabajo si se ha desarrollado conforme a lo previsto.
- Tal vez el director quiera repasar de nuevo los asuntos programados para el día o dicte algunas cartas.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>



# TALENTO SECRETARIAL

El talento secretarial es la combinación de las capacidades, el compromiso y la acción para obtener buenos resultados en la gestión de la oficina. El talento es un activo intelectual que equivale a resultados excelentes, constituyéndose en la materia prima de la innovación cuando se combina con la tecnología.

El talento secretarial comprende la aptitud, los conocimientos, las habilidades y las cualidades que dispone la secretaria para la realización de su tarea, el conjunto de cogniciones y habilidades para solucionar problemas, resultante de la teoría, la práctica, la experiencia, las reglas cotidianas y las instrucciones para la acción; así como el conjunto de capacidades y disposición para la gestión secretarial.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# TALENTO SECRETARIAL

Además, el talento secretaria implica la obligación contraída para cumplir con una tarea es uno de los factores más prioritarios a considerar antes de seleccionar el personal que representará la imagen de la empresa, garantiza el éxito de la comunicación comercial y de los servicios de una empresa, debido a que la secretaria es la persona inmediata que representa la empresa ante los clientes y el público en general.

El talento secretarial es un activo intelectual que al ser aplicado a la gestión de la oficina, produce un cambio operacional en la condición competitiva, generando así utilidades económicas y fortalecimiento de la imagen institucional, por consiguiente, es una de las variables más importante para el éxito empresarial seguida de la solidez financiera, la innovación y la calidad de servicios.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# TALENTO SECRETARIAL



Por tal motivo, la Importancia del Talento Secretarial para la Administración de la oficina precisa que la utilidad de la inteligencia emocional en la prevención, manejo y erradicación de emociones negativas favorece la salud emocional y la productividad del profesional en la realización de su gestión laboral.

La secretaria debe poner en práctica su inteligencia emocional previniendo los conflictos, controlando las emociones y buscando cooperación mutua con sus compañeros de trabajo.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# LA ÉTICA SECRETARIAL



La ética secretarial se fundamenta en una serie de principios morales ligados a la gestión administrativa. La ética profesional exige que el ejercicio de la carrera se realice observando las cualidades, valores y principios éticos. En perspectiva, el talento implica dominio de la inteligencia emocional y de las competencias emocionales.

Las competencias emocionales comprenden factores como autoconciencia, conciencia emocional, autovaloración, autoconfianza, autogestión, autocontrol, integridad, adaptabilidad, flexibilidad, innovación, motivación, iniciativa, optimismo, empatía, y cualidades sociales.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# LA ÉTICA SECRETARIAL

Las relaciones humanas son la clave para relacionarse con los compañeros de trabajo, jefes, subalternos y con los usuarios.

Estas cualidades tienen por finalidad disminuir los conflictos, mejorar el entendimiento mutuo, y crear un ambiente en armonía, la ética secretarial rechaza las actitudes mediocres en las secretarías, y motiva a los profesionales de la oficina a dejar de ser una esencia imitativa y rutinaria, a los fines de convertirse en auxiliares creativos, innovadores y productivos.

La secretaria que posee ética profesional considera el éxito como un escalón para ascender a la fama y a la gloria.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# LA ÉTICA SECRETARIAL

Mientras que la secretaria mediocre lo anhela como una necesidad que hay que saciar a como de lugar, mendigando, humillándose, siendo oportunista y traicionando a la secretaria talentosa para ocupar su lugar.

Por tal motivo, la secretaria debe demostrar su talento en la organización de las correspondencias en el archivo físico y digital debe cumplir con los pedidos de los jefes inmediatos de forma eficiente y eficaz.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# IMAGEN DE ÉXITO



La imagen profesional es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# IMAGEN DE ÉXITO



Es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

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



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>



# VESTIMENTA PROFESIONAL



Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# VESTIMENTA PROFESIONAL

En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar en la oficina:

- Ropas de brillo.
- Sandalias demasiados altos.
- Faldas cortas y muy ajustadas.
- Ropas transparentes.
- Escotes.
- Zapatos dorados o plateados.
- Maquillaje recargado.



<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# EL ÉXITO DEL BUEN VESTIR

Código de vestimenta corporativa.

- Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda.
- Telas lavables, suaves y sin arrugas.
- Combinación de zapatos y carteras.
- Colores básicos.
- Coordinación de accesorios.



La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el usuario.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# IMAGEN PROFESIONAL



La imagen que la secretaria proyecta debe ser de profesionalismo, de eficiencia de eficacia, de honestidad, de cultura, de serenidad, de sencillez y de cordialidad, entre otras virtudes. Pero no puede ser una simple apariencia, sino que debe corresponder a la verdadera personalidad.

En nuestra sociedad, y para el logro del crecimiento profesional dentro de las organizaciones, el cuidado de la imagen profesional es de suma importancia, pues implica el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior, a través del porte, la vestimenta, el habla y las mejores formas para interactuar con nuestro interlocutor.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# IMAGEN PROFESIONAL



El término etiqueta se relaciona con la vestimenta, modales (lenguaje gestual, comunicación oral) y aspectos de conocimiento, comportamiento que conforman la vida social y profesional. En estos días es usual que las secretarias requieran de los servicios profesionales de especialistas en Protocolo e Imagen, a fin de mejorar el estilo en el vestir, la forma de comunicación gestual y algunas pautas de liderazgo.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# IMAGEN PROFESIONAL



En relación al aspecto físico, nacemos con una determinada altura, rasgos faciales, o color de cabello, los cuales se pueden cambiar o mejorar, haciendo todo lo posible por mantener una figura estilizada. Se pueden conocer y aplicar las técnicas adecuadas de maquillaje para cada tipo de rostro, utilizar los colores y diseños apropiados en la vestimenta profesional, pues la indumentaria tiene el poder de mejorar decididamente la percepción positiva de la imagen.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# FACTORES QUE FAVORECEN LA IMAGEN PROFESIONAL



- Aseo impecable del cuerpo. El aseo de las manos, cepillarse los dientes después de cada comida, las uñas exigen especial cuidado para garantizar una excelente presentación es fundamental el cuidado del cabello.
- Vocabulario culto: Se refiere a la propiedad, la corrección y el estilo. Consiste en usar las palabras adecuadas, ofrecer, disculpas y no pedir disculpas. La corrección tiene que ver con la gramática y la ortografía.
- Conversación pausada: Hace parte del estilo y se refiere a la forma serena como deben pronunciarse las palabras. Una conversación pausada es elegante, permite una mayor comprensión y favorece la serenidad de los interlocutores.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# FACTORES QUE FAVORECEN LA IMAGEN PROFESIONAL



- Capacidad para escuchar y saber escuchar: Escuchar con interés es una virtud muy importante. Muchas personas oyen pero no escuchan y la mayoría del tiempo prefieren estar hablando; sin embargo, la naturaleza nos dotó de una sola boca y dos orejas.
- Conocimiento de la actualidad nacional e internacional: Tanto escuchar y ver los noticieros de radio y televisión como leer los periódicos debe ser una práctica habitual para mantenerse informado. Las personas que están al día en el acontecer nacional e internacional pueden participar con mayor éxito en las conversaciones.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>



# LA COMUNICACIÓN



La comunicación es primordial para el buen desenvolvimiento de las empresas, porque gran parte de los datos, informaciones, instrucciones y solicitudes se hace mediante la correspondencia.

Por tal motivo, la secretaria debe dominarla de forma excelente debe tener dominio experto de relaciones públicas para establecer buenas relaciones con los diversos tipos de públicos de la empresa, creando así una imagen social favorable y mitigando los rumores, casos y hechos negativos.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# COMUNICACIÓN ASERTIVA



La comunicación asertiva se basa en transmitir de forma clara, concisa, rápida y con contundencia lo que queremos. Nada de titubeos. La comunicación asertiva se basa en ser claro, contundente y directo haciendo entender al máximo nuestro mensaje de una forma clara con lo cual aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado.

En el caso de que la afirmación fuera más compleja se podría añadir una breve explicación afirmativa y contundente para reforzar el argumento de qué es lo que quieres.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA



- Rendición simulada: consiste en mostrarnos de acuerdo con los argumentos del usuario pero sin cambiar la postura. Puede parecer que cedemos pero solo cogemos impulso. Es útil en negociaciones de todo tipo.
- Ironía asertiva: ante una crítica agresiva o fuera de tono no debemos igualar el nuestro al del emisor. En su lugar podemos buscar maneras de responder sin dejar nuestra postura calmada. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no queremos vernos involucrados.
- Movimientos en la niebla: tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la empatía aceptándolos pero agregando lo que defendemos. Es parecido a la rendición simulada pero sin ceder terreno.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA



- **Pregunta asertiva:** en ocasiones es necesario iniciar una crítica para lograr la información que queremos obtener para luego utilizar la respuesta en nuestra argumentación
- **Acuerdo asertivo:** en ocasiones tenemos que admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas. En este caso se puede procurar alejar ese error de nuestra personalidad
- **Ignorar:** al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores “violentos” o alterados. En este caso se procura retrasar la conversación para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el diálogo.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA



- Romper el proceso de diálogo: cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la comunicación breve para mostrar desacuerdo, desinterés, etc. La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tenemos prioridades distintas y queremos expresar que no es el mejor momento para la conversación.
- Disco rayado: no tiene por qué significar que tengamos que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Me refiero a repetir nuestro argumento tranquilamente y sin dejarnos despistar por asuntos poco relevantes.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>

# CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA



- **Manteniendo espacios:** cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente hasta dónde llega un punto negociado.
- **Aplazamiento:** en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso podremos anotar consultas o críticas para abordarlas en otro momento y así no alejarnos del objetivo del momento.

Para muchas personas es cuestión de aplicar el sentido común pero otras deben esforzarse en aplicar estas técnicas dadas las dificultades que se plantean en una negociación o simplemente en el día a día de un puesto de responsabilidad donde los problemas se presentan constantemente.

<http://es.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>



Yo te instruiré, y te  
mostraré el camino a  
seguir y me ocuparé  
de tí constantemente.  
Sal. 32,8

evangelizacion.com



evangelización com.

## Anexo B. Encuesta aplicada al personal.



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

### FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

#### ENCUESTA No. 1

#### Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

#### CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** Implementar un manual para la gestión administrativa secretarial que permita mejorar el servicio al usuario en la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1) ¿La Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito posee un modelo de gestión secretarial?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

2) ¿ Las autoridades dan a conocer el plan de actividades para que estas sean realizadas en forma eficiente en los plazos establecidos

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )



- 3) ¿La institución orienta el servicio prestado por el personal de secretaria?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
- 4) ¿La institución posee un sistema de estímulo al desempeño?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
- 5) ¿La institución invierte en la capacitación del personal de secretaria?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
- 6) ¿En la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito  
Metropolitano de Quito la Comunicación es efectiva?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
- 7) ¿Existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por  
las secretarias?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

“El éxito nunca llega solo; hay que trabajar arduamente para  
conseguirlo.(Anónimo)

Gracias por su valiosa colaboración

## Anexo C. Encuesta aplicada a los usuarios.



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

#### FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE CATASTRO, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

#### ENCUESTA No. 1

##### Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

#### CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de satisfacción del usuario de la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Usted recibe atención inmediata al realizar determinado trámite?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
2. ¿Considera usted que el personal o funcionarios de la institución requieren de una capacitación para mejorar el servicio?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
3. ¿Cuando usted se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborarle?

- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
4. ¿El servicio que usted ha recibido es oportuno, veraz y preciso?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
5. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
6. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )
7. ¿Existe un compromiso de servicio por parte de los funcionarios de la institución?  
Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

“El éxito nunca llega solo; hay que trabajar arduamente para conseguirlo.  
(Anónimo)

Gracias por su valiosa colaboración

## **MATERIALES DE REFERENCIA.**

### **Bibliografía**

- ❖ M.V.LAHOZ Enciclopedia de la Secretaría 1era Edición Secretaría de Dirección.
- ❖ ARIAS, Fidas G. Guía de Proyecto de Investigación. Editorial Episteme, Tercera Edición. 1999.
- ❖ CASATI, Roberto, *Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Winter 2008 Edition edición).
- ❖ GDT. Asesoramiento Empresarial SA: Atención al Cliente. Ed. Confederación de Empresarios de Andalucía. Sevilla, 2000.
- ❖ DUTKA, ALAN: Manual de AMA para la satisfacción del cliente. Ed. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina, 1998.
- ❖ FOLLAR, Roberto. Filosofía y educación: nuevas modalidades de una vieja relación. En: Teoría y educación. Alicia de Alba (coord.). México, Universidad Nacional Autónoma de México, 1996, p. 66-77
- ❖ REYES Cano Liz De Montserrat Administración. Prentice-hall. Stoner J., Wankel C., México, 1990.
- ❖ RIVAS Eduardo. Ontología.
- ❖ WERTHER, William B. Administración de Personal y Recursos Humanos.

## LINKOGRAFIA

- ❖ <http://www.infomipyme.com>
- ❖ [www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/esc\\_actopan/licenciatura/Estrategias para el desarrollo.pdf.](http://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/esc_actopan/licenciatura/Estrategias_para_el_desarrollo.pdf)
- ❖ [particularsanjuan.blogspot.com/.../que-son-las-relaciones-humanas.html.](http://particularsanjuan.blogspot.com/.../que-son-las-relaciones-humanas.html)
- ❖ [http://psicologia.costasur.com/es/clima-laboral.html.](http://psicologia.costasur.com/es/clima-laboral.html)
- ❖ <http://www.informacioncursos.com/secretaria/inteligencia-emocional-secretarias-direccion/>
- ❖ [www.emagister.com/.../funciones-desarrollo-personal-evaluación.](http://www.emagister.com/.../funciones-desarrollo-personal-evaluación)
- ❖ [www.funcionpublica.gob.mx/index.php/...la.../mision-y-vision.html](http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/...la.../mision-y-vision.html)
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos25/administracion>
- ❖ [http://www.slideshare.net/mianacru/gestion-administrativa.](http://www.slideshare.net/mianacru/gestion-administrativa)