



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**EL TRABAJO EN GRUPO DE LAS SECRETARIAS DENTRO DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN LATACUNGA PARA MEJORAR EL TRATO A LOS
CLIENTES Y PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciado/ Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autores:

Chicaiza Chicaiza Sandra Marina

Director:

Ing. Msc Alajo Anchatuña Alexandra Lorena.

LATACUNGA - ECUADOR
DICIEMBRE 2015



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AUTORIA DE TESIS

Yo Chicaiza Chicaiza Sandra Marina, estudiante de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi declaramos de forma libre y voluntaria que la presente investigación y elaboración de la tesis que versa: **“EL TRABAJO EN GRUPO DE LAS SECRETARIAS DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA PARA MEJORAR EL TRATO A LOS CLIENTES Y PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN”**.

.....
Chicaiza Chicaiza Sandra Marina
C.I.: 0503848699



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“EL TRABAJO EN GRUPO DE LAS SECRETARIAS DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA PARA MEJORAR EL TRATO A LOS CLIENTES Y PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN.”, de la Sra. Chicaiza Chicaiza Sandra Marina, postulante de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 17 de diciembre del 2015.

El Director

Ing. Msc Alajo Anchatuña Alexandra Lorena.



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, la postulante: Chicaiza Chicaiza Sandra Marina con el título de tesis: **EL TRABAJO EN GRUPO DE LAS SECRETARIAS DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA PARA MEJORAR EL TRATO A LOS CLIENTES Y PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 17 de diciembre 2015.

Para constancia firman:

.....
Lcda. Msc. Libia Almeida
PRESIDENTE

.....
Ing. Mendoza Matius
MIEMBRO

.....
Lcda. Msc. Francisca Zambrano
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres quienes me apoyaron moralmente y económicamente para terminar mis estudios universitarios y obtener mi título.

También agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi quien me dio la oportunidad de continuar con mis estudios y culminar de mejor manera. A mis docentes quienes tuvieron paciencia para enseñarnos y educarnos.

También agradezco a mi profesora tutora quien estuvo guiando y compartiendo sus conocimientos e inspirarnos, es un grato su admiración por ayudarme para poder terminar mi tesis.

Sandra Marina Chicaiza Chicaiza

DEDICATORIA

La presente tesis se lo dedico de manera muy especial a Dios y a mis padres por darme el tiempo para realizarme profesionalmente por su comprensión, apoyo, confianza, pude concluir mi carrera, que de una u otra manera hicieron posible apoyándome moral y económicamente para culminar con mis estudios.

También lo dedico a mi preciosa hija Marilyn Camila quien fue mi inspiración, mi motivación de terminar mi investigación y ser una profesional.

Sandra Marina Chicaiza Chicaiza



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: "EL TRABAJO EN GRUPO DE LAS SECRETARIAS DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA PARA MEJORAR EL TRATO A LOS CLIENTES Y PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN."

Autora: Chicaiza Chicaiza Sandra Marina

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga está ubicado en la calle Fernando Sánchez de Orellana y General Maldonado, frente al parque Vicente León; es una institución que busca el bienestar de todos los ciudadanos, en diferentes aspectos tanto en la parte rural como en la parte urbana, cumpliendo con todas sus acciones a cabalidad y excelencia.

El plan estratégico se ha diseñado con el propósito de crear estrategias para el personal de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga a través del trabajo en grupo, siendo la base principal de la institución, quienes tienen contacto con los clientes y personal de la entidad, con el afán de mejorar la atención al cliente, con una buena comunicación y cumpliendo con las diferentes actividades secretariales, de esta manera obteniendo resultados óptimos y precisos en brindar una buena atención a la ciudadanía. Las estrategias más importantes que nos ayudara a trabajar en grupo son la comunicación, motivación, colaboración, entre otras, mediante ello aportaremos un conocimiento que servirá al desarrollo de varias acciones y por ende conocer que tan importante es trabajar en grupo.

Para cumplir con la investigación desarrollada se utilizó técnicas como la encuesta y entrevista, se aplicó a las secretarías, clientes y Sr. Alcalde, con los resultados obtenidos se procedió a realizar el análisis e interpretación de datos, de esta manera podemos plasmar la dificultad existente en la institución.



THEME: "THE WORKING GROUP OF THE SECRETARIES WITHIN THE HOME GOVERNMENT OF MUNICIPAL DECENTRALISED LATACUNGA CANTON TO IMPROVE THE TREATMENT TO CLIENTS AND STAFF WORKING IN THE INSTITUTION."

Authors: Chicaiza Chicaiza Sandra Marina

ABSTRACT

Decentralized Autonomous Municipal Government of Latacunga Canton is located in the street Fernando Sanchez de Orellana and General Maldonado, opposite the park Vicente Leon; it is an institution that seeks the welfare of all citizens in different aspects both in rural and urban part, fulfilling all his actions fully and excellence. The strategic plan has been designed with the purpose of creating strategies for secretarial staff Decentralized Autonomous Municipal Government of Latacunga Canton through group work, the main base of the institution, who have contact with customers and staff entity, with the aim of improving customer service, good communication and secretarial complying with different activities, thereby obtaining excellent and accurate in providing good service to the public results. The most important strategies that will help us work together are communication, motivation, collaboration, among others, will bring with it a knowledge that will serve the development of various actions and therefore know how important it is to work in groups.

Techniques was used as the survey and interview developed to meet the research, secretaries, clients and Mayor was applied, with the results we proceeded to the analysis and interpretation of data, so you can capture the difficulty in the institution.



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la Señora Egresada de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **CHICAIZA CHICAIZA SANDRA MARINA**, cuyo título versa “**EL TRABAJO EN GRUPO DE LA SECRETARIA DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA PARA MEJORAR EL TRATO A LOS CLIENTES Y PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN.**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, 17 de diciembre del 2015.

Atentamente,

Msc. Lic. Chiluisa Chiluisa Marcia Janeth
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 050221430-1

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA.....	i
AUTORÍA DE TESIS.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE CUADROS.....	xv
INDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
INDICE DE TABLAS.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	xxii
CAPÍTULO I.....	1
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1. Antecedentes Investigativos.....	1
1.2. CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	4
1.3. MARCO TEÓRICO.....	5
1.3.1. ADMINISTRACIÓN.....	5
1.3.1.1. Definición.....	5
1.3.1.2. Importancia de la Administración.....	7

1.3.1.3. Características de la Administración.....	9
1.3.1.4. Objetivos de la Administración.....	11
1.3.1.5. Proceso Administrativo.....	11
1.3.2. RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS.....	13
1.3.2. 1. RELACIONES HUMANAS	13
1.3.2.2. Definición.....	13
1.3.2.3. Importancia de las Relaciones Humanas.....	14
1.3.2.4. Características de las Relaciones Humanas.....	16
1.3.2.5. Objetivos de las Relaciones Humanas.....	18
1.3.3. RELACIONES PÚBLICAS.....	18
1.3.3.1. Definición:.....	18
1.3.3.2. Importancia de las Relaciones Públicas.....	20
1.3.3.3. Características de las Relaciones Públicas.....	21
1.3.3.4. Objetivos de las Relaciones Públicas.....	22
1.3.3.5. Funciones de las Relaciones Públicas.....	23
1.3.3.6. Diferencia entre Relaciones Humanas y Públicas.....	24
1.3.4. ENTIDADES PÚBLICAS.....	25
1.3.4.1. Definición.....	25
1.3.4.2. Importancia de las Entidades Públicas.....	26
1.3.4.3. Características de las Entidades Públicas.....	27
1.3.4.4. Objetivo de las Entidades Públicas.....	28
1.3.4.5. Diferencia entre las Empresas Públicas y Privadas.....	30
1.3.5. LA SECRETARIA.....	30
1.3.5.1. Definición.....	30
1.3.5.2. Importancia de la secretaria.....	32
1.3.5.3. Características de la secretaria.....	32
1.3.5.4. Funciones de la secretaria.....	34
1.3.5.5. Cualidades de una secretaria.....	34
1.3.6. TRABAJO EN GRUPO DE LAS SECRETARIAS.....	36
1.3.6.1. Definición.....	36

1.3.6.2. Importancia del trabajo en grupo.....	37
1.3.6.3. Características del trabajo en grupo.....	38
1.3.6.4. Diferencia entre trabajo en grupo y trabajo en equipo.....	41
1.3.6.5. Ventajas y desventajas del trabajo en grupo.....	42
a) Ventajas del trabajo en grupo.....	42
b) Desventajas del trabajo en grupos.....	42
CAPÍTULO II.....	43
2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
2.1 Caracterización del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga.....	44
2.2. Misión del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga.....	45
2.3. Visión del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga.....	45
2.4. Valores del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga.....	45
2.5. Análisis del FODA.....	46
2.6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	47
2.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
2.6.1.1 Investigación Documental.....	47
2.6.1.2 Investigación Descriptiva.....	47
2.6.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	48
2.6.2.1. Método deductivo.....	48
2.6.2.2. Método analítico.....	48
2.6.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	49
Observación.....	49
Encuesta.....	49
Entrevista.....	50
2.6.4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	50
Ficha de observación.....	50
Cuestionario.....	50
Guía de preguntas.....	51
2.6.5. UNIDAD DE ESTUDIO.....	51
2.6.5.1. Población y muestra.....	51

2.6.5.2.Muestra.....	52
a) Clientes.....	52
b) Personal de la institución.....	53
c) Secretarias de la institución.....	54
d) Alcalde del G. A. D. Municipal Cantón Latacunga.....	54
2.6.5.2.Unidad de estudio muestral	55
2.7. Análisis de la ficha de observación.....	56
2.8. Análisis de las encuestas realizadas a las secretarias del G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga.....	57
2.9. Análisis de las encuestas realizadas a los clientes del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga.....	73
2.10. Análisis de las encuestas realizadas al personal de la institución.....	83
2.11. Análisis de la entrevista realizada al señor Alcalde.....	95
2.12. Conclusiones.....	96
2.13. Recomendaciones.....	97
CAPÍTULO III.....	98
DATOS INFORMATIVOS.....	98
Unidad ejecutora.....	98
Beneficiarios directos e indirectos.....	99
Ubicación de la empresa.....	99
Tiempo estimado para el desarrollo de la propuesta.....	99
Organigrama estructural del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga.....	100
Introducción.....	101
Justificación de la propuesta.....	101
Objetivo General.....	102
Objetivos Específicos.....	102
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	103
Misión.....	104
Visión.....	104

Valores.....	104
ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	106
Estrategias trabajar en grupo dentro de las secretarias.....	106
Reducir la incidencia de la comunicación que existe en la institución.....	107
Algunos consejos para comunicarnos con los demás.....	110
Estrategias para tener una buena colaboración entre compañeros.....	111
Como tratar al cliente.....	113
Disminuir la falta de motivación en el personal de secretarias.....	114
Capacitaciones que debe recibir una secretaria.....	115
Tip para atender al cliente.....	115
PLAN DE ACCIÓN.....	116
EVALUACIÓN.....	117
CONCLUSIONES.....	118
RECOMENDACIONES.....	118
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS.....	122

INDICE DE CUADROS

N° CUADROS	NOMBRE DEL CUADRO	Pág.
Cuadro N° 1	Categorías fundamentales.....	4
Cuadro N° 2	Diferencia entre Relaciones Humanas y Públicas.....	24
Cuadro N° 3	Diferencia entre Empresas Públicas y Privadas.....	30
Cuadro N° 4	Diferencia entre el trabajo en grupo y trabajo en equipo.....	41
Cuadro N° 5	Análisis FODA.....	46
Cuadro N° 6	Matriz poblacional G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga.	52
Cuadro N° 7	Matriz muestral G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga....	55
Cuadro N° 8	Organigrama estructural G. A. D.....	100
Cuadro N° 9	Contenido del plan estratégico.....	103
Cuadro N° 10	Valores del plan estratégico.....	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N° GRÁFICO	NOMBRE DEL GRÁFICO	Pág.
Gráfico N° 1	El cliente va satisfecho cuando realiza su trámite.....	57
Gráfico N° 2	Cumple a cabalidad los diversos trámites del cliente.....	58
Gráfico N° 3	El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales.....	59
Gráfico N° 4	Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y funcionarios.....	60
Gráfico N° 5	El trabajo en grupo mejorara resultados en el G. A. D. municipal del cantón Latacunga.....	61
Gráfico N° 6	El trabajo en grupo influye el liderazgo y la motivación.....	62
Gráfico N° 7	El trabajo en grupo dará un buen servicio al cliente.....	63
Gráfico N° 8	Para el trabajo en grupo es necesaria la comunicación.....	64
Gráfico N° 9	Usted es líder en su trabajo.....	65
Gráfico N° 10	Le gusta trabajar en equipo.....	66
Gráfico N° 11	La atención prestada a los clientes por el personal de secretaria de los diferentes departamentos ha sido.....	67
Gráfico N° 12	En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades.....	68
Gráfico N° 13	G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.....	69
Gráfico N° 14	He recibido capacitación sobre trabajo en grupo para desempeñar los procesos y procedimientos de mi dependencia.....	70

Gráfico N° 15	La motivación es un eje principal para trabajar en grupo.....	71
Gráfico N° 16	Se ha tomado acciones para trabajar en grupo en el G. A. D. Municipal del cantón Latacunga.....	72
Gráfico N° 17	Como fue atendido usted al momento que realizo su trámite.....	73
Gráfico N° 18	El servicio de respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios fueron.....	74
Gráfico N° 19	El tiempo de espera para ser atendido ha sido.....	75
Gráfico N° 20	G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.....	76
Gráfico N° 21	Cuando acudo al G. A. D. municipal del cantón Latacunga, no tengo problema alguno.....	77
Gráfico N° 22	¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de secretarias del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga?.....	78
Gráfico N° 23	Considera que el tiempo en la duración del trámite o servicio fue.....	79
Gráfico N° 24	El trato con los usuarios es considerado amable.....	80
Gráfico N° 25	Ha tenido problemas con el personal de secretarias del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga al momento de hacer un trámite.....	81
Gráfico N° 26	Explicación por un funcionario fue clara y precisa.....	82
Gráfico N° 27	¿Ha recibido alguna capacitación sobre el trabajo en grupo para mejorar la atención al cliente y personal?.....	83
Gráfico N° 28	El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal de institución.....	84
Gráfico N° 29	Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y/o funcionarios.....	85
Gráfico N° 30	Cuando se acerca a preguntar a la secretaria contesta amable o enojada.....	86
Gráfico N° 31	El trabajar en grupo dará un buen servicio al cliente.....	87

Gráfico N° 32	Para el trabajo en grupo es necesaria la comunicación.....	88
Gráfico N° 33	El trato tanto con los clientes y personal es el mismo o diferente.....	89
Gráfico N° 34	Existe el mismo respeto tanto con los clientes y personal de la institución.	90
Gráfico N° 35	En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades.....	91
Gráfico N° 36	La motivación es un eje principal para trabajar en grupo dentro de la institución.....	92
Gráfico N° 37	Se ha tomado acciones para trabajar en grupo por parte de la institución.....	93
Gráfico N° 38	Es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar el trato a los clientes.....	94
Gráfico N° 39	Estrategias de trabajo en grupo para la secretaria.....	107
Gráfico N° 40	Reducir la incidencia de la comunicación que existe en la institución.....	109
Gráfico N° 41	Canales de la comunicación.....	110
Gráfico N° 42	Estrategias para tener una buena colaboración entre compañeros.....	112
Gráfico N° 43	Atención al cliente.....	114

INDICE DE TABLAS

N° TABLA	NOMBRE DE LA TABLA	PÁG.
Tabla N° 1	El cliente va satisfecho cuando realiza su trámite.....	57
Tabla N° 2	Cumple a cabalidad los diversos trámites del cliente.....	58
Tabla N° 3	El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales.....	59
Tabla N° 4	Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y funcionarios.....	60
Tabla N° 5	El trabajo en grupo mejorara resultados en el G. A. D. Municipal del cantón Latacunga.....	61
Tabla N° 6	El trabajo en grupo influye el liderazgo y la motivación.....	62
Tabla N° 7	El trabajo en grupo dará un buen servicio al cliente.....	63
Tabla N° 8	Para el trabajo en grupo es necesaria la comunicación.....	64
Tabla N° 9	Usted es líder en su trabajo.....	65
Tabla N° 10	Le gusta trabajar en equipo.....	66
Tabla N° 11	La atención prestada a los clientes por el personal de secretaria de los diferentes departamentos ha sido.....	67
Tabla N° 12	En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades.....	68
Tabla N° 13	G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.....	69
Tabla N° 14	He recibido capacitación sobre trabajo en grupo para desempeñar los procesos y procedimientos de mi dependencia.....	70
Tabla N° 15	La motivación es un eje principal para trabajar en grupo.....	71
Tabla N° 16	Se ha tomado acciones para trabajar en grupo en el G. A. D.	

	Municipal del cantón Latacunga.....	72
Tabla N° 17	Como fue atendido usted al momento que realizo su trámite.....	73
Tabla N° 18	El servicio de respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios fueron.....	74
Tabla N° 19	El tiempo de espera para ser atendido ha sido.....	75
Tabla N° 20	G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.....	76
Tabla N° 21	Cuando acudo al G. A. D. municipal del cantón Latacunga, no tengo problema alguno.....	77
Tabla N° 22	¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de secretarias del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga?.....	78
Tabla N° 23	Considera que el tiempo en la duración del trámite o servicio fue.....	79
Tabla N° 24	El trato con los usuarios es considerado amable.....	80
Tabla N° 25	Ha tenido problemas con el personal de secretarias del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga al momento de hacer un trámite.....	81
Tabla N° 26	Explicación por un funcionario fue clara y precisa.....	82
Tabla N° 27	¿Ha recibido alguna capacitación sobre el trabajo en grupo para mejorar la atención al cliente y personal?.....	83
Tabla N° 28	El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal de institución.....	84
Tabla N° 29	Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y/o funcionarios.....	85
Tabla N° 30	Cuando se acerca a preguntar a la secretaria contesta amable o enojada.....	86
Tabla N° 31	El trabajar en grupo dará un buen servicio al cliente.....	87
Tabla N° 32	Para el trabajo en grupo es necesaria la comunicación.....	88
Tabla N° 33	El trato tanto con los clientes y personal es el mismo o	

	diferente.....	89
Tabla N° 34	Existe el mismo respeto tanto con los clientes y personal de la institución.	90
Tabla N° 35	En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades.....	91
Tabla N° 36	La motivación es un eje principal para trabajar en grupo dentro de la institución.....	92
Tabla N° 37	Se ha tomado acciones para trabajar en grupo por parte de la institución.....	93
Tabla N° 38	Es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar el trato a los clientes.....	94

INTRODUCCIÓN

El trabajo en grupo de las Secretarías dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga para mejorar el trato a los clientes y personal que labora en la institución. Mediante el trabajo en grupo las secretarías desarrollaran diversas funciones que nos ayudará a cumplir con todos los objetivos y metas. De esta manera mejoramos el trato a los clientes y personal que labora en la institución.

La presente tesis está dirigida para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga especialmente para el personal de secretarías, razón por la cual hemos realizado la investigación pertinente tanto a la institución, personal y clientes.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga es una Institución pública, responsable en sus actividades, cumple con todos los requisitos dentro y fuera: ofrece varios servicios como son: pago de agua potable, obras en aceras y bordillos, asfaltados, alcantarillado, también puestos para vender en las diferentes plazoletas que tiene el cantón entre otras.

La secretaria es el eje principal, siendo la imagen de quien se refleja dentro de la institución, es quien recibe y envía todo tipo de documentos, entre otras actividades muy importantes que día a día cumplen varias funciones. También comprende muchos conocimientos y habilidades, funciones, capacitaciones continuamente dentro de ellos está el trabajo en grupo es fundamental dentro de la secretaria para desarrollar de mejor manera dentro de la institución que labora, también mantener

buenas relaciones laborales, llevarse bien con todos, demostrar una buena presencia física y personal.

En el primer capítulo tenemos la problemática; es decir buscar el problema que está afectando a la institución, formamos las categorías fundamentales con temas que sustentaremos la propuesta y el desarrollo de la tesis, esta información se obtuvo de libros, paginas virtuales, citas bibliográficas que nos ayudan a profundizar en el tema.

En el segundo capítulo contiene información de la institución; es decir: la misión, visión, valores y organigrama de la misma, se investigó el diseño metodológico como es el tipo de investigación, la realización de encuestas y entrevistas que fueron dirigidos para las secretarias, clientes, Sr. Alcalde y por último el análisis e interpretación de los mismos tanto en tablas como en gráficos.

El tercer capítulo se empezó a diseñar la propuesta como es diseñar un plan estratégico del trabajo en grupo para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, este diseño contiene: misión, visión, valores y objetivos del plan estratégico, mediante estrategias como es la comunicación, motivación, entre otros, siendo lo más principal para de esa manera mejorar la atención al cliente y de la misma manera el trabajo en grupo ayudara a cumplir varias funciones y actividades dentro de la institución.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 *Antecedentes Investigativos*

En el mundo el trabajo en grupo se da por la integración de personas para realizar las cosas o actividades de manera más rápida, esto se da a partir de la época de los nómadas, incas, aztecas donde los hombres y mujeres se juntaban y hacían grupos para cazar un animal, pescar, recoger frutos secos, crear herramientas con palos, piedras, consumían alimentos crudos, construir un lugar donde puedan pasar la noche. El hombre se dedicaba a la caza de animales y la mujer a cuidar a los niños, ellos no tenía un lugar fijo para vivir, siempre andaban de un lugar a otro.

Días más tarde crearon el fuego y vieron la necesidad de cocinar los alimentos; es decir ahumarla, llegando a tener otro sabor y otro olor que a ellos les gusto, después empezaron a cultivar las tierras, construir un lugar propio donde ellos puedan quedarse. Nació la necesidad de intercambiar los alimentos por otros que no tenían es así donde aparece el trueque formados por grupos de personas, paso el tiempo aparecieron maquinarias y la moneda. Crearon empresas las cuales trabajaban en grupos, hoy en día son pocas las instituciones que lo hacen.

En el Ecuador el trabajo en grupo se ha convertido en una herramienta fundamental porque la mayoría de empresas lo ejecutan para diferentes

actividades, son pocas las empresas o instituciones que día a día van existiendo cambios, y por ende se va perdiendo la esencia de trabajar en grupo la mayor parte lo hacen por alguna remuneración mas no por interactuarse entre sí de esa manera aportarían al desarrollo del mismo.

Trabajo en grupo es trabajar con otras personas de otras culturas, y tradiciones, cada uno de nosotros pensamos opinamos diferentes no todos somos iguales, una persona debe ser muy creativa e inteligente para lograr su motivación y al mismo tiempo cumplir sus metas con todo el grupo de trabajo.

En la Provincia de Cotopaxi, la mayoría de empresas privadas y públicas trabajan en grupo porque cada individuo está aportando al desarrollo, es decir: brindan un excelente servicio, cumplen con todas las actividades propuestas mas no así existen otras empresas donde no tienen una buena comunicación, no todas las personas se saben llevar bien, estos son algunos inconvenientes y por ello la empresa fracasa o es mal vista.

Todas las empresas brindan varios servicios como son los bancos, cooperativas, ministerios entre otros, buscan satisfacer las necesidades de cada individuo con el fin de apoyar a las personas, atender sus pedidos con eficacia y rapidez para que el cliente no se sienta molesto, ni se decepcione por la atención.

En el Cantón Latacunga, existe diversas empresas e instituciones públicas y privadas que dan un servicio justo a los ciudadanos dependiendo a sus necesidades que tenga para el bienestar de su sector, barrio, parroquia a la que pertenece.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga es una institución de prestigio donde atiende a varias personas del cantón, el trabajo

en grupo se ve afectado por no tener una buena comunicación entre trabajadores, los clientes son atendidos de una manera incorrecta, uno como cliente se ha ido a pedir información pero no tienen conocimiento, no saben tratar a las personas, nos ignoran, son groseros entre otros, siendo una institución muy acogida por sus diferentes departamentos que tiene y por sus servicios que presta día a día.

Esta tesis se realizara en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga está dirigido para las secretarias, siendo la imagen más importante de la empresa. El objetivo de este tema es poder ayudar y aportar mediante nuevas técnicas o estrategias que puedan manejar las secretarias de esa manera tengan buenos resultados al momento de atender a un cliente o empleado.

La presente investigación fue revisada en los siguientes repositorios de las universidades como es: Universidad Técnica de Cotopaxi, Universidad Técnica de Machala, Universidad Técnica de Manabí, en tesis de grado donde no se encontró ninguna relación o información sobre el tema. “Trabajo en grupo de las secretarias dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga para mejorar el trato a los clientes y personal que labora en la institución.”

Por esa razón la presente investigación es único y original porque es un tema nuevo que se va aportar dentro de una institución pública como es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, mediante técnicas de trabajo en grupo siendo esenciales para el desarrollo de actividades dando mayor relevancia y ayuda a todas las secretarias que necesiten saber y desenvolverse de la mejor manera dando como resultado un excelente trato a los clientes y personal que labora en dicha institución.

1.2. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

CUADRO N° 1

CATEGORIAS FUNDAMENTALES



FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: La Tesista

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1. ADMINISTRACIÓN

1.3.1.1. DEFINICIÓN

Para poder entender de mejor manera lo que significa la administración se ha tomado en cuenta los siguientes conceptos.

Según **CASTRO** Jiménez Wilburg, (2009), manifiesta que: *“La administración es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, mediante las cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos sociales.”* pág. 3.

Según **CHIAVENATO** Idalberto (2008), dice que: *“La administración es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización. Pág. 232.*

Según los autores **DIEZ** de Castro, **GARCÍA** del Junco, **JIMÉNEZ** Martín, (2008), define que: *“La administración es el conjunto de las funciones o procesos básicos, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización”.* Pág. 4

Según los autores **KOONTZ** Harold y **WEIHRICH** Heinz, *“Administración una perspectiva global “,* (2004), sugiere que: *La administración es "el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos".* págs. 6 y 14

Según CHIAVENATO Idalberto, (2007), manifiesta que: La administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".<http://www.buenastareas.com/ensayos/1-1-Conceptos-De-Administracion.html>.

Para la investigadora los criterios emitidos de la administración es el pilar fundamental dentro de una empresa o institución porque mediante ello existe la coordinación entre empleados para una mayor satisfacción a nuestros clientes por medio de nuestra prestación de servicio.

La administración es considerado como parte de una empresa ya que por esto se puede mantener un estricto control bajo una planificación con un solo objetivo mejorar la rapidez de un servicio así poder compensar a los clientes en el menor tiempo posible. En la actualidad el factor principal es el tiempo para el desarrollo de las actividades de la sociedad.

La administración se emplea para designar un área específica de la organización: conjunto de individuos que se hace cargo de las labores gerenciales. Cuando el término se emplea de esta forma, no necesariamente se refiere a todos los miembros de la organización, sino más bien a quienes ocupan los puestos con mayor poder e influencia dentro de la misma.

Por lo que es aplicado a todo grupo humano con el fin de obtener o cumplir una meta propuesta sea dentro de la institución o fuera de ella. El mundo de hoy es muy complejo, porque todas las actividades son planificadas, coordinadas, dirigidas, controladas y ejecutadas por personas que trabajan en grupo de la misma manera implica orientar, motivar al grupo para que realicen las diferentes diligencias.

Considero que la administración es un proceso para alcanzar la eficiencia y eficacia de una institución, teniendo una adecuada planificación, organización, dirección, coordinación y control, con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización.

1.3.1.2. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

Según **CASTRO** Carlos, 2007, sugiere que: “La importancia de la administración podemos dar a conocer algunos argumentos muy necesarios para esta disciplina.

- **Universalidad:** con la universalidad de la administración se demuestra que esta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

- **Simplificación del trabajo:** Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

- **Eficiencia:** Dentro de la empresa es importante la eficiencia en relación directa con la aplicación de una buena administración.

- **Buen Común:** a través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.”

Se puede decir que la administración es muy importante dentro una empresa porque se puede llevar a cabo diferentes actividades mediante la organización y planificación que es lo que prevalece más y la empresa como tal va creciendo, desarrollándose y va en constante cambios por lo general debe ser bien administrada de lo contrario la empresa fracasara.

La administración brinda el éxito a cualquier organismo social ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar debidamente los recursos humanos y materiales que poseen, una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad y crezca la empresa.

Es importante la administración para identificar adecuadamente los problemas y poderlas solucionar correctamente, además de estructurar los objetivos y metas que permitan el cumplimiento de los mismo; ordenarlos de acuerdo a las necesidades de la institución y dar soluciones oportunas y adecuadas para el control y desarrollo de la actividades.

También la administración se encuentra en uno mismo el cómo realizar cosas o actividades que tenemos que cumplir a diario en nuestro diario vivir es así como las empresas o instituciones tienen por objeto cumplir sus actividades a cabalidad para ser mejores y contribuir en la sociedad.

Una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad, la eficiente técnica administrativa promueve y orienta al desarrollo de cualquier organismo social entre pequeñas y medianas empresas la única posibilidad de competir, es aplicando una efectiva administración.

1.3.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Según CHIAVENATO Idalberto, 2000 expresa que: Las características más relevantes que fundamentan la administración y su aplicación a cualquier actividad que se encuentre encaminada al cumplimiento de objetivos establecidos como son las siguientes:

- **Universalidad:** Es un proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente mediante la planeación, organización, integración de personal, dirección y control, es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro. La administración es universal porque esta se puede aplicar en todo tipo de organismo social como son: ejército, hospital, una escuela, etc.
- **Valor instrumental:** Dado que su finalidad es eminentemente práctica, la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en sí misma mediante esta se busca un resultado.
- **Unidad temporal:** Aunque para fines didácticos se distingan diversas fases y etapas en el proceso administrativo, este es único y en todo momento de la vida de una empresa se están dando en mayor o menor grado.
- **Unidad jerárquica:** Se denomina al carácter de los jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración, es decir en cada empresa forman un solo eje desde el gerente general hasta la última persona que labora en la institución.

- **Amplitud de ejercicio:** Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal.
- **Especificidad:** La administración se auxilia de otras ciencias y técnicas que tiene características propias que le proporcionan su carácter específico.
- **Interdisciplinaria:** La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo.
- **Flexibilidad:** Los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican. Pág. 21

Como investigadora las características de la administración son esenciales dentro de una institución u organización porque mediante ello se puede realizar varias actividades para el cumplimiento de todas las expectativas propuestas, además se puede tomar la mejor decisión dentro de una empresa.

Las características se desarrollan como la empresa va coordinando con sus empleados y se debe cumplir a cabalidad la administración es una materia que no se compara con otra es única, aquí buscan cumplir con todos los procedimientos y actividades, cada empresa o institución tiene su propia gestión no todas las empresas son los mismos.

La administración se logra mediante esfuerzos, participando uno mismo y hacer que las tareas se cumplan mediante los esfuerzos de otros. La materia no es gente, es una actividad; las personas que administran pueden ser designadas como directores, gerentes de áreas, etc.

La efectividad administrativa requiere el uso de ciertos conocimientos, aptitudes y práctica. La habilidad es una técnica importante para cumplir con un trabajo asignado, su presencia queda evidenciada por el resultado de los esfuerzos.

1.3.1.4. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN:

Como investigadora puedo presentar los siguientes objetivos:

- Cumplir con los objetivos propuestos dentro de la institución.
- Ser eficiente y eficaz en las diferentes actividades encomendadas
- Mantener un control de planificación de actividades a desempeñar los diferentes grupos de trabajos.
- Mantener informado de cada actividad al grupo de colaboradores o empleados
- Llevar de manera correcta la documentación e información de una manera esencial y eficaz para una correcta organización.
- Llevar de una manera correcta una agenda de actividades ya planificadas para su desempeño laboral.

Los objetivos de la administración en el área y actividad secretarial son primordiales porque mediante ello se cumplen todas las expectativas dentro y fuera de una empresa.

1.3.1.5. PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo comprende lo siguiente:

- Planificar
- Organizar

- Dirigir
- El control

- a) **Planificar:** es el proceso que comienza con la visión, visión, objetivos, estrategias y políticas organizaciones de la institución, mediante como se va planteando las tareas que se deben ejecutar para el cumplimiento de objetivos y alcance de metas sean estas a corto o largo plazo.

- b) **Organizar:** es un procedimiento donde se asigna tareas para poner los planes en acción, de acuerdo a las actividades que tiene por cumplir la institución.

- c) **Dirigir:** es conocida como la motivación, liderazgo, es decir tener un camino correcto a seguir con miras de lograr y alcanzar las metas.

- d) **Controlar:** Es un proceso de seguimiento a todas las actividades de la organización a través de la recolección de información y la interpretación para el mejoramiento de las actividades y la toma de decisiones.

Los cuatro procesos administrativos van juntos, no pueden trabajar por separado ya que se complementan y se desarrollan conjuntamente en la administración de las organizaciones, para un correcto manejo de las funciones o procesos de la administración ya que de ello dependerá el cumplimiento de los objetivos o metas de la organización y el mejoramiento de las actividades y tareas de la misma.

1.3.2. RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS

1.3.2.1. RELACIONES HUMANAS

Para entender de mejor manera el verdadero significado se ha tomado en cuenta algunos conceptos:

1.3.2.2. DEFINICIÓN:

Según *DALTON Marie*, manifiesta que: *“Las relaciones humanas examina la interacción entre individuos, tiene la obligación de ayudar a la organización y cumplir sus objetivos”*. Pág. 25 y 26.

Según *SAUCEDO Felipe* manifiesta que: *“Las relaciones humanas consisten en las acciones y actitudes que surgen a partir del contacto de dos personas o un grupo de ellas”*. pág. 6

Según *SORIA Víctor*, (2012), expresa que: *“Las relaciones humanas en los últimos años se ha popularizado a gran prisa, el uso indiscriminado del término ha ocasionado confusiones y mal entendidos acerca de su significado y alcance. Pág. 19*

Según *MENDOZA de Félix Amanda María* (2008), manifiesta que: *“Las relaciones humanas es el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos para cumplir diferentes actividades dentro de una institución según su conocimiento y habilidades. Pág. 19 y 20.*

Tomando en cuenta los criterios de los autores puedo decir que la relaciones humanas es mantener entre individuos relaciones cordiales y amistosos basados por ciertas reglas que serán aceptadas por los mismos dentro de una

organización o institución se deben respetar a todos los integrantes de la empresa.

Las relaciones humanas consisten a los contactos consientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes entre los elementos de una sección y aquellos de otra. Las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias a través de los grupos con los cuales interactúan.

La idea de las relaciones humanas lleva exclusivamente la aceptación personal, que se va reflejada en la aceptación de las demás personas con las que se interactúa, se distinguen por su manera de ser, pensar y actuar, a través de ella se puede desarrollar la superación personal, familiar y laboral.

Además las relaciones humanas son esenciales para que las personas puedan sacar todo el potencial individual que poseen, mediante estos vínculos grupales permite la fluidez es decir dar todo lo que saben cómo es su conocimiento, habilidades, destrezas y experiencias vividas.

1.3.2.3. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Según SANCHEZ María de Lourdes, (2006) manifiesta que: “Las relaciones humanas es un factor importante para el éxito de las organizaciones, no solo con los clientes sino también con el personal. Mediante normas, principios y todos los seres humanos se lleven mejor uno a otros y no exista desigualdad.

Las relaciones humanas es un ente que toda persona tiene es la forma de actuar y desenvolver en los diferentes ámbitos, y no es de escoger a las personas buscando buenas relaciones excelentes sino que cada institución reconozca o

valore el trabajo o habilidad que tienen, podemos mejorar mediante capacitaciones.

Buscan una situación de ganar – ganar, que permita a ambos conseguir lo que desean. Sabemos además que las compañías serán más desarrolladas y sus empleados serán más satisfechos. Se procura dar un trato justo y equilibrado a todo el personal para cumplir las metas individuales y corporativas tendrán más éxito que las que no lo hacen.

Se puede decir que las relaciones humanas son muy importantes en el ámbito laboral, porque mediante ello las personas o empleados pueden interactuarse entre sí, saben comunicarse y eso es lo que influye dentro de la misma para cumplir sus objetivos y metas propuestas.

Ayuda a cumplir con todas las actividades asignadas y de la misma forma ser discretos en lo que hacemos o realizamos, saber llevarse bien con todos dentro y fuera de la empresa, saber compartir en grupo sus experiencias, dar sus puntos de vistas sobre algún tema propuesto. Las relaciones humanas tiene relación con las destrezas, habilidades, el tipo de conocimiento que tiene la persona, lo más importante es la comunicación porque mediante ello puedes hacer muchas actividades y desenvolverte de mejor manera.

Dentro de toda institución lo que se recomienda es dar un buen trato a los empleados, sean equitativos en las funciones y reconocer sus derechos como empleados y dar buenas condiciones de trabajo mediante la política que la institución tiene. También todo empleado se debe realizar capacitaciones continuamente de actualizaciones dependiendo sus falencias o debilidades, es importante que exista comunicación entre los empleados en general, es decir lo que cada persona piensa, opina de esa manera permite a las dos partes alcanzar sus objetivos y metas propuestas.

1.3.2.4. CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES HUMANAS

Según **SOTO** Beatriz sugiere que: *Las características de las relaciones humanas son las siguientes:*

- **Personalidad:** Se representa en la forma en como nos presentamos hacia los demás esto puede ser tanto vestimenta, como también el conocimiento que cada uno de las personas tenemos, es decir las habilidades y destrezas que uno como persona tiene para cumplir las diferentes funciones y actividades.
- **Motivación:** Es el factor principal dentro de cualquier grupo de trabajo, que predispone al individuo para realizar sus actividades diarias, o para tener otros fines, necesidades o tendencias.
- **Comunicación:** La comunicación es el arte de comunicarnos con los demás, en diferentes tipos como es la comunicación verbal, consiste en el diálogo mutuo, también tenemos la comunicación escrita mediante cartas, oficios y por último la comunicación simbólica es como nosotros nos sentimos hacia los demás en si demostramos el conocimiento que tenemos, nuestras habilidades, sentimientos.
- **Retroalimentación:** Es cuando una persona o instituciones realizan alguna actividad o proyectos que están encaminados a un objetivo o meta y no son favorecidos o no les resulta satisfactorio, entonces realizan cambios para no caer en las mismas condiciones, es decir vuelven a analizar todo el trámite y buscan estrategias para no decaerse en su totalidad.

- **El auto conocimiento del ser humano:** esto se manifiesta en cada persona, es decir, como ella actúa ante los demás, el conocimiento que tiene y lo que le gusta hacer, que uno como persona se sienta a gusto dentro de la institución compartiendo con los demás diferentes actividades u obligaciones.

- **Integración de grupos de trabajo:** es una actividad importante porque son personas capaces de cumplir objetivos y llegar a la cima, los grupo de personas se interactúan para cumplir objetivos, dar opiniones, puntos de vistas y en si la empresa o institución tenga un buen desarrollo a futuro.

- **Respeto:** Significa el ver y apreciar a otro en su calidad de ser humano, valorándolo por sí mismo como una persona diferente que tiene los mismos derechos que reclamamos para nosotros.

Como tesista las características de las relaciones humanas es fundamental dentro de una institución porque mediante ello las personas saben interactuarse y al mismo tiempo comparten varias cosas según sus experiencias o de acuerdo al tema que están realizando la actividad. Son personas que saben tienen su conocimiento y lo ponen en práctica con el grupo de trabajo o dentro de la institución.

Siempre en una institución debe existir una comunicación fluida aparte de eso debe haber iniciativa, llevarse bien con todos los empleados y no tener conflictos con ningún miembro de la entidad. Todas estas características son parte de una empresa o institución en especial a las secretarias porque es la imagen, un perfil importante y por ende existe una organización buena.

1.3.2.5. OBJETIVOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

Deberán cumplir objetivamente con la predicción y evaluación de la conducta humana dentro de la organización, tanto las que persiguen objetivos económicos como las que persiguen otras finalidades, el incremento de la productividad, desarrollo y la estabilidad humana.

- Mantener buenas relaciones humanas con los demás, ya sea dentro y fuera de la institución.
- Respetar sus opiniones, entender y comprender a los demás.
- Desempeñar la habilidad que sabemos y nos gusta hacer.
- Ser siempre positivos.

1.3.3. RELACIONES PÚBLICAS

Para entender de mejor manera el concepto he tomado en cuenta los más importantes:

1.3.3.1. DEFINICIÓN:

Según **ZIGLARZIG** (2006) manifiesta: *“Las relaciones públicas es el éxito en su vida personal está dado en relación directa con la calidad de relaciones humanas que pueda sostener con los demás.”* pág. 45

Según **OREJUELA E.** (2008) expresa que: *“Las relaciones humanas es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana.”* pág. 25

Según SANTOS María (2007) propone que: "Las relaciones públicas buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas." Pág. 8

Según MARTINI Natalia (2009), dice que: "Las relaciones publicas es un conjunto de acciones que nos ayuda a ser más responsables y autoritarios con los ciudadanos quienes confían en nosotros dentro o fuera de la instituciones para tener un bienestar común." Pág. 20

Según MARTI Bruno, sugiere que: "Las relaciones publicas es una función de carácter fuerte y una buena organización dentro de la administración de la dependencia, esto nos ayuda a crear vínculos con los distinto públicos, mediante sus recomendaciones o propósitos. Pág. 56

Puedo manifestar que las relaciones públicas tiene un papel fundamental porque mediante ello pueden mantener una comunicación fluida con todos quienes conforman la institución a la que pertenece y los clientes o personas externas, es decir: empresa con cliente o consumidor, porque ellos son quienes reciben un servicio y de la misma forma aportan con sugerencias o comentarios constructivos para nuevos cambios dentro de la misma.

Como materia interdisciplinaria en el marco de las ciencias sociales, los practicantes de las relaciones públicas, planifican, gestionan y evalúan programas y campañas con una metodología rigurosa propia del área en la que se desarrollan, generan investigaciones y teorías que alientan su cuerpo de conocimiento.

Se entiende que no dejan de ser un cuerpo creciente de conocimientos adquiridos de la comunicación externa de una empresa para crear y mantener

una imagen positiva frente al público de esa manera obtenemos mejores posibilidades para competir y tener mejores resultados.

Se puede decir que las relaciones públicas van de la mano con las relaciones humanas porque es fundamental para las empresas públicas y privadas. Mediante ello se cumplen varios objetivos y propuestas dentro de la institución, busca un buen bienestar para todos los ciudadanos.

1.3.3.2. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

Las relaciones públicas son muy importantes porque existen asociaciones y los organismos gubernamentales que se reúnen para comunicarse de diferentes temas:

- Brindar una imagen fiel y exacta de la empresa a los demás para que no haya malos entendidos.
- Debe existir comprensión y entendimiento mutuo con los empleados.
- Cada persona debe valorar su fuente de trabajo, colaboración y sencillez.
- Buscar un bienestar, aportar con ideas para la comunidad o ciudadanía de desarrolle en su totalidad.
- Organizar convenciones que integren y motiven al personal de la empresa.
- Brindar atenciones especiales a los clientes.

Puedo manifestar que las relaciones públicas son muy importantes e indispensables para que una empresa se desarrolle siempre y cuando brindando un servicio acorde a la sociedad. De la misma manera influye la imagen que presenta la empresa y por supuesto un buen trato tanto a los clientes y empleados que laboran en la institución. También las relaciones públicas

cumplen varios trabajos y dando cada uno de sus aportes para contribuir al desarrollo del país.

Las relaciones públicas están a cargo de crear y fomentar una buena imagen de los servicios y de la empresa, en donde se deben realizar acciones que promuevan la calidad en el servicio, una buena atención a los clientes y estrategias que motiven a los usuarios.

1.3.3.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

Según Deis, 1422, *Mi espacio* (2011), manifiesta que: las características de las relaciones públicas son las siguientes:

- **Alta credibilidad:** Los artículos o notas informativas resultan más creíbles para los consumidores que los anuncios.
- **Fuera de guardia:** Las relaciones públicas pueden alcanzar a muchos prospectos que pueden haber evadido a los vendedores y anuncios. El mensaje es recibido por los consumidores como noticias no como una comunicación de ventas.
- **Dramatización:** Las relaciones públicas tienen, como la publicidad, un potencial para dramatizar un producto o compañía.

Un mensaje que aparece en forma de artículo o editorial en los medios impresos tiene mayores probabilidades de ser leído que si aparece como un anuncio pagado por una compañía.

Las características de las relaciones públicas son consideradas fundamentales porque conlleva a uno solo que es la empresa en este caso, las características son parte de ella para el bien desenvolvimiento de todos quienes conforman la organización y de eso depende que la misma sea conocida por toda la sociedad.

1.3.3.4. OBJETIVOS DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

Según **GONZALES** Miguel, (2008), manifiesta que: “Los objetivos de las relaciones publicas se dividen en:

Objetivos con los públicos internos:

- Pertenecer a una empresa y brindar servicios.
- Respetar todos los reglamentos expuestos por la ley dentro la institución.
- Demostrar una imagen positiva con los clientes o consumidor final.
- Toda institución esta desde lo más alto a lo más pequeño. Es decir: el gerente o presidente, secretaria, empleados entre otros.

Objetivos público externo:

- Brindar una imagen buena de la institución a los demás.
- Cumplir con las expectativas de los clientes en sus servicios.
- Las relaciones públicas tienen como objetivo promover actitudes favorables de los diversos públicos hacia la organización.

Como tesista puedo decir que los objetivos de las relaciones públicas son esenciales dentro de una empresa porque mediante ello los clasificamos como objetivos internos y externos las dos partes forman un todo, y al mismo tiempo pueden ellos brindan un servicio y reciben una sugerencia.

Además mediante ello pueden buscar estrategias para tener una mejor imagen corporativa, los empleados estén a gusto dentro de la institución, entre otros, estos objetivos están para cumplir en corto o largo plazo dependiendo como lo autorice o se ejecute.

1.3.3.5. FUNCIONES DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

- **Gestión de las comunicaciones internas:** Conocer los recursos humanos de la institución y que esto a su vez conozcan las políticas institucionales.

- **Gestión de las comunicaciones externas:** toda institución debe darse a conocer a sí misma y a sus accionistas. Esto se logra a través de la vinculación con otras instituciones, tanto industriales como financieras, gubernamentales y medios de comunicación.

- **Funciones humanísticas:** la información que se transmita sea siempre veraz, ya que la confianza del público es la que permite el crecimiento institucional.

- **Trabajo conjunto con otras disciplinas y áreas:** El trabajo de todas las relaciones públicas debe tener una sólida base humanista con formación en psicología y relaciones humanas, se trabaja con personas y por ende es necesario comprenderles.

1.4.2.5. DIFERENCIA ENTRE RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS

CUADRO N° 2

DIFERENCIA ENTRE LAS RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS

RELACIONES HUMANAS	RELACIONES PÚBLICAS
Se dan entre personas e interviene la comunicación.	Propician en las instituciones y en las empresas, representan y cuidan la imagen corporativa hacia el público en general.
Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas	En las Relaciones Públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización (grupo).
Tiene como fin compartir ideas y diferencias	Busca crear actitud favorable a la institución

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: La tesista

Puedo manifestar que las diferencias entre relaciones humanas y relaciones públicas son importantes dentro de una empresa o institución porque mediante ello se puede ver que buscan diferentes objetivos para el mejoramiento de la institución a la que pertenece. Dentro de las relaciones públicas siempre están o trabajan en grupo, en cambio las relaciones humanas siempre existe una persona individual.

Las diferencias hablan mucho de una empresa o institución porque mediante ello vemos lo bueno o malo, que tenemos que cambiar o quitar y de una mejor presentación, imagen favorable al público en general.

1.3.4. ENTIDADES PÚBLICAS

Para poder entender de mejor manera el significado se ha tomado en cuenta las siguientes definiciones.

1.3.4.1. DEFINICIÓN:

Según BARRERA Federico (2008) expresa que: “La entidad pública es un organismo que tiene personalidad jurídica, es decir que pueda actuar ante la ley”. pág. 10

Según OREJUELA E. (2007) dice que: “La entidad pública es el estudio sistemático de conocimientos, métodos y técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana”. Pág. 6

Según RICHARD Christian, (2005), manifiesta que: “Las empresas Publicas son un conjunto de ciencias, acto y técnicas que a través de un proceso de comunicación institucional estratégica y táctica, tiene por objeto mantener, modificar o crear una imagen de personas o instituciones, para obtener una opinión favorable del público que se relaciona”. Pág. 20

Según CHARRY Jorge, (2008), sugiere que: “La entidad pública requieren del cumplimiento de muchas leyes y regulaciones. Pág. 35

Según TORRES María, (2007, menciona que: “La entidad pública se entiende por empresa pública, empresa estatal o sociedad estatal a toda aquella que es

propiedad del estado, y los poderes públicos puedan ejercer, directa o indirectamente, una influencia dominante en razón de la propiedad”. Pág. 56

Manifiesto que la entidad pública son organizaciones dedicadas a brindar varios servicios y por ende ayudar dentro del mundo para el bienestar de la sociedad con el fin de que día a día se van desarrollando a cabalidad con sus funciones.

Cada organización tiene su propio objetivo y función a cumplir con responsabilidad y honestidad dependiendo el tipo de empresa y sector al cual pertenece. Pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional. Las empresas son creadas por el gobierno para prestar diversos servicios públicos, siendo aquellas entidades que pertenecen al estado, tiene una responsabilidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio, se crea mediante un decreto ejecutivo.

También tenemos otras entidades públicas que dan varios servicios y aportando con ello a un desarrollo mejor. Algunas empresas que dan y brindan servicios son: Las cooperativas, la gobernación, los bancos, los almacenes, centros comerciales, tiendas entre otros, estas empresas tienen un fin de lucro en cambio los municipios, centros de salud, ministerios, universidades entre otros ellos en cambio no tienen fines de lucro porque el estado es quién financia.

1.3.4.2. IMPORTANCIA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Las entidades públicas son muy importantes porque existe lugares donde las personas puedan desempeñar su labor profesional, también es un servicio que dan a la sociedad por alguna asistencia o trámite que lo requieran.

- Todos los ciudadanos estén satisfechos del servicio o ayuda proporcionada por parte de la empresa o institución.
- La entidad pública constituye un pilar fundamental y esencial en el desarrollo económico de nuestro país.
- Cada empresa debe llevar a cabo la planeación, organización, ejecución y control para de esa manera cumplir exitosamente con los objetivos que la empresa tiene por cumplir.
- Administrar los recursos disponibles de la institución o empresa con el fin de tomar una efectiva toma de decisiones.
- Tener seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y este en capacidad de informar.
- Ser reconocidas a nivel nacional por sus diferentes servicios y aportaciones.

1.3.4.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Las características de las entidades públicas son las siguientes:

- Toda institución tiene un régimen local que está regido por leyes y reglamentos por un gobierno.
- Las entidades públicas son varias según la prestación de servicios públicos compuestos desde alcaldías, ministerios entre otros.
- Las entidades públicas busca el bienestar de todas las personas como es educación, salud, seguridad, entre otras.
- Toda institución es controlada por las contralorías, procuradurías, revisan están gastando de acuerdo a la ley lo indica.
- Cada empleado público se rigen por normas de la institución y esto es por nombramiento o aceptación de la vacante.
- Cada empleado tiene el derecho de cumplir sus funciones dentro de la institución hasta cuando la ley lo determine.
- Estas entidades son creadas con un capital perteneciente al estado.

Mediante la investigación realizada las características de las Entidades Públicas o empresas públicas son instituciones dedicadas a brindar un servicio o producto en general, se clasifica por el tipo de empresa al que pertenece, las mismas que son creadas con un capital perteneciente al estado, o un grupo de personas con el objetivo de satisfacer una necesidad de carácter social, pudiendo tener o no beneficios económicos.

También se puede decir que estas instituciones rigen un reglamento por la ley, la presidencia de la Republica es quien crea las instituciones para prestar servicios públicos a la sociedad, están regidos por la ley y siempre están realizando un control a las diferentes empresas.

A demás las características de las empresas públicas son parte del desarrollo, ya que compete a varios puntos donde conlleva a un proceso desde su creación hasta que una ley los autorice si continúan o no.

1.3.4.4. OBJETIVO DE ENTIDADES PÚBLICAS

Según *WALEES Jimmy (modificado mayo 2014)*, manifiesta que: Los objetivos de las relaciones públicas son las siguientes:

- Efectos sobre la distribución de la renta.
- Efectos macroeconómicos.
- Eficiencia económica.
- Rentabilidad.

Estos objetivos son importantes dentro de las empresas públicas o entidades públicas tener en orden todas las funciones o servicios por brindar siempre y cuando exista una buena administración de fondos y más que todo saber

escoger al personal para las diferentes áreas o departamentos que tienen las instituciones.

- **Efectos sobre la distribución de la renta:** Las empresas públicas manejan un presupuesto de acuerdo con la ley, para administrar de la mejor manera dentro de la institución, brindar servicios públicos que beneficien a la sociedad.
- **Efectos macroeconómicos:** Cada empresa pública cumple con sus funciones pero al mismo tiempo mantienen una perspectiva positiva. Es uno de los problemas que acecha a los gobiernos de hoy en día, centrándose en el nivel de desempleo, tasa de inflación, superávit/déficit de la balanza de los pagos y tasa de crecimiento de varios productos.
- **Rentabilidad:** Es el fondo monetario que tiene la institución al momento de realizar o brindar servicios públicos a los ciudadanos.

Manifiesto que las entidades públicas tienen por objetivo cumplir varias expectativas tanto para la institución como para el cliente. Además se puede decir que brindar varios servicios a los ciudadanos porque de ellos depende el mejoramiento día a día en nuestro país o ciudad como son:

- Ayuda a los pequeños obreros quienes elaboran un producto o un servicio
- Satisfacer con las necesidades que tienen las personas.
- Brindar un buen servicio y atención al cliente de manera eficiente
- Saber trabajar en grupo para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.
- Ser instituciones reconocidas dentro de la sociedad.
- Brindar un servicio de calidad

1.3.4.5. DIFERENCIA ENTRE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

CUADRO N° 3
DIFERENCIA ENTRE EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

EMPRESAS PÚBLICAS	EMPRESAS PRIVADAS
Las empresas públicas pertenecen al sector público.	Las empresas privadas pertenecen a individuos particulares.
A veces venden sus acciones pero siempre y cuando el 51% del mismo estén en manos del sector público.	Las empresas privadas pueden vender sus acciones en bolsa.
Busca el interés general de la colectividad a la que pertenece.	Busca la maximización de sus beneficios y ventas o servicios.

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: La tesista

1.3.5. LA SECRETARIA

Para poder entender de mejor manera el significado de la palabra se ha encontrado las siguientes definiciones.

1.3.5.1. DEFINICIÓN:

Según **PEÑA** Mariana (2006), manifiesta que: *“La secretaria ejerce una profesión muy importante dentro de todos los ámbitos, porque es una asistente ejecutiva que posee el dominio completo de la técnicas de la oficina, demostrando una gran capacidad para demostrar responsabilidad muy grande dentro de la institución.” Pág. 15.*

Según organización de los estados americanos manifiesta que: *“La secretaria es un administrativo y suposición es variable desde administrativa ejecutiva dependiendo de la empresa donde trabaje, sus capacidades y habilidades y la posición del directivo con quien colabore”*. Pág. 10.

Según *El Mercurio*, (2012) manifiesta que: *“La secretaria suele ser la mano derecha del jefe, la que hace favores, recuerda fechas importantes, tiene todo en orden, administra bien los recursos y de recibir con una sonrisa a cada uno de los clientes.”* Pág. 26.

Manifiesto que la secretaria es la parte fundamental de la institución, es la imagen de la empresa y el cómo los clientes describen de ella. La secretaria cumple varias funciones dentro de su oficina como son actividades principales redactar oficios, entregar memos, hacer organización y archivo entre otras.

Además la secretaria es el pilar principal, es la persona que sabe todo de la empresa, siempre y cuando siendo responsable y discreta en cualquier ocasión que se le presente dentro de la misma. Y lo más primordial saber trabajar en grupo de esa manera contribuye a la institución, esta profesión lo realizan tanto hombres como mujeres.

Las personas que desempeñan este oficio deben tener en cuenta la importancia de su labor profesional en el interior de la organización o empresa. Brindar un apoyo incondicional con las tareas, haciendo seguimientos de todos los procesos dentro de la empresa.

Las secretarias deben generar confianza, respeto, ser puntuales en sus actividades y funciones que reciba e informe los asuntos que tenga que ver con el departamentos o áreas que corresponde y ser siempre positivo.

1.3.5.2. IMPORTANCIA DE LA SECRETARIA

Puedo manifestar que una secretaria es muy importante en la oficina o empresa a la que pertenece porque mediante ella los clientes se fijan en si, como es la empresa ya sea por dentro y fuera. También una secretaria debe saber trabajar en grupo y llevar a cabalidad todas sus funciones con responsabilidad y a tiempo, se debe tener en cuenta el orden en que llevamos las actividades día a día.

La importancia de la secretaria es aquella que sabe cada uno de los pasos y movimientos que el gerente o director va ejecutar, entre las funciones de la secretaria se halla es ocuparse de la agenda del gerente, organizar y cancelar reuniones, realizar actas o informes. Para llevar a cabo dichas labores es necesario realizar primero una capacitación que todas las empresas saben dar a sus empleados como una obligación.

Toda secretaria precisa contar con conocimientos básicos de los actuales temas o funciones con el objetivo de interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, dominar los fundamentos de las nuevas tecnologías en función de un mejor desempeño laboral.

1.3.5.3. CARACTERÍSTICAS DE LA SECRETARIA

Según **GIRADO** Cristina, (2014), *manifiesta que: “Características del perfil de la secretaria ejecutiva*

- Firmeza y seguridad son cualidades que no pueden estar ausentes, sobre todo, al momento de resolver situaciones extremas.

- El buen humor, por su parte, contribuye a disolver el estrés propio y el de su jefe, así como a la contención y al mantenimiento de un clima laboral a donde los conflictos puedan ser neutralizados.

- Resulta fundamental desarrollar habilidades no sólo actitudinales sino también profesionales. La capacitación y el entrenamiento continuo son primordiales.

- Además de contar con una formación completa en temas de cultura general y del ámbito político y económico esto dependerá del rubro de la compañía resultan indispensables sus competencias técnicas y conocimientos específicos de acuerdo al área a la que deba asistir. Pág. 35.

Como investigadora puedo decir que son importantes las características de las secretarias debe tener al momento de ingresar a la institución o empresa porque mediante ello se puede actuar de mejor manera siempre y cuando teniendo el conocimiento y la habilidad para realizar dicha actividad.

La secretaria debe tener una buena redacción de documentos, tener una buena comunicación y una facilidad de expresión verbal y escrita para llegar a los demás, ser muy ordenada tanto en la oficina como en las reuniones tener todo en regla, interactuar con otras personas o individuos.

Sobre todo tener un conocimiento de los avances tecnológicos, computacionales como son programas de mucho interés para poder realizar los diversos documentos que soy muy importantes dentro de cada institución.

Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

1.3.5.4. FUNCIONES QUE REALIZA LA SECRETARIA

Como tesista manifiesto algunas funciones que realiza la secretaria con el trabajo de oficina, como pueden ser:

- Ser puntual en todas sus actividades de funciones.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Tener en orden la agenda como es las reuniones, direcciones y números telefónicos.
- Atender a los clientes que ingresan a la institución.
- Organización y archivo de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Tener conocimiento de las nuevas tecnologías.
- Recepción de documentos.

1.3.5.5. CUALIDADES DE UNA SECRETARIA

Toda secretaria debe tener varias cualidades para ejercer esta profesión muy importante a parte de sus conocimientos, habilidades y destrezas entre las cualidades más destacadas para las secretarias son las siguientes:

- **Paciencia:** Toda secretaria debe tener paciencia para cada actividad y no mostrarse nerviosa sino buscar una calma o tranquilidad.
- **Iniciativa:** toda persona debe tener iniciativa para realizar diversas actividades, es decir un impulso que lo hace cumplir con todas las actividades o funciones que tienen.

- **Responsabilidad:** cada persona tenemos varias responsabilidades y debemos cumplir a cabalidad con ellas, para después no tener inconvenientes con los demás ni con uno mismo.
- **Puntualidad:** es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo, sino también a la hora de entregar un trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.
- **Discreción:** es un elemento de gran importancia a la hora de establecer vínculos de confianza entre dos personas que se conocen y comunican entre sí.
- **Cortesía:** es una manera de ser amable con los demás.
- **Orden:** significa tener en buen estado el lugar de trabajo así como también los materiales que utilizamos a diario.
- **Buena voluntad:** toda organización requieren algunas oportunidades de in esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.
- **Sinceridad:** La relación de jefe – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.
- **Buena Educación:** es indispensable demostrar mediante el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

- **Dedicación:** durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en sus trabajos, sin emplear su tiempo en actividades que se relacionen con sus quehaceres habituales.

1.3.6. TRABAJO EN GRUPO DE LAS SECRETARIAS

Para poder entender de mejor manera el significado de trabajo en grupo se ha tomado en cuenta las siguientes definiciones:

1.3.6.1. DEFINICIÓN:

Según JATIVA Rivadeneira Luis (2010), dice que: “El trabajo en grupo conlleva a la búsqueda de un objetivo común, la interacción de las personas que lo integran, su funcionamiento con vida propia.” Pág. 47

Según JÁCOME Marzi sugiere que “El trabajo en grupo se basa en el concepto de que el hombre es un ser social, que depende en gran parte del prójimo para desenvolver, en la práctica sus posibilidades”. Pág. 34

Según WALES Jimmy, (2014), manifiesta que: “El trabajo en grupo es aquella actividad que se realiza con y entre dos o más personas y busca un resultado u objetivo común.” Pág. 45

Como tesista puedo decir que el trabajo en grupo es un conjunto de personas que cumplen varias actividades a tiempo, para lograr objetivos determinados por la institución. Estos grupos de trabajo pueden variar de acuerdo al número de integrantes que conformen, para de esa manera poder contribuir al desarrollo o avance de la institución, siempre y cuando hay que saber respetar

dentro de un grupo sus opiniones, ideas, criterios sobre un tema u objetivo el cual vamos a cumplir.

El trabajo en grupo es dialogar con varias personas y demostrar sus habilidades, conocimientos para cumplir con una meta u objetivo de la institución, también aquí se expresa la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan dentro del grupo.

Cada grupo de trabajo tiene sus propias reglas que se deben respetar a cabalidad con todos, cumplir las funciones con éxito dentro de la empresa o institución y desarrollar en su totalidad.

1.3.7.2. IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN GRUPO

Según VECINO José Manuel, sugiere que: “Todos los integrantes de un grupo humano buscan alcanzar un propósito cuando se reúnen; el triunfo de su equipo, ganar un torneo, un concurso, sobresalir ante los gerentes por sus resultados.

La importancia del trabajo en grupo se manifiesta en los siguientes elementos:

Roles que tienen los participantes: esto se refiere a las funciones que tiene que cumplir cada persona cuando ingresa a una institución, demuestra sus conocimientos, habilidades entre grupos de trabajo, cuentan sus experiencias y por ende cada persona hace un aporte, opinión o ideas que nos permita ejecutar cualquier actividad.

La comunicación: es importante dentro de la institución porque mediante ello uno como persona se puede dialogar o conversar con los demás de acuerdo al tema, también se puede llegar a cumplir varios objetivos y metas.

Liderazgo: es liderar dentro de un grupo para tener buenos resultados y desarrollar varias actividades emitidas por un superior para llegar a un objetivo y sobresalir, siempre y cuando exista el respeto con todos.

Compromiso: cada persona tiene una responsabilidad por cumplir y hacer cumplir dentro del grupo para tener buenos resultados y sobresalir como institución.

Compensación: cada integrante del grupo realiza un esfuerzo por cumplir y de la misma manera debe haber una compensación ya sea esto económico o felicitaciones entre los mismos.

Mediante la investigación realizada puedo decir que es muy importante el trabajo en grupo dentro de las empresas porque mediante ello se puede realizar las actividades en menos tiempo y rapidez, abarca varios aspectos fundamentales para el desarrollo del mismo.

También se dice que los empleados o personas aprendan a comunicarse de manera asertiva, escuchar al otro, resuelvan sus problemas interpersonales eficazmente, respeten las opiniones de los demás y aprendan a tomar decisiones en conjunto, sean parte de un grupo o se integren.

1.3.6.3. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN GRUPO

Según SUELDO Alejandro, (2011), manifiesta que: Las características de trabajo en grupo o equipo son las siguientes:

- **Objetivos Claros:** Saber exactamente nuestro objetivo que vamos a cumplir en un determinado periodo.

- **Compromiso:**

Cuyo significado es prometer mutuamente, también se utiliza para referirse a cualquier tipo de acuerdo en el cual las partes asumen ciertas obligaciones, en lo que podría interpretarse como un contrato no escrito.

- **Confianza mutua:**

Es cuando dos o más personas o grupo es capaz de actuar de forma correcta en una determinada situación. La confianza es la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo. Ellas o ellos conversan o preguntan sobre un tema de interés.

La confianza en un individuo hace que esa persona llegue más fácilmente a sus propósitos, siempre dependiendo de sus experiencias, de su personalidad y del ambiente que le rodea.

- **Colaboración:**

La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo y la familia, pero también se puede ayudar a cualquier persona que lo necesite, pensando en todo aquello que deseamos que hagan por nosotros, y viendo en los demás.

➤ **Coordinación del trabajo colectivo:**

Se entiende a las actividades o tareas emitidas por un superior llevar de mejor manera y ordenado. Hacer trabajos grupales que cada miembro o participante se integre en las actividades que hay que realizar.

➤ **Liderazgo:** Es saber llevar al grupo por un buen camino y saber asignar tareas a cada uno de ellos y hacerlos que lo cumplan oportunamente.

➤ **Reconocimiento de los Roles:** Cada persona tiene sus propias funciones por cumplir y por ende los demás deben saber respetarlas. Dentro de un grupo de trabajo existe una persona quien designa actividades o tareas. Pág. 45.

Mediante la investigación realizada puedo decir que las características de trabajo en grupo tienen una función primordial para el desempeño de cada actividad y como persona formar parte de un grupo de trabajo con el cual podemos mantener una comunicación activa.

Además son ítems importantes para desarrollar nuestras tareas encomendadas por el grupo de trabajo y tomar en cuenta algunos valores como es el respeto, honestidad y la responsabilidad.

Considero que el liderazgo es un papel muy importante dentro del hombre en diferentes ámbitos sociales y políticos. En la sociedad moderna las actividades organizacionales se caracterizan por una diferencia en la contribución de las personas o grupos, cada uno contribuyen con opiniones, ideas, y por ende sus creatividad, habilidades propias es lo que cuenta.

1.3.6.4. DIFERENCIA ENTRE EL TRABAJO EN GRUPO Y EL TRABAJO EN EQUIPO

Las diferencias entre trabajo en grupo y trabajo en equipo son las siguientes:

CUADRO N° 4
DIFERENCIA ENTRE EL TRABAJO EN GRUPO Y EL TRABAJO EN EQUIPO

TRABAJO EN GRUPO	TRABAJO EN EQUIPO
Cada persona responde a su trabajo que realiza día a día.	El grupo responde el trabajo que realizaron.
Cada persona dentro del grupo sabe sus responsabilidades, conocimientos, habilidades y funciones por cumplir.	Todo el grupo domina todas las obligaciones, responsabilidades y conocimientos, habilidades y destrezas para salir adelante.
No existe la colaboración entre sus compañeros lo realizan por dividido.	Existe la colaboración de todos los miembros de esa manera cumplen objetivos.
Se estructura por niveles jerárquicos es decir desde los más alto a lo más bajo, según la importancia que tiene cada persona.	Dentro del grupo existe un jefe que coordina con todos los miembros para lograr y cumplir con sus obligaciones.

FUENTE: Investigación de Campo

ELABORADO POR: La tesista

Mediante la investigación realizada por la investigadora estoy de acuerdo con las diferencias de trabajo en grupo y trabajo en equipo porque en un equipo trabajamos todos se integran todos, y los objetivos ganados o metas es para todos. En cambio el trabajo en grupo existe una persona al frente quien les guía y asigna actividades.

1.3.6.5. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TRABAJO EN GRUPO

a) VENTAJAS DEL TRABAJO EN GRUPO:

Mediante la presente investigación encontramos las siguientes ventajas que los grupos de trabajo tienen:

- La información y los conocimientos son más completos para formar un grupo.
- Mayor aceptación de una solución.
- Los miembros del grupo comparten la responsabilidad.

b) DESVENTAJAS DEL TRABAJO EN GRUPO:

Mediante la investigación realizada las principales desventajas son las siguientes:

- Necesita tiempo para ensamblar un grupo, la interacción que tiene lugar una vez que el grupo está formado.
- El deseo de los miembros del grupo de ser aceptados y ser considerados un activo para el mismo
- Los grupos tardan más tiempo en llegar a una solución que si un solo individuo estuviera tomando la decisión.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1. Caracterización del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga fue una joya de nuestro patrimonio, el palacio municipal de Latacunga, es una de las piezas mas importantes, siendo un atractivo monumento a la Pómez, material propio del lugar, se abrieron cimientos del palacio municipal de Latacunga desde los primeros meses del año 1910, construyendo la parte principal hasra el 24 de mayo 1918, año que fue inaugurada con mucho regocijo, en aquel tiempo se trabajo muy duro en la obra y no estaba terminada, las oficinas municipales fueron acomodadas para continuar con sus labores diarias.

El presidente del Cabildo Dr. Angel Subia Urbina mostraron proyectos y planos de los profesionales Raul Jose Maria Pereira y Augusto Reyder, el Dr. Subia logra la permuta de la antigua casa municipal hoy es la iglesia de la catedral con casa y terreno de la curia. Es decir la manzana que hoy ocupa el

palacio municipal, propiedad que en el siglo XVIII fue de la familia Ramirez Fita.

El Palacio Municipal es nuestro orgullo, luego de la primera inauguración presidida por su Gestor Ángel Subía Urbina, en segunda administración municipal, el tramo que da al parque Bolívar fue concluido en 1936 cuando el presidente del Consejo Don Cesar Moya Sánchez.

El terremoto del 5 de agosto de 1949, abrió algunas estructuras del edificio, el proyecto incluía un trato de herradura que se lo descarto, cuando en 1920 se inició la edificación del teatro Vicente León, concluido 9 años más tarde, se construye la grada de madera que haciendo al segundo piso del bloque oriental fue una obra realizada por Virgilio Valverde y el portón central idea del concejal Ricardo Vásquez al igual que los murales.

El edificio del ilustre Municipalidad del Cantón Latacunga, está ubicado en el Parque Vicente León: en las calles Sánchez de Orellana y General Manuel Maldonado, edificio de líneas amoniosas acorde con la belleza, se destaca con su fachada realizada con piedra pómez material propio de la zona volcánica. Constituyendo una de las piezas o partes fundamentales del centro histórico de la ciudad a más de ser la casa del pueblo desde hace mucho tiempo.

Antes el Municipio se llamaba Ilustre Municipio del Cantón Latacunga hoy por hoy se lo conoce como el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Latacunga es una institución privilegiada de tener varios servicios que brinda y al mismo tiempo los está yendo realizando, cumpliendo con las diferentes obras que existe en nuestra ciudad, está ubicado en las calles Sánchez de Orellana y General Maldonado.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga brindan un servicio a la colectividad como es para el bienestar de cada ciudad,

cantón, parroquia o sector al que pertenece, cada uno de ellos tiene un Gobierno Autónomo Descentralizado que coordinan conjuntamente con los alcaldes, presidentes de juntas parroquiales o personas encargadas a las pequeñas organizaciones que buscan un bienestar para su pueblo o comunidad.

2.2. VISIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

Ser una municipalidad líder que promueve el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y participativa, posicionando a Latacunga como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable, donde se fomente la cultura.

2.3. MISIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

Brindar servicios de calidad con transparencia y tecnología en beneficio del ciudadano, logrando el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, a través de una gestión participativa e innovadora.

2.4. VALORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

- **Responsabilidad:** en Latacunga los parámetros y normas se cumplen, actuando con la firme disposición de asumir las consecuencias de las propias decisiones y respondiendo a ellas.

- **Honestidad:** desempeñar nuestras funciones honestamente en un clima de rectitud, esmero y confianza.

- **Compromiso:** Autoridades y colaboradores comprometidos en servir y dar lo mejor con una superación constante.
- **Ética:** en cada decisión que tomemos, estará inmiscuida siempre la ética, como uno de nuestros conocimientos de conducta moral.
- **Respeto:** Predominar el buen trato y reconocimiento con los trabajadores, ciudadanos, proveedores y gobierno; con el medio ambiente y demás entorno social.
- **Transparencia:** Proceder con veracidad e información abierta y oportuna.

2.5. Análisis del FODA

CUADRO N° 5 ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Déficit colaboración por parte de las secretarías de los diferentes departamentos. - Buen ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Los empleados y la institución en sí no tiene conocimiento sobre la misión, visión, valores. - Falta de comunicación
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una investigación a fondo y dar una solución y mejorar la atención. - Tendencias al crecimiento en sus servicios 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo nivel en atención al cliente - Cambios de alcaldía - No tienen información de la empresa en ella.

FUENTE: Investigación De Campo.

ELABORADO POR: La Tesista

2.6. Diseño Metodológico

2.6.1. Tipo de Investigación

2.6.1.1 Investigación Documental

La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, la crítica de documentos y materiales bibliográficos, centros de documentación e información.

Aplicar este tipo de investigación nos permite obtener información mediante libros, tesis, páginas de internet, materiales bibliográficos los mismos que serán de mucha importancia para el desarrollo del trabajo investigativo.

2.6.1.2 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es aquella que detalla situaciones, contextos y eventos, es decir se busca especificar las propiedades importantes de personas o grupos que son sometidos a un análisis.

La presente investigación es de tipo descriptivo porque se detalla situaciones, contextos, eventos y actitudes predominantes así como también valores y perfiles que cada grupo de personas tiene, métodos para sacar un análisis, es decir se mide, evalúa o recolecta datos sobre conceptos, aspectos y dimensiones del fenómeno a investigarse describiendo los hechos tal cual son observados en la institución.

2.6.2. Métodos de Investigación

2.6.2.1. Método Deductivo

Se partirá de realidades generales a particulares. El método deductivo es aquel que parte de datos generales aceptados como valederos, para deducir en base al razonamiento lógico.

Este método se utilizara para el marco teórico en donde partimos del contexto macro, meso y micro. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas ya que cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

2.6.2.2. Método Analítico

Estos métodos de investigación consisten en la simplificación de un todo, en su elemento para observar su naturaleza, peculiaridades, relaciones, etc. Tienden a rehacer, reunificar o reconstruir en un todo lógico y concreto los elementos destacados a través del análisis.

Los métodos anteriormente mencionados ayudarán al procesamiento de toda la información teórica necesaria para la fundamentación de las categorías principales de la investigación al momento de redactar la misma, permitiendo facilitar el análisis e interpretaciones de los resultados y posteriormente realizar las conclusiones y recomendaciones.

2.6.3. Técnicas de investigación

Observación

La observación consiste en recibir el conocimiento del mundo exterior a través de nuestros sentidos, o registro de información utilizando las herramientas y los instrumentos científicos. Los datos registrados durante un experimento se pueden llamar una observación.

Esta técnica se utiliza con la finalidad de presenciar la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga con respecto al trabajo en grupo de las secretarías.

Encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones son importantes e interesantes para el investigador. Para ello se utiliza un cuestionario que contiene un listado de preguntas escritas que se entregan a las personas, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

Mediante esta técnica de investigación que será aplicada a las secretarías, clientes y al personal de la institución, podremos realizar el levantamiento de información para conocer la situación actual en cuanto al trabajo en grupo de las secretarías de la institución.

Entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirir la información acerca de lo que se investiga, tiene importancia educativa y depende en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes de la misma.

Mediante la entrevista que será aplicada al Señor Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga. Podremos sintetizar las formas de pensar del mismo, mencionando sus diferentes puntos de vista sobre el trabajo en grupo que posee las secretarías.

2.6.4. Instrumentos de Investigación

Ficha de observación:

La ficha de instrumento el cual permite detallar situaciones, lugares o personas en un momento determinado durante la investigación.

La aplicación de la ficha de observación es de mucha importancia por la información que arroja con respecto a la institución y sus empleados con respecto al trabajo en grupo

Cuestionario

El cuestionario es el método que utiliza un formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo.

El cuestionario se les aplicará a las secretarías y clientes de del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga el mismo que contendrá preguntas abiertas y cerradas, para obtener información básica relacionado al tema de investigación.

Guía de Preguntas

La instrumentación consiste en el diseño de un documento elaborado par a medir opiniones sobre eventos o hechos específicos. Se basa en una serie de preguntas que serán contestadas de manera oral, es decir se tiene contacto directo con el entrevistado.

La presente guía va a ser aplicado al Señor Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, el mismo que nos facilitará la información para el desarrollo de la investigación.

2.6.5. UNIDAD DE ESTUDIO

La unidad de estudio es aquella de la cual se necesita la información, es el individuo o conjunto de individuos de donde se va a obtener los datos para realizar las encuestas y entrevistas, de la misma manera podemos sacar falencias y conclusiones.

2.6.5.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

Dentro de la población y muestreo se determina en número de personas que van a ser investigadas, es decir aplicar las respectivas encuestas, tenemos datos

reales tanto de los clientes son 500 personas por día, el personal que labora en la institución son 805 personas, tenemos 28 secretarias y un Alcalde que a continuación lo detallamos en el cuadro para proceder a sacar su respectiva muestra.

CUADRO N° 6
MATRIZ POBLACIONAL G. A. D. MUNICIPAL DEL CANTÓN
LATACUNGA

N°	INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
1	Usuarios o clientes	500
2	Personal del G. A. D. Municipal	805
3	Secretarias	28
4	Alcalde	1

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Latacunga

ELABORADO POR: La tesista

Tenemos una población que sobrepasa las 200 personas, como es de los clientes con 500 personas y 805 personal de la institución. Se procede a sacar la muestra.

2.6.5.2. MUESTRA

- a) **Cientes o usuarios:** Constituye el número de sujetos seleccionados de la población para sacar una muestra y hacer las respectivas encuestas. La atención al cliente por día es de 500 personas, procedemos a calcular con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 N (p * q)}{(E)^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

En donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (0,95)

P = Evento favorable (0,80)

q = Evento no favorable (0,20)

E = Error de la muestra (0,05)

$$\frac{(0,95)^2 (500) (0,80)(0,20)}{(0,05)^2(500 - 1) + (0,95)^2(0,80)(0,20)}$$

$$n = \frac{451.25 * 0,16}{1.2475 + 0,1444}$$

$$n = \frac{72.2}{1.3919}$$

$$n = 51.87$$

$$n = 52$$

Total: 52 personas para encuestar

- b) Personal de la institución:** comprende un total de 805 personas que laboran en la institución, de la misma manera se procede a sacar una muestra para realizar las respectivas encuestas.

$$n = \frac{Z^2 N (p * q)}{(E)^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

En donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (0,95)

P = Evento favorable (0,80)

q = Evento no favorable (0,20)

E = Error de la muestra (0,05)

$$\frac{(0,95)^2 (805) (0,80)(0,20)}{(0,05)^2(805 - 1) + (0,95)^2(0,80)(0,20)}$$

$$n = \frac{726.5125 * 0,16}{2.01 + 0,1444}$$

$$n = \frac{116.242}{2.1544}$$

$$n = 53.95$$

$$n = 54$$

Total: 54 personas para encuestar

c) **Secretarias del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal:** se aplica las encuestas a la totalidad esto es 28 secretarias.

d) **Alcalde:** Al señor Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

2.6.7. Unidad de estudio muestral

Una vez realizado el cálculo de la muestra de los clientes y todo el personal de la institución tenemos los siguientes datos.

CUADRO N° 7
MATRIZ MUESTRAL DEL G. A. D. MUNICIPAL DEL CANTÓN
LATACUNGA

N°	INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
1	Secretarias	28
2	Clientes	52
3	Personal	54
4	Alcalde	1
	TOTAL	135

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Latacunga

ELABORADO POR: La tesista

2.7. ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

Mediante la ficha de observación que se aplicó, se pudo manifestar que las secretarias dentro de la institución tienen una falencia sobre el trabajo en grupo, es importante y por ello se va a buscar estrategias que nos ayuden a solucionar esta falencia que tiene la institución.

Puedo decir que dentro de la institución existen falencias de la comunicación, siendo esa la razón como investigadora buscar estrategias o técnicas que nos ayuden a mejorar la comunicación dentro de las secretarias y puedan realizar sus actividades de mejor manera tanto entre compañeros de trabajo y clientes o usuarios.

Puedo indicar que las secretarias no brindan una buena atención al cliente y al personal que labora en la institución, es por eso que los clientes tienen algunos inconvenientes al momento de realizar sus trámites, de la misma manera el personal que labora en la institución.

Puedo manifestar que dentro de la institución se debe realizar capacitaciones de temas importantes, para los trabajadores o empleados, mediante ello puedan desenvolverse de mejor manera tanto con sus actividades y con las demás personas.

La secretaria cumple varios roles muy importantes dentro de cada institución, buscar acciones o estrategias para mejorar todas las falencias existidas y dar una mejora continua.

**2.8. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A
LAS SECRETARIAS DEL G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN
LATAACUNGA**

PREGUNTA N° 1: El cliente va satisfecho cuando realiza su trámite.

TABLA N° 1

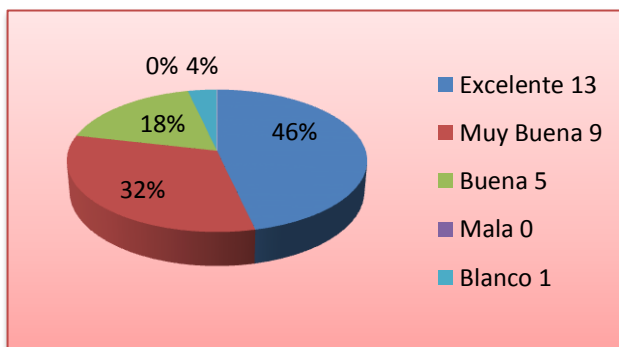
El cliente va satisfecho cuando realiza su trámite.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	46%
Muy Buena	9	32%
Buena	5	18%
Mala	0	0%
Blanco	1	4%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 1

El cliente va satisfecho cuando realiza su trámite.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada se ha podido manifestar que un 46% excelente y el 32% muy buena, dice que el cliente va satisfecho cuando realiza un trámite, el 18% buena dice que el cliente va satisfecho. Existe un 0% y 4% blanco ya que la persona encuestada no contesto la pregunta, tal vez tenia desconocimiento del mismo. El 46% y el 32% de las secretarias dice que van satisfechos cuando un cliente realiza su trámite.

PREGUNTA N° 2: Cumple a cabalidad los diversos trámites del cliente.

TABLA N° 2

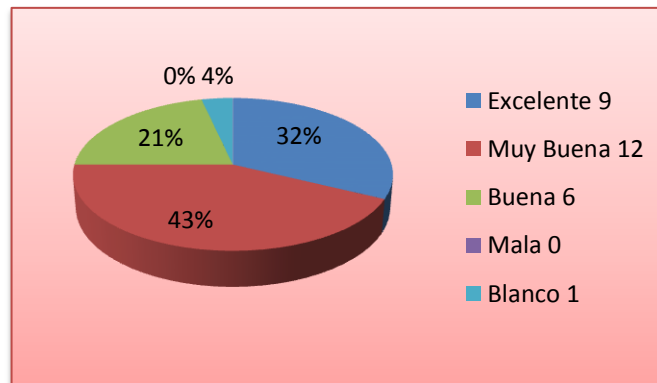
Cumple a cabalidad los diversos trámites del cliente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	32%
Muy Buena	12	43%
Buena	6	21%
Mala	0	0%
Blanco	1	4%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 2

Cumple a cabalidad los diversos trámites del cliente.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada se ha podido manifestar que el 32% excelente y el 43% muy buena, manifiestan que las secretarías del G. A. D. Municipal cumplen a cabalidad los diversos trámites del cliente. El 21% buena, las secretarías del G. A. D. cumplen a cabalidad los diversos trámites del cliente. El 4% blanco, representa a que no saben si en verdad cumplen o no con todos los trámites. Podemos decir que el 43% y el 32% de las secretarías cumplen con todos los trámites del cliente.

PREGUNTA N° 3: El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales.

TABLA N° 3

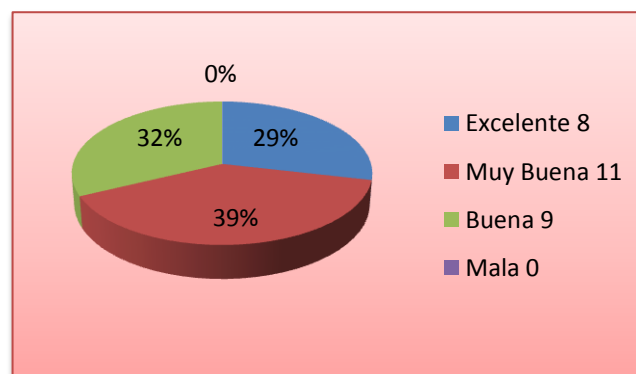
El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	29%
Muy Buena	11	39%
Buena	9	32%
Mala	0	0%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 3

El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada se ha podido manifestar que el 29% excelente, expresa que el trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales. El 39% muy buena, el trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales. El 32% buena, el trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales. Puedo decir que el 39% y el 32% manifiestan que dentro de las secretarias es importante el trabajo en grupo para desarrollar varias actividades secretariales.

PREGUNTA N° 4: Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y/o funcionarios.

TABLA N° 4

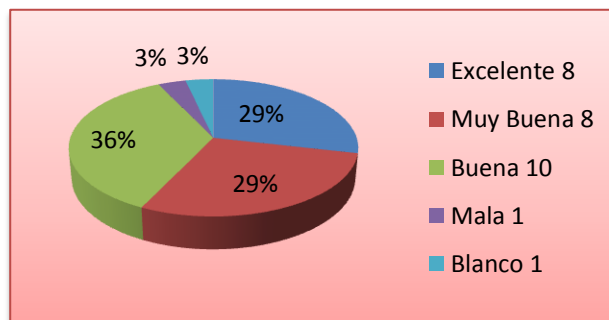
Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y funcionarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	29%
Muy Buena	8	29%
Buena	10	36%
Mala	1	3%
Blanco	1	3%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 4

Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y funcionarios



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 29% excelente y muy buena, manifiesta que para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y funcionarios y de la misma manera el 36% buena, manifiesta que es necesaria la colaboración de empleados y funcionarios para trabajar en grupo. El 3% mala, manifiesta que no es necesaria la colaboración para trabajar en grupo. El 3% blanco, manifiesta que desconoce sobre la pregunta. El 36% y el 29% manifiestan que es necesaria la colaboración de empleados, funcionarios para trabaja en grupo se debe buscar formas para relacionarnos y poder actuar.

PREGUNTA N° 5: El trabajar en grupo mejorará resultados en el GAD Municipal del Cantón Latacunga.

TABLA N° 5

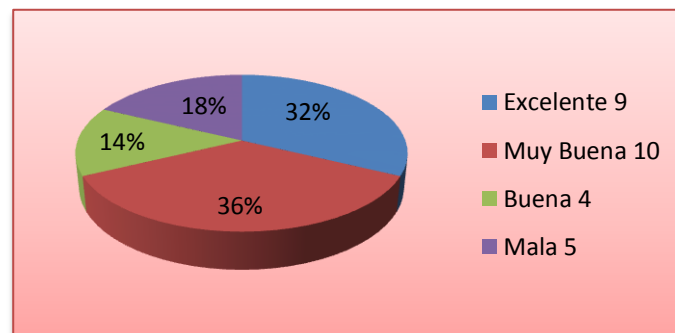
El trabajo en grupo mejorara resultados en el G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	32%
Muy Buena	10	36%
Buena	4	14%
Mala	5	17%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 5

El trabajo en grupo mejorara resultados en el G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 32% excelente, manifiesta que el trabajo en grupo dará resultados en el G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga. El 36% muy buena dice que mediante el trabajo en grupo si dará buenos resultados en el G. A. D. El 14% buena, de las secretarias manifiesta que sí existirán buenos resultados mediante el trabajo en grupo. El 17% mala, dice que no dará buenos resultados en el G. A. D. mediante el trabajo en grupo. Podemos expresar que el 36% y el 32% de las secretarias manifiestan que el trabajo en grupo si dará buenos resultados dentro de la institución.

PREGUNTA N° 6: El trabajo en grupo influye el liderazgo y la motivación.

TABLA N° 6

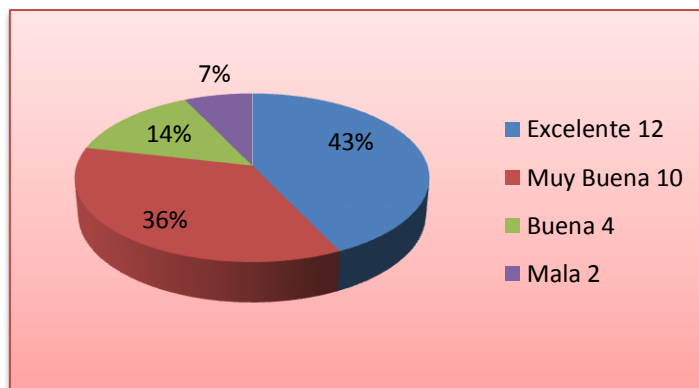
El trabajo en grupo influye el liderazgo y la motivación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	43%
Muy Buena	10	36%
Buena	4	14%
Mala	2	7%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 6

El trabajo en grupo influye el liderazgo y la motivación



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada se ha podido manifestar que el 43% excelente dice que dentro del trabajo en grupo influye el liderazgo y la motivación siendo un eje primordial. El 36% muy buena, dice que el liderazgo y la motivación influyen dentro del trabajo en grupo. El 14% buena, expresa que es importante el liderazgo y la motivación dentro del trabajo en grupo. El 7% quienes no están de acuerdo con lo enunciado. Puedo concluir que el 43% y el 36% dice que el trabajo en grupo si influye el liderazgo y la motivación.

PREGUNTA N° 7: El trabajar en grupo dará un buen servicio al cliente.

TABLA N° 7

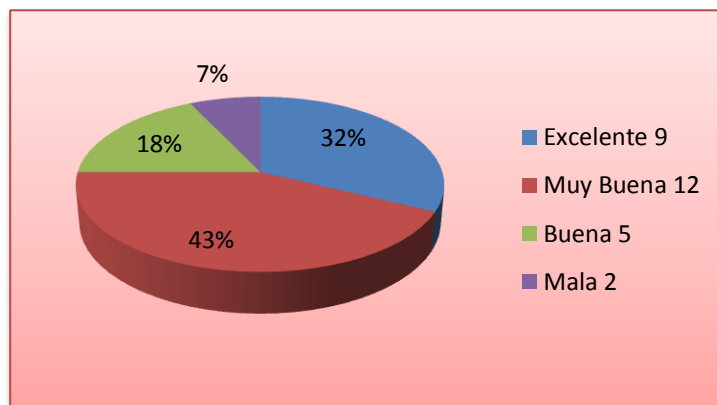
El trabajo en grupo dará un buen servicio al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	32%
Muy Buena	12	43%
Buena	5	18%
Mala	2	7%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 7

El trabajo en grupo dará un buen servicio al cliente



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 32% excelente, de la población dicen que el trabajo en grupo dará un buen servicio al cliente. El 43% muy buena, dice que el trabajo en grupo si dará un buen servicio al cliente. El 18% buena manifiesta que mediante el trabajo en grupo si dará un buen servicio al cliente. El 7% mala, manifiesta que el trabajo en grupo no dará un buen servicio al cliente. El 43% y el 32% manifiestan que el trabajo en grupo si dará un buen servicio al cliente.

PREGUNTA N° 8: Para el trabajo en grupo es necesario la comunicación.

TABLA N° 8

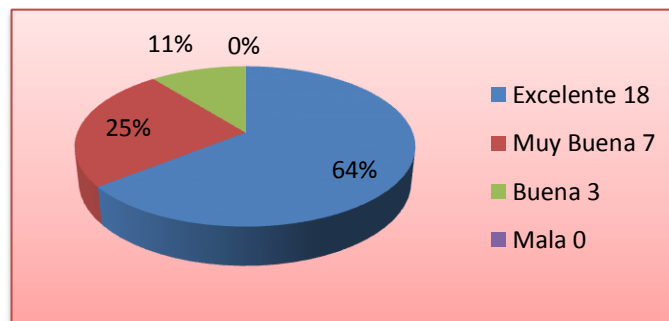
Para el trabajo en grupo es necesaria la comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	64%
Muy Buena	7	25%
Buena	3	11%
Mala	0	0%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 8

Para el trabajo en grupo es necesaria la comunicación



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 64% excelente, manifiesta que es importante la comunicación para trabajar en grupo. El 25% muy buena, manifiestan que es necesario la comunicación para el trabajo en grupo. El 11% buena de la población expresa que si es necesaria la comunicación dentro del trabajo en grupo. Puedo expresar que el 64% y el 25% de la población secretarial manifiesta que si es necesario la comunicación para trabajar en grupo dentro de la institución.

PREGUNTA N° 9: Usted es líder en su trabajo

TABLA N° 9

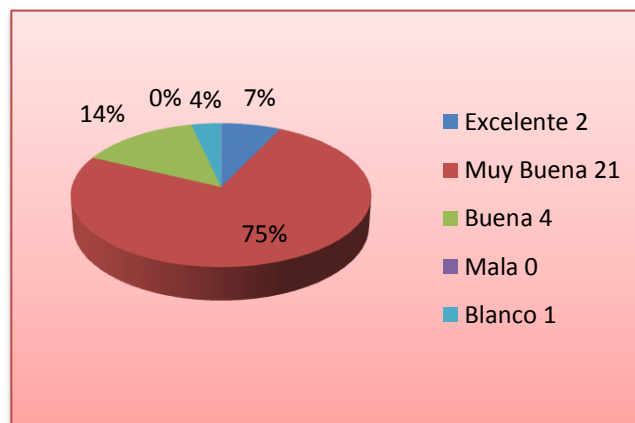
Usted es líder en su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	7%
Muy Buena	21	75%
Buena	4	14%
Mala	0	4%
Blanco	1	2%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 9

Usted es líder en su trabajo



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada del 100% se ha podido manifestar 7% excelente y 75% Muy buena, de secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga son líderes en su lugar de trabajo. El 14% buena, manifiestan que son líderes en su lugar de trabajo. El 4% dato en blanco no contesta la pregunta. Puedo expresar que el 75% y el 14% de la población manifiesta que son líderes en su lugar de trabajo.

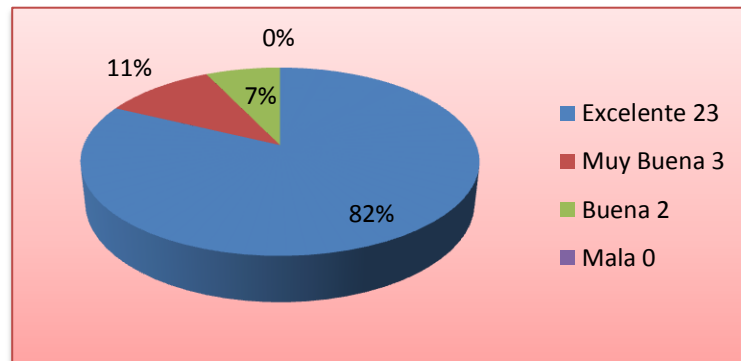
PREGUNTA N° 10: ¿Le gusta trabajar en equipo?

TABLA N° 10
Le gusta trabajar en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	82%
Muy Buena	3	11%
Buena	2	7%
Mala	0	0%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 10
Le gusta trabajar en equipo



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada se ha podido manifestar el 82% excelente, de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga les gusta trabajar en grupo. El 11% muy buena y 7% buena dicen que las secretarías les gusta trabajar en grupo. Puedo expresar que el 82% de la población encuestada les gusta trabajar en grupo dentro de la institución.

PREGUNTA N° 11: La atención prestada a los clientes por el personal de secretaria de los diferentes departamentos ha sido:

TABLA N° 11

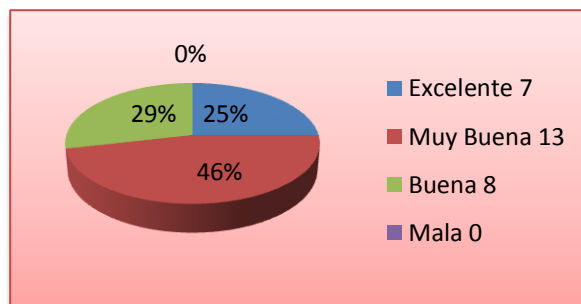
La atención prestada a los clientes por el personal de secretaria de los diferentes departamentos ha sido:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	25%
Muy Buena	13	46%
Buena	8	29%
Mala	0	0%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
 REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 11

La atención prestada a los clientes por el personal de secretaria de los diferentes departamentos ha sido:



FUENTE: Investigación de campo
 REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas realizadas el 25% de la población manifiesta que la atención prestada por el personal de secretarías de los diferentes departamentos es excelente. El 46% de la población manifiesta que la atención prestada por el personal de secretarías de los diferentes departamentos son muy buenos. El 29% de la población manifiesta que la atención prestada por el personal de secretarías es buena. Puedo expresar que el 46% y el 29% de la población secretarial manifiesta que es buena atención brindada a los clientes por departamentos.

PREGUNTA N° 12: En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades.

TABLA N° 12

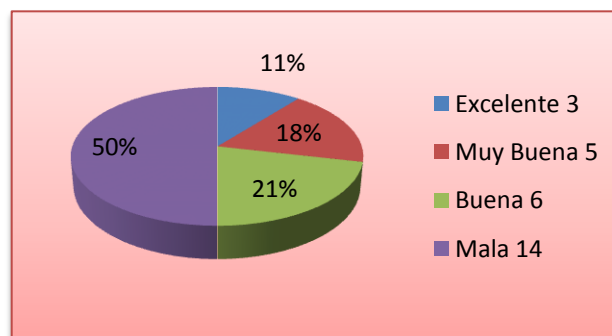
En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	11%
Muy Buena	5	18%
Buena	6	21%
Mala	14	50%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
 REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 12

En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades



FUENTE: Investigación de campo
 REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas realizadas el 11% excelente, manifiesta que existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades. El 18% muy buena, dice que si existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades. El 21% buena, muestra que si hay suficiente comunicación para realizar las diferentes actividades. El 50% de la población manifiesta que no existe la suficiente comunicación , puedo decir que el 50% de la población no existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades.

PREGUNTA N° 13: G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga proporciona respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.

TABLA N° 13

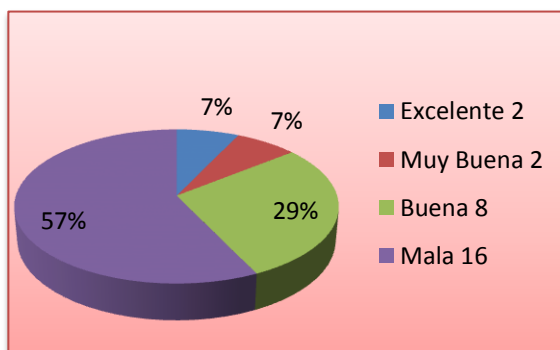
G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	7%
Muy Buena	2	7%
Buena	8	29%
Mala	16	57%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 13

G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

DEL 100% de las encuestas realizadas el 7% excelente, muy buena, manifiesta que el G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga no da respuestas inmediatas a los usuarios. El 29% manifiestan que si dan respuestas inmediatas a los clientes acerca de sus problemas. El 57% manifiesta que no da respuestas inmediatas a los trámites de los usuarios. Puedo expresar que las secretarias no dan respuesta inmediata a los trámites de los clientes.

PREGUNTA N° 14: He recibido capacitación sobre trabajo en grupo para desempeñar los procesos y procedimientos de mi dependencia.

TABLA N° 14

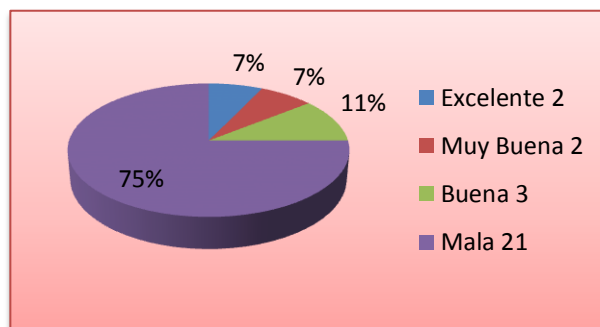
He recibido capacitación sobre trabajo en grupo para desempeñar los procesos y procedimientos de mi dependencia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	7%
Muy Buena	2	7%
Buena	3	11%
Mala	21	75%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 14

He recibido capacitación sobre trabajo en grupo para desempeñar los procesos y procedimientos de mi dependencia.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas realizadas el 75% mala, manifiesta que no reciben capacitaciones sobre el trabajo en grupo para desempeñar los procesos y procedimientos en sus dependencias. El 11% buena y 7% excelente, manifiestan que si reciben capacitaciones por parte de la institución. Puedo decir que el 75% de la población secretarial manifiesta que no reciben capacitaciones sobre el trabajo en grupo para desempeñar de mejor manera sus funciones.

PREGUNTA N° 15: La motivación es un eje principal para trabajar en grupo.

TABLA N° 15

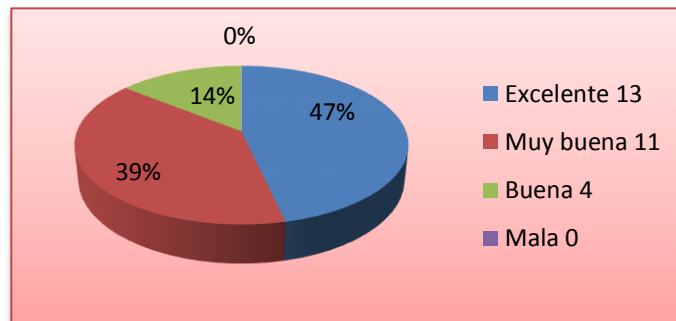
La motivación es un eje principal para trabajar en grupo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	47%
Muy buena	11	39%
Buena	4	14%
Mala	0	0%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 15

La motivación es un eje principal para trabajar en grupo.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada se ha podido manifestar que el 47% excelente de la población dice que la motivación es un eje principal para trabajar en grupo. Existe un 39% muy buena, manifiestan que la motivación es lo principal para trabajar en grupo. El 14% buena, manifiesta que es necesario la motivación para trabajar en grupo. Puedo expresar que el 47% y el 39% de la población sostiene que es importante la motivación para trabajar en grupo.

PREGUNTA N° 16: Se ha tomado acciones para trabajar en grupo en el GAD Municipal del Cantón Latacunga.

TABLA N° 16

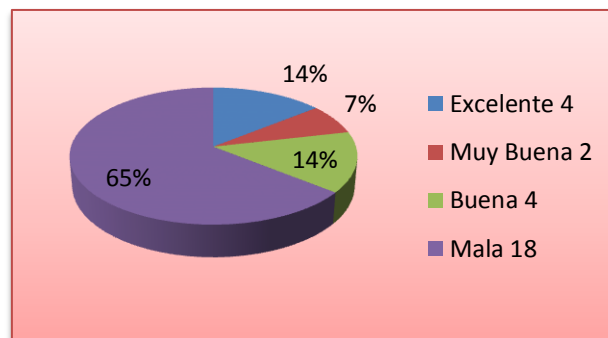
Se ha tomado acciones para trabajar en grupo en el G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	14%
Muy Buena	2	7%
Buena	4	14%
Mala	18	65%
Total	28	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 16

Se ha tomado acciones para trabajar en grupo en el G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas realizadas existe un 65% de la población como mala, manifiestan que no se ha tomado acciones para trabajar en grupo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, existe 15% excelente, 7% muy buena, 14% buena de la población restante que aseguran que si se han tomado acciones para trabajar en grupo pero no son adecuadas. Puedo expresar que el 65% de la población secretarial manifiesta que no se ha tomado acciones para mejorar el trabajo en grupo.

2.9. ANÁLISIS DE ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES DEL G.

A. D. MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

PREGUNTA N° 1: Cómo fue atendido usted al momento que realizo su trámite.

TABLA N° 17

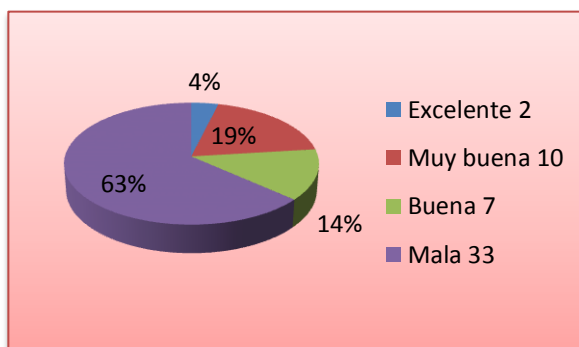
Como fue atendido usted al momento que realizo su trámite.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	4%
Muy buena	10	19%
Buena	7	14%
Mala	33	63%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 17

Como fue atendido usted al momento que realizo su trámite.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada a los clientes, un 4% dicen que es excelente la atención que brindan las secretarías al momento de realizar su trámite. El 19% muy buena, la atención que brindan las secretarías al momento de realizar su trámite. El 14% dicen que es buena la atención que brindan las secretarías al momento de realizar su trámite. El 63% mala, manifiesta que la atención brindada por las secretarías no es la adecuada. Puedo expresar que el 63% de la población manifiesta que la atención brindada por la secretaria no es adecuada.

PREGUNTA N° 2: El servicio de respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios fueron:

TABLA N° 18

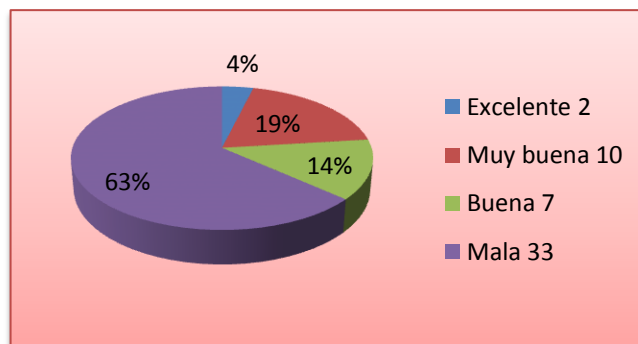
El servicio de respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios fueron:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	4%
Muy buena	12	46%
Buena	18	40%
Mala	20	10%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 18

El servicio de respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios fueron:



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas realizadas el 4% excelente dicen que el G. A. D. Municipal es excelente porque si da respuestas inmediatas a las necesidades y problemas de los usuarios. El 19% muy buena y el 14% buena de la población dicen que el G. A. D. Municipal de Latacunga es muy buena porque si da buenos resultados a los usuarios. El 63% mala, dicen que el G. A. D. Municipal de Latacunga no da respuestas inmediatas a las necesidades y problemas de los usuarios. Puedo expresar que el 63% d la población de usuarios manifiestan que no dan respuestas inmediatas a los diferentes trámites.

PREGUNTA N° 3: El tiempo de espera para ser atendido ha sido

TABLA N° 19

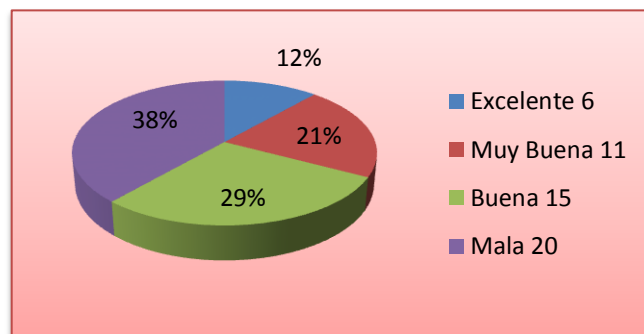
El tiempo de espera para ser atendido ha sido:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	12%
Muy Buena	11	21%
Buena	15	29%
Mala	20	38%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 19

El tiempo de espera para ser atendido ha sido:



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 12% de la población dice es excelente el tiempo de espera para ser atendido. En cambio el 21% de la población dice es muy buena el tiempo de espera para ser atendido. También el 29% de la población dice es buena el tiempo de espera para ser atendido. El 38% de la población dice es mala el tiempo de espera para ser atendido. Puedo expresar que el 38% de la población manifiesta que no es adecuado el tiempo de espera para ser atendido.

PREGUNTA N° 4: GAD Municipal del Cantón Latacunga se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario .

TABLA N° 20

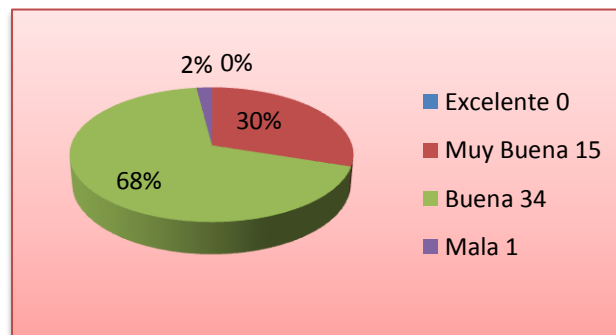
G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	15	30%
Buena	34	68%
Mala	1	2%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 20

G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario:



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 30% muy buena, dice que el G. A. D. Municipal se adapta perfectamente a las necesidades como usuario. En cambio el 68% de la población dice es buena y cumple con todas las necesidades del usuario. El 2% de la población dice es mala porque el G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga no se adapta perfectamente a la necesidades como usuario. Puedo expresar que el 68% y el 30% de la población manifiesta que la institución si se adapta perfectamente a las necesidades como usuario.

PREGUNTA N° 5: Cuando acudo al G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga, tengo problemas al momento de preguntar mis dudas a la secretaria

TABLA N° 21

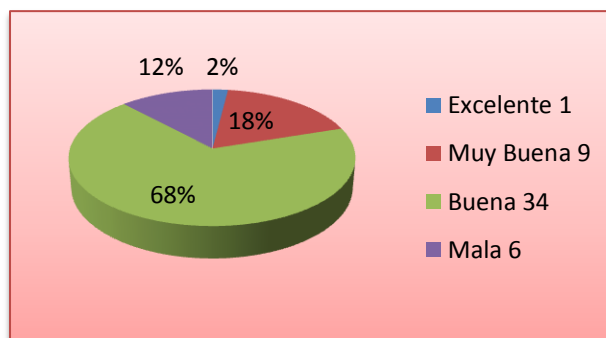
Cuando acudo al G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga, tengo problema al momento de preguntar mis dudas a la secretaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	2%
Muy Buena	9	18%
Buena	34	68%
Mala	6	12%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
 REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 21

Cuando acudo al G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga, tengo problema al momento de preguntar mis dudas a la secretaria



FUENTE: Investigación de campo
 REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 2% excelente y el 18% muy buena, no tengo problema alguno en contactar con la persona adecuada. En cambio el 68% de la población dice es buena cuando acudo al G. A. D. Municipal y no tengo problema alguno en contactar con la persona adecuada. El 12% mala, manifiestan que ellos si tienen problemas al acudir a la institución. Puedo expresar que el 68% de la población manifiesta que no tienen problema alguno en tener información sobre sus dudas.

PREGUNTA N° 6: ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga?

TABLA N° 22

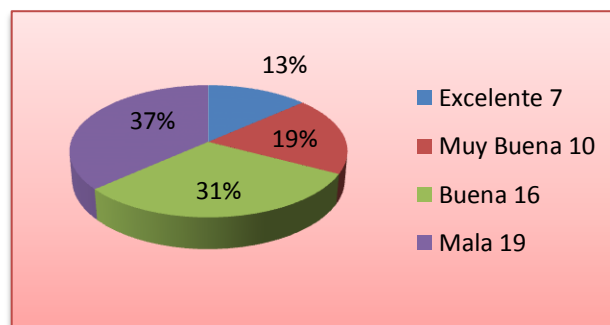
¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de secretarías del G. A.D. Municipal del Cantón Latacunga?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	13%
Muy Buena	10	19%
Buena	16	31%
Mala	19	37%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 22

¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de secretarías del G. A.D. Municipal del Cantón Latacunga?



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada se califica con el 13%, excelente, la atención brindada por el personal de secretarías de la institución a los usuarios. El 19% muy buena, el 31% buena manifiestan que la atención brindada por el personal de secretarías es lo adecuado. El 37% mala, dice que la atención que brindan las secretarías del G. A. D. Municipal a los clientes no es la adecuada. Puedo expresar que el 37% de la población no es la adecuada la atención que brindan las secretarías.

PREGUNTA N° 7: Considera que el tiempo en la duración del trámite o servicio fue:

TABLA N° 23

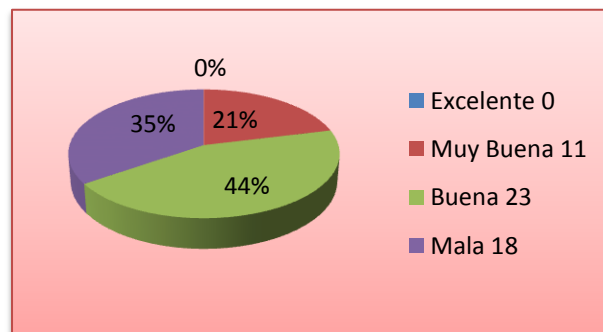
Considera que el tiempo en la duración del trámite o servicio fue:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	11	21%
Buena	23	44%
Mala	18	35%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 23

Considera que el tiempo en la duración del trámite o servicio fue:



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 21% muy buena dice que es apropiado el tiempo que dura el trámite o servicio. En cambio el 44% de la población dice es buena el tiempo en la duración del trámite o servicio. Tenemos el 35% de la población dice mala porque es mucho el tiempo en la duración del trámite o servicio debe ser más rápido. Puedo expresar que el tiempo considerado en la duración del trámite o servicio no es el adecuado, porque no brinda la rapidez en los documentos.

PREGUNTA N° 8: El trato del personal con los usuarios es considerado amable.

TABLA N° 24

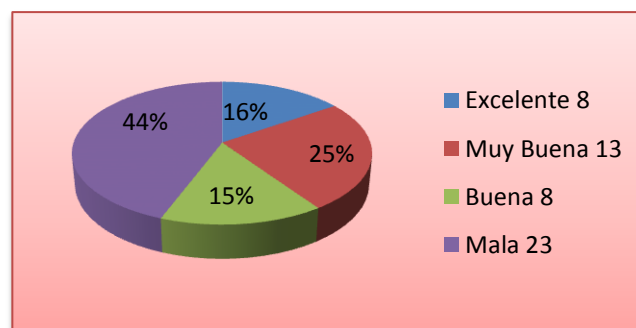
El trato con los usuarios es considerado amable.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	16%
Muy Buena	13	28%
Buena	8	48%
Mala	23	10%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 24

El trato con los usuarios es considerado amable.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 16% de la población dice excelente el trato con los usuarios es amable. En cambio el 25% de la población dice muy buena el trato con los usuarios es amable. Tenemos el 15% de la población dice buena el trato con los usuarios es amable. También el 44% de la población dice es mala porque el trato con los usuarios no es amable. Puedo expresar que el 44% de la población manifiesta que el trato con los usuarios no es amable.

PREGUNTA N° 9: Ha tenido problemas con el personal de secretarias del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga al momento de hacer un trámite.

TABLA N° 25

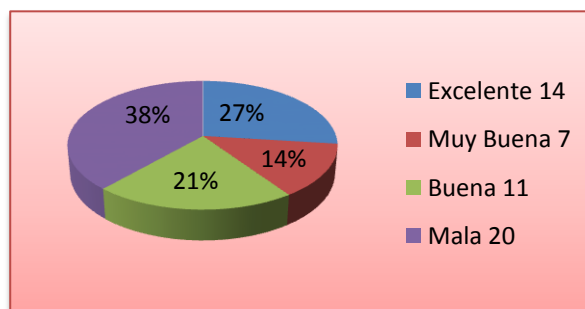
Ha tenido problemas con el personal de secretarias del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga al momento de hacer un trámite.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	27%
Muy Buena	7	14%
Buena	11	21%
Mala	20	38%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 25

Ha tenido problemas con el personal de secretarias del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga al momento de hacer un trámite.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada EL 27% excelente, 14% muy buena, 21% buena, de la población dice que tienen problemas con el personal de secretarias del G. A. D. Municipal al momento de hacer un trámite. En cambio el 38% de la población manifiestan que no ha tenido problemas con el personal de secretarias del G. A. D. del cantón Latacunga al momento de hacer un trámite. Puedo expresar que el 38% de los clientes no han tenido problemas con el personal de secretarias.

PREGUNTA N° 10: Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa. ¿Cómo lo califica?

TABLA N° 26

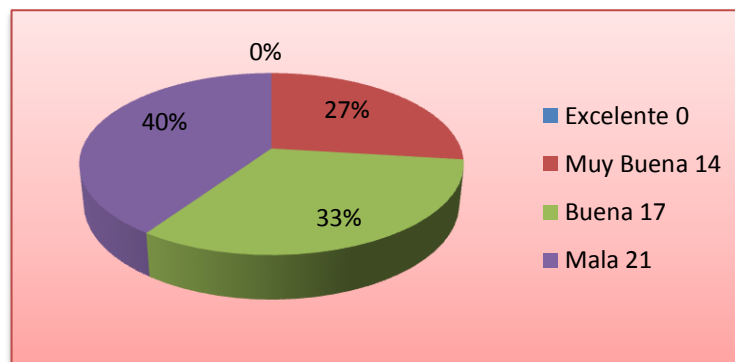
Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa. ¿Cómo lo califica?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	13	27%
Buena	15	33%
Mala	13	40%
Total	52	100%

FUENTE: Investigación de campo
 REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 26

Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa. ¿Cómo lo califica?



FUENTE: Investigación de campo
 REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 27% de la población dice es muy buena la explicación recibida por parte de un funcionario. El 33% de la población manifiesta que es buena la explicación recibida por parte de un funcionario. En cambio el 40 % de la población dice es mala la explicación recibida por parte de un funcionario. Puedo expresar que el 40% de la población no es clara la explicación por parte de un funcionario de la institución.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DELA INSTITUCIÓN

PREGUNTA N° 1: ¿Ha recibido alguna capacitación sobre el trabajo en grupo para mejorar la atención al cliente y personal?

TABLA N° 27

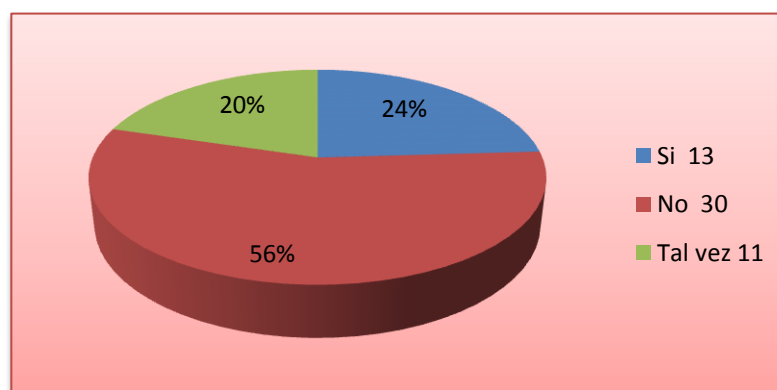
¿Ha recibido alguna capacitación sobre el trabajo en grupo para mejorar la atención al cliente y personal?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	24%
No	30	56%
Tal vez	11	20%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 27

¿Ha recibido alguna capacitación sobre el trabajo en grupo para mejorar la atención al cliente y personal?



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada al personal de la institución el 56% dice que no han recibido capacitación sobre el trabajo en grupo. El 24% manifiesta que si han recibido la capacitación. El 20% no saben en realidad acerca de la pregunta. Puedo expresar que el 56% de la población no ha recibido capacitaciones sobre el trabajo en grupo para mejorar la atención del cliente.

PREGUNTA N° 2: El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal de la institución.

TABLA N° 28

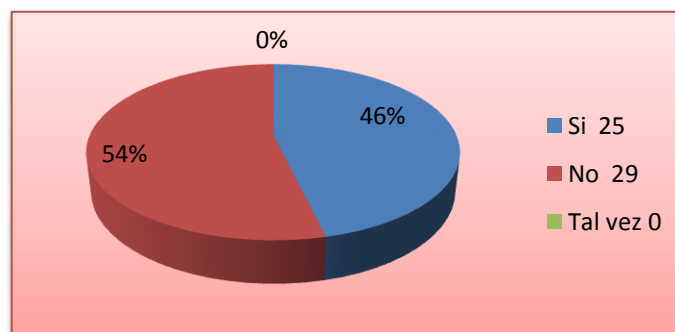
El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal de institución.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	54%
No	25	46%
Tal vez	0	0%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 28

El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal de institución



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada al personal de la institución con el 54% dice que el trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal de la misma. El 46% manifiesta que no es importante el trabajo en grupo. Puedo expresar que el 54% de la población dice que el trabajo en grupo es la base principal para el desarrollo de las actividades secretariales y personal de la institución.

PREGUNTA N° 3: Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y/o funcionarios.

TABLA N° 29

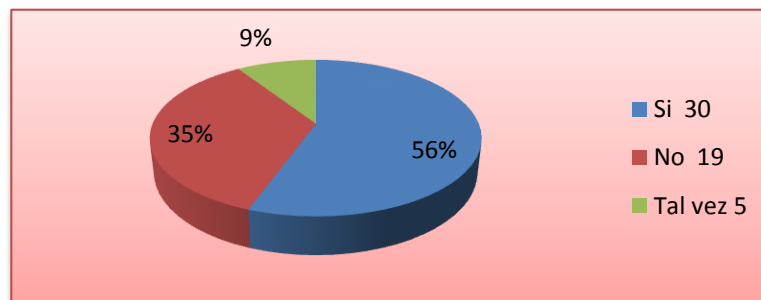
Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y/o funcionarios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	56%
No	19	35%
Tal vez	5	9%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 29

Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y/o funcionarios.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta aplicada al personal de la institución tenemos el 56% dice que si es necesaria la colaboración de los empleados, funcionarios para trabajar en grupo. El 35% manifiesta que no es necesario la colaboración de los empleados, funcionarios para trabajar en grupo. El 9% de las personas están entre que sí o no según la pregunta. Puedo expresar que el 56% de la población mantiene que es necesaria la colaboración para trabajar en grupo.

PREGUNTA N° 4: Cuando se acerca a preguntar o hacer un trámite la secretaria contesta amable.

TABLA N° 30

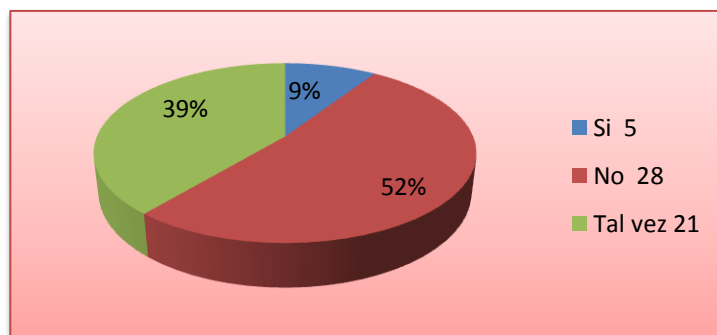
Cuando se acerca a preguntar o hacer un trámite la secretaria contesta amable.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	9%
No	28	52%
Tal vez	21	39%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 30

Cuando se acerca a preguntar o hacer un trámite la secretaria contesta amable.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las encuestas realizadas al personal de la institución manifiestan que el 9% de las secretarias contesta amable cuando se le hace una pregunta o un trámite. El 52% dice que la secretaria no contesta amable cuando llegan a preguntar o hacer algún trámite. El 39% manifiestan que a veces contestan amables cuando llegan a realizar un trámite. Puedo expresar que el 52% manifiesta que la secretaria no es amable al momento de que una persona pregunte o realice algún trámite.

PREGUNTA N° 5: El trabajar en grupo dará un buen servicio al cliente.

TABLA N° 31

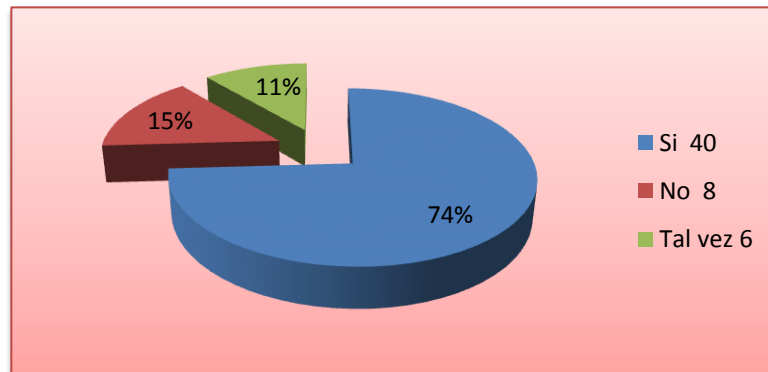
El trabajar en grupo dará un buen servicio al cliente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	74%
No	8	15%
Tal vez	6	11%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 31

El trabajar en grupo dará un buen servicio al cliente.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada al personal de la institución el 74% dice que el trabajo en grupo dará un buen servicio a los clientes y personal de la institución. El 15% manifiesta que el trabajo en grupo no dará un buen servicio al cliente. Puedo expresar que mediante el trabajo en grupo ayudara a dar un mejor servicio a los clientes de la institución.

PREGUNTA N° 6: Para el trabajo en grupo es necesario la comunicación.

TABLA N° 32

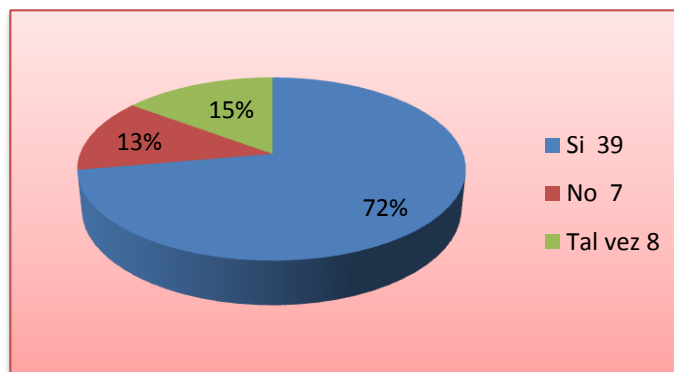
Para el trabajo en grupo es necesaria la comunicación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	72%
No	7	13%
Tal vez	8	15%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 32

Para el trabajo en grupo es necesaria la comunicación.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 72% manifiesta que es necesaria la comunicación para trabajar en grupo dentro de la institución. El 13% de la poblacional dice que no es importante la comunicación para trabajar en grupo y el 15% de la población tiene la duda si es o no necesario la comunicación. Puedo expresar que la comunicación si es necesaria para el trabajo en grupo, para ello se debe incrementar estrategias necesarias para mantener la comunicación en toda la institución.

PREGUNTA N° 7: El trato de la secretaria tanto con los clientes y personal es el mismo.

TABLA N° 33

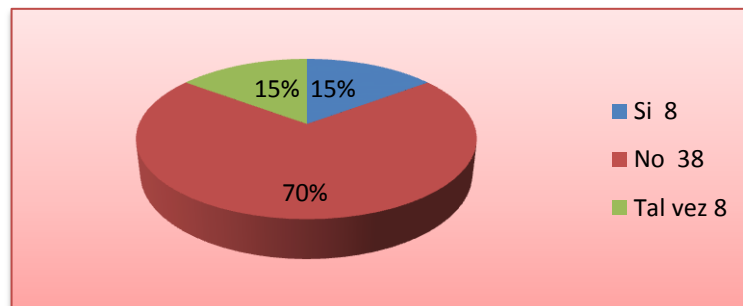
El trato de la secretaria tanto con los clientes y personal es el mismo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	15%
No	38	70%
Tal vez	8	15%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 33

El trato de la secretaria tanto con los clientes y personal es el mismo.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta aplicada al personal de la institución el 15% manifiesta que el trato de la secretaria es el mismo para el cliente y personal de la institución. El 70% dice que el trato de la secretaria no es el mismo para el usuario y el personal de la institución. Puedo expresar que el 70% de la población dice que el trato tanto con los clientes y personal de la institución no es el mismo Para ello se debe poner ítems de cómo tratar tanto al cliente como al usuario para mejorar la atención.

PREGUNTA N° 8: Existe el mismo respeto tanto con los clientes y personal de la institución.

TABLA N° 34

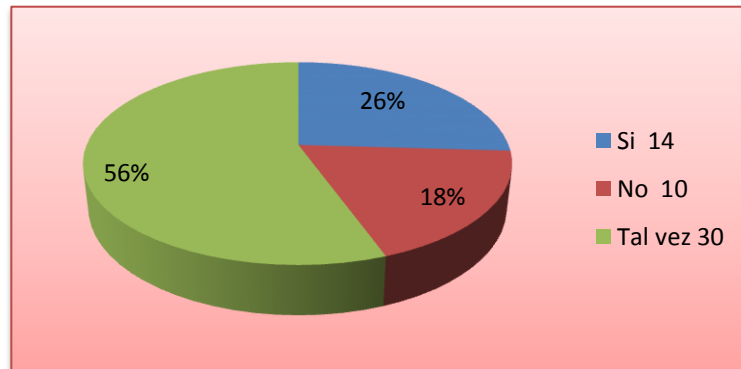
Existe el mismo respeto tanto con los clientes y personal de la institución.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	26%
No	10	18%
Tal vez	30	56%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 34

Existe el mismo respeto tanto con los clientes y personal de la institución.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las encuestas aplicadas el 26% de la poblacional manifiesta si existe el mismo respeto tanto con los clientes y personal de la institución. El 18% de la población manifiesta que no existe el mismo respeto entre compañeros de trabajo. El 56% de la población manifiesta que en realidad si hay un índice de falencias en el respeto entre compañeros sería lo mejor aplicar normas de respeto y valores.

PREGUNTA N° 9: En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades

TABLA N° 35

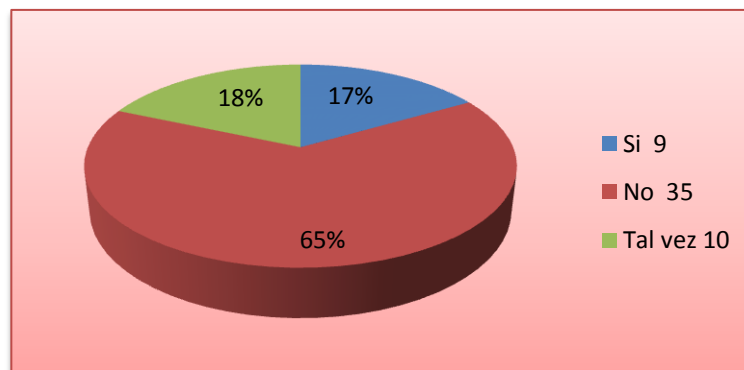
En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	17%
No	35	65%
Tal vez	10	18%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 35

En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las encuestas realizadas el 17% manifiesta que si existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades. El 65% de la población dice que no existe la suficiente comunicación para realizar varias funciones. El 18% de la población dice que sostiene que la comunicación es esencial dentro de la institución y se debe dar ítems para mejorar la falencia encontrada..

PREGUNTA N° 10: La motivación es un eje principal para trabajar en grupo dentro de la institución.

TABLA N° 36

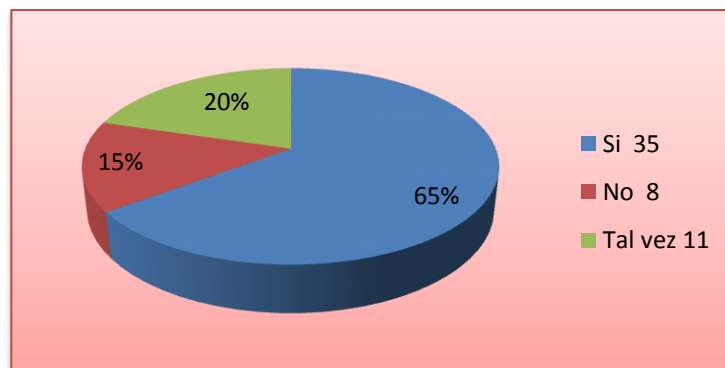
La motivación es un eje principal para trabajar en grupo dentro de la institución.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	65%
No	8	15%
Tal vez	11	20%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 36

La motivación es un eje principal para trabajar en grupo dentro de la institución.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las encuestas realizadas al personal de la institución el 65% manifiesta que la motivación es el principal eje para trabajar en grupo dentro de la institución. El 15% de la población manifiesta que no es necesario la motivación para trabajar en grupo dentro de la misma. El 20% de la población manifiesta que hay una falencia porque la motivación ayuda a mejorar varias distancias dentro de la institución y por ende de la persona. Puedo expresar que el 65% de la población es importante la motivación para trabajar en grupo.

PREGUNTA N° 11: Se ha tomado acciones para trabajar en grupo por parte de la institución.

TABLA N° 37

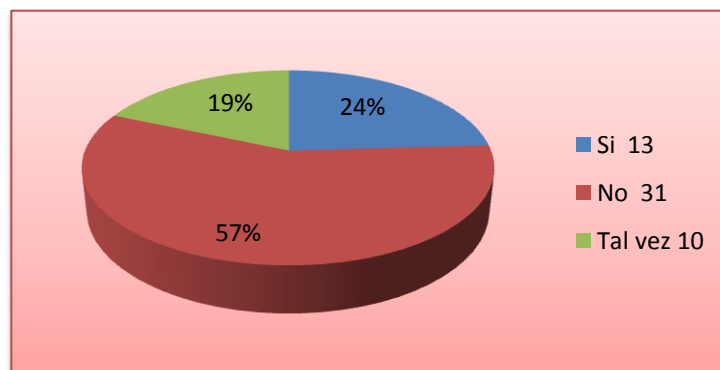
Se ha tomado acciones para trabajar en grupo por parte de la institución.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	24%
No	31	57%
Tal vez	10	10%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 37

Se ha tomado acciones para trabajar en grupo por parte de la institución.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada el 24% dice que si se ha tomado acciones para trabajar en grupo por parte de la institución. El 57% manifiesta que no sea tomado acciones para trabajar en grupo y el 19% de la población dice que para trabajar en grupo si es necesario tomar acciones para el desarrollo del mismo, para ello se debe buscar estrategias o formas para mejorar la falencia existida.

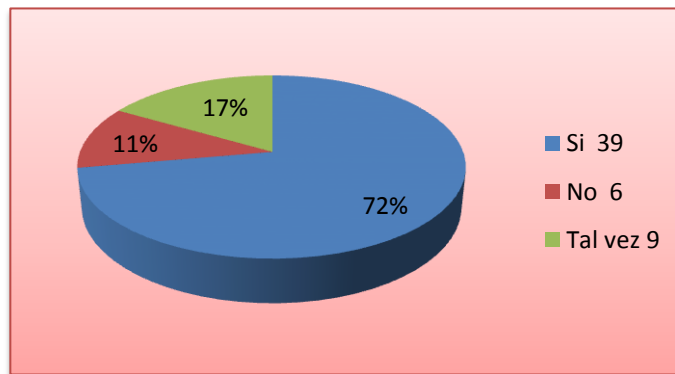
PREGUNTA N° 12: Es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar el trato a los clientes.

TABLA N° 38
Es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar el trato a los clientes.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	72%
No	6	11%
Tal vez	9	17%
Total	54	100%

FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

GRÁFICO N° 38
Es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar el trato a los clientes.



FUENTE: Investigación de campo
REALIZADO POR: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las encuestas realizadas el 39% manifiesta que si es necesario diseñar un plan estratégico con el fin de mejorar la atención del cliente y el personal que labora en la institución. Hay el 11% y el 17% que no están de acuerdo que se diseñe un plan estratégico

**ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL SEÑOR ALCALDE DEL
CANTÓN LATACUNGA**

1. ¿Qué opina usted acerca del trabajo en grupo?

El trabajo en grupo es eficiente, oportuno, desarrollo sostenible.

2. ¿Para usted es factible que las secretarias de esta prestigiosa institución trabajen en grupo para el mejor desempeño de sus funciones y al mismo tiempo brindar un buen servicio al cliente?

Es la manera de actuar de cada persona

3. ¿El personal de secretarias está dispuesto a ayudar a los clientes de sus dudas?

Por supuesto esto es la dinámica eficiente.

4. ¿El personal de secretarias está totalmente calificado para la tarea que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías?

Si a las áreas respectivas y perfiles apropiados.

5. ¿El personal de secretarias da una imagen de honestidad y confianza al cliente?

Es la imagen de la institución.

6. ¿Cómo institución tiene algún proceso que les permita hacer cambios específicos de políticas y procedimientos según las reacciones de nuestros clientes?

Claro es la mejor forma para conocer los problemas.

7. ¿La institución cuenta con un sistema computarizado que permita a nuestro personal de secretarias brindar una buena atención al cliente en una forma rápida y eficiente?

Por el momento no tenemos pero tendríamos que buscar el mejor.

8. ¿Dentro de la institución el personal de secretarias cuenta con todos los recursos materiales para la oficina permitiendo llevar a cabo su trabajo?

En este momento la institución no cuenta con todos los recursos.

9. ¿Se ha tomado acciones para fomentar el trabajo en grupo?

Totalmente

10. ¿Qué sugerencia daría usted para aplicar en las secretarias y mejorar el trato a los clientes en la institución?

Realizar permanentemente capacitaciones para las secretarias

CONCLUSIONES

- Existe falencias como es la comunicación, motivación, colaboración y el respeto entre compañeros de trabajo, tienen capacitaciones de temas no acordes a la secretaria, es por ello que no pueden desenvolverse de mejor manera en su lugar de trabajo y cumplir con las expectativas de la institución.
- El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de diferentes actividades y tomar buenas decisiones para el bien de la institución. Para ello se debe buscar estrategias que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos y metas.
- La atención brindada a los clientes y al personal de la institución debe ser amable y respetuosa y no grosera, hacer comentarios que nos hacen sentir mal a uno como a los demás. Debemos manejar palabras adecuadas al momento de atender a un cliente o usuarios.

- La necesidad de diseñar un plan estratégico para las secretarias con el fin de mejorar la atención al cliente y personal que labora en la institución y al mismo tiempo que la secretaria conozca el significado sobre el trabajo en grupo y realice sus actividades a tiempo y con rapidez.

RECOMENDACIONES

- Buscar estrategias sobre la comunicación, motivación, colaboración y el respeto mutuo entre compañeros, mantener capacitaciones que ayuden a mejorar las falencias que tienen las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.
- Investigar estrategias que nos ayuden a mejorar el trabajo en grupo de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga y puedan desempeñar de mejor manera.
- Mejorar el trato al cliente y personal de la institución mediante tips sobre la atención del cliente, formas de trato, para tener un adecuado servicio al usuario.
- Desarrollar un plan estratégico donde abarque temas con estrategias de las falencias existidas a través de las encuestas realizadas y de esa manera mejorar la atención al cliente y personal de la institución.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA:

DISEÑAR UN PLAN ESTRATÉGICO DEL TRABAJO EN GRUPO PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA PARA MEJORAR UN BUEN TRATO A LOS CLIENTES Y PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN.

3.1. DATOS INFORMATIVOS

3.1.1. Unidad Ejecutora

Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

3.1.2. Beneficiarios Directos e indirectos:

- Los beneficiarios directos son el Señor Alcalde, las secretarias y personal de la institución, que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

- Los beneficiarios indirectos son todas las personas que visitan a la institución, y obtienen una buena atención al momento de realizar sus trámites.

3.1.3. Ubicación de la Empresa

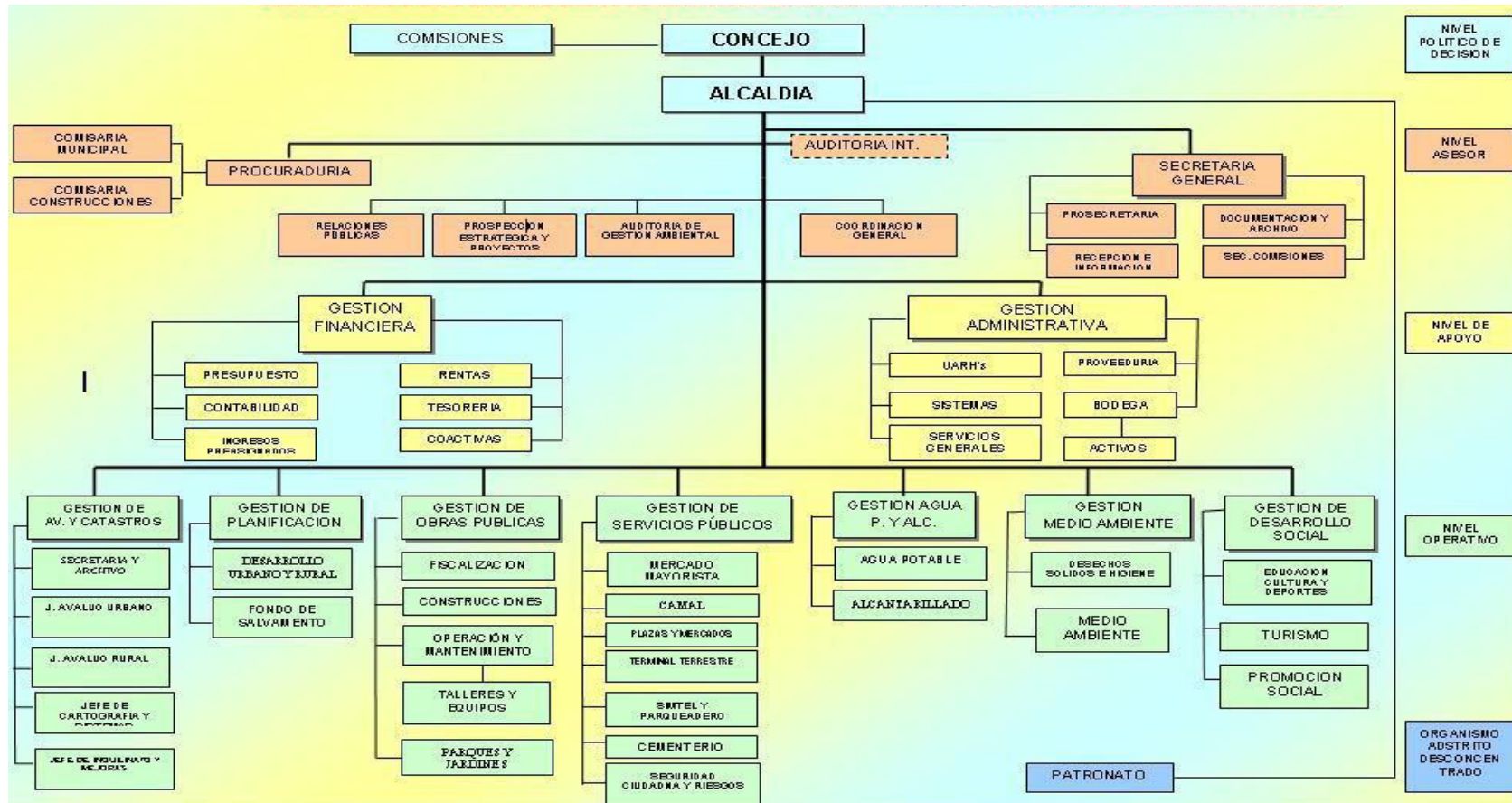
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga está ubicado en la calle Fernando Sánchez de Orellana y General Maldonado, frente al parque Vicente León.

3.1.4. Tiempo estimado para el Desarrollo de la propuesta.

La creación y el diseño del plan estratégico para las secretarias se realizara en un tiempo estipulado de 4 meses máximo, ya que esta investigación requiere información variada que sirva de aporte a la institución y por ende al personal de secretarias, de esa manera podemos tener buenos resultados como es en la buena atención al cliente.

3.1.5. Organigrama estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

CUADRO N° 8
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL G. A. D.



FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

ELABORADO POR: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

3.2. INTRODUCCIÓN

Una vez investigado el problema mediante las encuestas realizadas a las secretarias manifestaron que no tenían un plan estratégico dirigidos para las secretarias y los clientes que a diario visitan la institución expresaron que no hay una buena atención al cliente son pocas las personas amables que existen, mediante todo lo investigado llegamos a la conclusión de diseñar un plan estratégico aportando a la institución con algunos conocimientos importantes siendo esenciales para las secretarias.

En este capítulo se desarrollara el plan estratégico donde va contener datos importantes para la elaboración del mismo para las secretarias de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga dando una contribución a la institución y personal que labora en ella.

Un plan estratégico de trabajo en grupo para las secretarias dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, contribuirá a desenvolverse de mejor manera con los empleados y usuarios mediante la atención al cliente siendo un factor principal dentro de la institución.

3.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta esta dirigida para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga para mejorar su atención al cliente y personal de la institución.

Mediante la investigación realizada a través de las encuestas y entrevista tenemos datos bajos como altos entre ellos manifiestan los clientes que no tienen una buena atención al cliente, falta comunicación, entre otros. También las secretarias

cumplen sus actividades en un determinado tiempo, no existe comunicación, les falta trabajar en grupo, ya que solo los directivos lo realizan esa actividad y las secretarias no.

Con el análisis de las encuestas se va a diseñar un plan estratégico para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal del Cantón Latacunga, siendo impulsada a disminuir el nivel de estrés existente en el personal de la misma; que será de gran ayuda para quienes la analicen y les den la respectiva importancia pues los contenidos que abarca son vitales, para el mejor desempeño laboral.

3.4. OBJETIVOS

3.4.1. Objetivo General

Diseñar un plan estrategico sobre trabajo en grupo dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, orientado para las secretarias y de esa manera obtener una mejor atención a los clientes.

3.4.2. Objetivos Específicos

- Mejorar la atención y servicio al cliente a tarvez de un plan estrategico para optimizar el desempeño en el personal de secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

- Desarrollar estrategias sobre el trabajo en grupo, la comunicación, motivación entre otros para mejorar la atención al cliente y personal de la institución.
- Aportar e incentivar a la institución que utilicen este plan estrategico para las secretarias como guia de esa manera puedan dar una buena atencion al cliente.

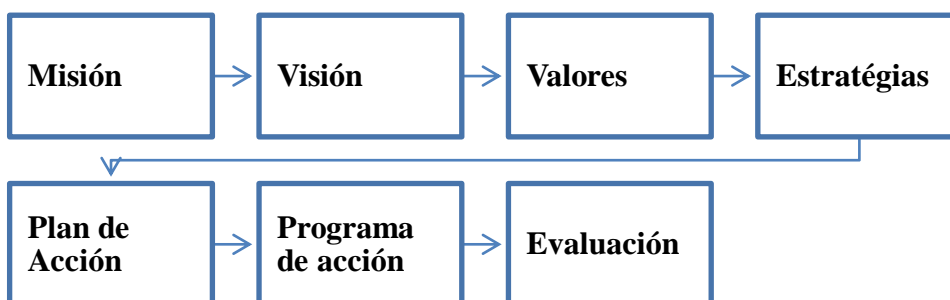
3.5. DISEÑO DE LA PROPUESTA

El plan estrategico se crea con estrategias para las secretarias del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Canton Latacunga, establece una guia que orienta al mejoramiento de la atencion del cliente mediante el trabajo en grupo para obtener resultados optimos y precisos.

PLAN ESTRATÉGICO SOBRE EL TRABAJO EN GRUPO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

CUADRO N° 9

CONTENIDO DEL PLAN ESTRATÉGICO



FUENTE: Investigación De Campo

ELABORADOR POR: La Tesista

MISIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO

Contribuir a la institución mediante un plan estrategico sobre el trabajo en grupo diseñado para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga orientado a mejorar la atención al cliente y al mismo tiempo dar soluciones rápidas y eficacias.

VISIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO

Las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Latacunga utilicen este plan estrategico diseñado para mejorar la atención del cliente tanto interno como externo de la institucion.

VALORES DEL PLAN ESTRATEGICO

Los valores que contiene este plan estrategico son los siguientes:

CUADRO N° 10

VALORES DEL PLAN ESTRATEGICO



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: La tesista

Transparencia y publicidad: El comportamiento de las personas que laboran en la entidad se fundamenta en actuaciones y decisiones claras y visibles.

Responsabilidad: Ser ejemplo de Responsabilidad mediante formulación, ejecución y evaluación continua de políticas y estrategias efectivas, que garanticen el bienestar de los clientes.

Eficacia: Para satisfacer las demandas y expectativas de los clientes y asociados.

Eficiencia: Capacidad para lograr las metas trazadas por la organización.

Calidad: Oportunos, rápidos en la atención y solución de las situaciones en pro del cliente

Compromiso: Las secretarías del G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga tiene la aptitud y actitud de colaboración y solidaridad con la institución, prestando sus servicios con ahínco y esmero en cada función encomendada.

Honestidad: El personal debe actuar siempre en base en la verdad con probidad, rectitud y justicia.

Equidad: Las secretarías fomentara el cumplimiento y respeto de todos los clientes internos y externos.

Colaboracion: Las secretarías del G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga debera tener predisposición para contribuir de manera activa con su grupo de trabajo, con otros departamentos o áreas, para el cumplimiento de los fines y logros de objetivos.

Solidaridad: Las secretarías del G.A.D. Municipal del Cantón Latacunga debe procurar el bienestar de sus compañeros y en general de los demás seres humanos. Dirigido al bien y satisfacción de las necesidades de los demás.

Confianza: Seguridad de la gestión y administración todo nivel.

Democracia: Sustentada en la participación libre y voluntaria de quienes son parte de la organización.

Igualdad: Derecho reconocido sin preferencia alguna a todos los clientes y asociados.

ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATEGICO

Mediante la investigación realizada definimos algunos objetivos estratégicos de la Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

- Como trabajar en grupo dentro de las secretarias
- Reducir la incidencia de la comunicación que existe en la institución.
- Oprimir la falta colaboración entre compañeros
- Disminuir la falta de motivación en el personal de secretarias
- Capacitaciones que debe recibir una secretaria
- Como tratar al cliente
- Tips para atender al cliente

Estrategias de trabajo en grupo para la secretaria

GRÁFICO N° 39

ESTRATEGIAS DE TRABAJO EN GRUPO PARA LA SECRETARIA



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: La tesista

- ✓ *En el trabajo en grupo se debe respetar las opiniones de los demás.*
 - Tener una actitud positiva
 - Cumplir con todas las funciones.
 - Expresar sus sentimientos y conocimientos de forma libre sin tener temor a nada
 - Escuchar los criterios de cada uno.
 - Aportar opiniones que beneficien al mismo.

- ✓ *Mantener el saludo entre compañeros de trabajo.*
 - Es una forma de respeto con los demás
 - Estrechar las manos o tocarse las mejillas.
 - Ser amable y atento entre compaañeros.

- ✓ *El trabajo en grupo en situaciones de conflicto*
 - Exprese sus sentimientos y comunique al grupo cualquier incidente o dificultad que se produzca evitando ignorar el problema para no llegar a un conflicto mayor.
 - Reconozca sus errores si el conflicto ha venido provocado por una actuación suya.
 - Debe evitar el uso del poder, desterrar la humillación, la ironía en comentarios y actuaciones, realizar comparaciones entre personas del grupo o entre diferentes grupos, utilizando por el contrario el diálogo razonado así como enseñar su utilización al grupo.

✓ *Saber llevarse bien con todos.*

- Mantener unas buenas relaciones humanas e interpersonales.
- Realizar una capacitación o seminario por mes.
- Mantener el respeto y la discreción entre compañeros.

✓ *Tener seguridad en uno mismo.*

- Ser positivo
- Teniendo un buen conocimiento sobre el cargo a desempeñar
- Mantener una actitud adecuada.
- Ser responsable y social

Reducir la incidencia de la comunicación que existe en la institución.

GRÁFICO N° 40

Reducir la incidencia de la comunicación que existe en la institución.

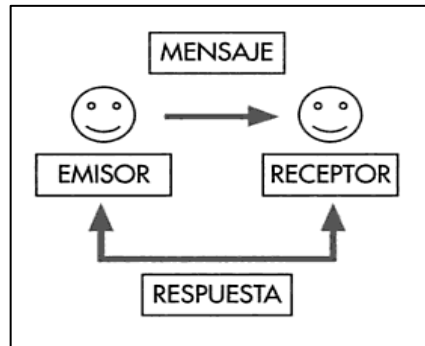


FUENTE: investigación de campo
ELABORADO POR: La tesista

- Fortalecer e integrar programas mediante un canal de comunicación institucional que permita informar a toda la organización sobre políticas, metas, objetivos, delegando funciones y descentralizando el proceso de toma de decisiones; dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal del Cantón Latacunga que con el trabajo en grupo sustentará un mejor servicio a sus clientes.

Grafico N° 41
Canales de la Comunicación



FUENTE: investigación de campo

ELABORADO POR: La tesista

- Los canales de la comunicación es el emisor hasta el receptor, con la consiguiente respuesta, lo que se denomina retroalimentación.
- Mediante la comunicación verbal
- A través de la comunicación escrita

- ✓ *Que la explicacion de la informacion sea clara y precisa para el cliente.*

- Utilizar un vocabulario que sea frecuente
- Si es preciso realizar un dibujo o croquis de acuerdo al tema
- Entregar folletos antes de iniciar con la explicacion de un documento.

- ✓ *Incentivar la participacion de la secretaria en la toma de decisiones dentro de trabajo en grupo*

- A travez de reuniones en la institución
- Seminarios o talleres que realice la institución.
- Impulsar al personal de secretarias a generar una decisión correcta

- ✓ *Demostrar una sonrisa agradable con el cliente.*
 - Primero dejar todos los problemas afuera y entrar sin ellos a la institución.
 - Al momento de atender al cliente sea atento.
 - Que el cliente sienta seguridad y sepa que es lo mas importante al momento de ser atendido

- ✓ *Evaluar el desempeño de cada trabajador.*
 - Mediante encuestas a los clientes.
 - Realizar pruebas de conocimientos.
 - Analizando el conocimiento de cada trabajador y por ende de un cliente externo e interno.
 - Integrar una comision en reuniones

- ✓ La comunicación es un papel muy importante dentro de la institución
 - Reduciendo los problemas y malentendidos.
 - Fortalece el vinculo entre empleados.

Algunos consejos para comunicarnos con los demás

- ❖ Piense dos veces antes de hablar, recuerde que una palabra equivocada cambia de significado dentro de la conversación llegando a mal entendidos.

- ❖ No utilizar los gritos con sus compañeros de trabajo, es mejor tranquilizarse y dialogar de forma correcta sin alteraciones.

- ❖ Lo común es hablar demás, las personas lo suelen hacer casi siempre. Es mejor hablar o conversar moderadamente para no causar daños psicológicos en las personas.
- ❖ Aprender a escuchar a los demás, siempre y cuando entendiendo la razón para poder aportar o dar criterios.
- ❖ Hablar el mismo idioma.
- ❖ Captar las señales: las señales es decir reaccionar a los gustos, actitudes, matices de voz, silencios, para una retroalimentación.
- ❖ Contacto directo: es decir no requiere que la persona mantenga la mirada fija a los ojos de la otra sino que puedan interpretarse de otra manera.

Estrategias para tener una buena colaboración entre compañeros

GRÁFICO N° 42

Estrategias para tener una buena colaboración entre compañeros



FUENTE: Investigación de campo

ELABORADO POR: La tesista

- ✓ *Incentivar al personal con reconocimientos o premiándolos.*
 - Mediante una evaluación según el desempeño laboral (buen trabajador).
 - Realizando concursos o talleres que beneficien a la institución.

- ✓ *Incrementar nuevas maneras de colaboración en beneficio de la colectividad.*
 - Brindar información continua de determinado tema a los clientes.
 - Mejorando la atención al cliente y buen trato
 - Agilitando trámites
 - Observando la agilidad y la rapidez que cumpla con la actividad encomendada.

- ✓ *Buscar soluciones específicas para solucionar un problema y superar los obstáculos de esa manera lograr los objetivos de la institución.*
 - Estudiar al problema en las condiciones que se encuentre.
 - Solucionar de manera rápida y eficaz.

- ✓ *Realizar estudios anuales sobre la aceptación o rechazo de servicios que ofrece y presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga con el fin de realizar actividades de innovación y mejora del servicio.*
 - Mediante encuestas
 - Promocionando el servicio a los ciudadanos en general.
 - Invitando a la inauguración del servicio a ofrecer.
 - Realizar volantes para las personas.

COMO TRATAR EL CLIENTE

GRAFICO N° 43

Atención al cliente

ATENCIÓN AL CLIENTE	Saludo
	Pregunta
	Contestación
	Proceso el pedido o solicitud
	Le explico o entrego la información
	Despedida

FUENTE: Investigación de campo
ELABORADO POR: La tesista

- ✓ *Uno como cliente como debemos tratar a las personas o usuarios.*
 - Tratar al cliente con educación y amabilidad.
 - Induciendo un alto índice de ética y valores.
 - Mediante una evaluación al personal sobre el autoestima

- ✓ Mantener el respeto hacia el cliente o usuario.
 - Siendo educado
 - Uso del telefono
 - El respeto

- ✓ El contacto ca a cara es un factor primordial que representa la primera herramienta dentro del servicio al cliente.
 - Respeto a las personas
 - Sonreir al momento de conversar conel lciente

- Ofrecer información adecuada y la ayuda necesaria.
- Evitar actitudes emotivas en este contacto.
- Nunca dar ordenes al cliente

DISMINUIR LA FALTA DE MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL DE SECRETARIAS

- ✓ *Motivar al personal con:*
 - Incentivos de compensación se trata de bonos o aumentos que reciben durante el año tanto los empleados como los directivos.
 - Incentivos de reconocimiento se les denomina a las placas, certificados o diplomas en agradecimiento.
 - Incentivos de apreciación son los días festivos tanto para la institución como para los trabajadores donde se integren familias, directivos y empleados.
- ✓ La motivación es muy importante para obtener esa armonía dentro de cada trabajador.
 - Como institución asegurarse un buen ambiente laboral para que puedan desarrollar sus actividades.
 - Recordar que su trabajo es para el logro de sus objetivos y metas.
 - Incluya sus empleados en la toma de decisiones.
 - Proponga ascensos de puestos de acuerdo a la supervisión del personal.
 - Organice eventos para integrar a los compañeros.
 - Fomentar el trabajo en grupo entre todo el personal de la institución.

CAPACITACIONES QUE DEBE RECIBIR UNA SECRETARIA

➤ *La capacitación es la única herramienta que ayuda al trabajador a brindar un mejor servicio, debe ser anualmente y ser sobre los siguientes temas:*

- Calidad en el servicio al cliente anualmente.
- Como atender al cliente y que clase de servicio demostrar.
- Actualización de atención al cliente.
- Actualización de las nuevas tecnologías
- Planificación, dirección y motivación a todo el personal.
- Control de gestión documental y archivística dentro de la institución.
- Actualización sobre el trabajo en grupo dirigido para secretarias.

Esto se logra mediante un seminario, talleres, charlas, cursos de capacitaciones tanto la institución les brinda esa oportunidad u otras instituciones que se dedican a capacitar a las personas en diferentes ámbitos.

Los beneficios obtenidos mediante la capacitación es crear una mejor imagen de la empresa y su personal, reduciendo falencias que afectan a la institución y mejorando la atención al cliente.

✓ Tips para atender al cliente

- El cliente debe ser tratado como una personas no como un objeto.
- La atención debe ser eficiente
- Conseguir la satisfacción de los clientes.
- Ser amable y educado.

- No faltar al respeto a las personas.
- Cumplir con los requerimientos de los clientes.
- Recibir con una sonrisa y un saludo atento.
- Utilizar palabras delicadas con son: en que le puedo ayudar, que necesita, cuál es su duda.
- Explicar de forma clara para que entienda la otra persona.
- Debe existir una sinceridad tanto el cliente como la secretaria.
- Hablar con la verdad, ser justo.

6.- PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción se realizará dentro del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Latacunga en un tiempo de seis meses que es el indicado para poder poner en práctica y al mismo tiempo hacer una evaluación.

Poner en práctica todas las estrategias o técnicas de trabajo en grupo emitidas por la tesista dirigidas para las secretarias que a diario cumplen varias funciones. Todo trámite del cliente debe dar resultados rápidos y en menos tiempo.

Mejorar la gestión del conocimiento ofreciendo información interesante sobre su trabajo, servida directamente en su bandeja de entrada. Esta información puede ser generada internamente, por los propios empleados o directivos de la institución.

Realizar seminarios, charlas y talleres para las secretarias de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

Realizar campañas de promoción que ayuden a mejorar la identidad corporativa de la institución.

Tener informado al personal sobre los avances y dificultades, así como las celebraciones especiales e igualmente, publicar el nombre y fotografía del mejor empleado del mes mediante un boletín interno.

Mejorar y adecuar los medios visuales de información como las carteleras, boletines, documentos, etc.

Hay que fomentar la innovación y ayudar a realizar vigilancia tecnológica, manteniendo a todos al tanto de avances y novedades en sus respectivas áreas de trabajo.

Facilitarles mediante correo electrónico el acceso a la información ahorra tiempo y dinero.

3.5.1. EVALUACIÓN

La evaluación es esencial para tener la seguridad de que las estrategias que se propone son efectivas para lograr todos los objetivos que tiene la institución por cumplir a cabalidad con responsabilidad y eficacia.

La evaluación va realizar la institución mediante el número de clientes que ingresen a la institución, encuestas dirigidos a los clientes internos como externos y la observación de cada uno de ellos.

Mantener una evaluación constante de las diferentes dependencias y calificar su desempeño social mediante encuestas y observaciones directas.

3.6. CONCLUSIONES

- El trabajo en grupo es importante dentro de la secretaria porque abarca diferentes funciones y actividades que ella puede desarrollar en el ámbito laboral.
- Mediante la investigación realizada para completar con el desarrollo del trabajo de tesis, he aprendido y al mismo tiempo e incrementado mis conocimientos y en si es un trabajo con mucho esfuerzo y dedicación.
- El plan estrategico es una guia a seguir por las secretarias dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, con estrategias necesarias de esa manera podemos dar una buena atención al cliente, mediante el trabajo en grupo.

3.7. RECOMENDACIONES

- La institución incentivar a los señores y señoritas estudiantes a realizar este tipo de investigaciones como un trabajo adicional de esa manera incrementamos nuevos conocimientos.
- Es oportuno contituar con nuestros estudios de esa manera conocemos y aprendemos muchos mas ya que la secretaria cumple varias funciones dentro de una empresa, es por ello que se debe mantener capacitaciones.
- Utilizar el plan estrategico sobre el gtrabajo en grupo dirigido para la s secretarias y de esa manera mejorar la atención al cliente, cumplir con todas las actividades a cabalidad dentro de la institución.

3.8. BIBLIOGRAFIA:

Bibliografía citada

- **CASTRO** Jiménez Wilburg, (2009), pág. 3. la administración
- Los autores **KOONTZ** Harold y **WEIHRICH** Heinz, “Administración una perspectiva global “, (2004), págs. 6 y 14
- **CASTRO** Carlos, 2007, manifiesta que: “La importancia de la administración
- **CRUZ** Novoa Alfonso, (Universidad Católica de Chile), Relaciones Humanas.
- **Deis, 1422, Mi espacio** (2011), objetivos de relaciones publicas
- **JATIVA** Rivadeneira Luis (2010), pág. 47; importancia de las relaciones publicas
- **LONDOÑO** Claudia, “Habilidades de gestion para la secretiria eficaz” tercera edicion, pag. 78
- **MON** Alvarez, “Relaciones Humanas y Publicas” tercera edicion, pag. 75
- **OREJUELA** E. (2008) pág. 25, conceptos de relaciones públicas
- **RICHARD** Christian, (2005), manifiesta que: “Las Empresas Públicas <http://www.monografias.com/trabajos24/empresas-publicas/empresas-publicas.shtml#ixzz32C035vnY>
- **SÁNCHEZ** Maria de Lourdes (2006), Las buenas relaciones humanas, pág. 14.
- **SAUCEDO** Felipe manifiesta que: pág. 6; concepto de relaciones humanas
- **SANTOS** María (2007), pág. 8. conceptos de relaciones publicas
- **SOTO** Beatriz manifiesta que: Las características de las relaciones humanas
- **WALES** Jimmy (modificado mayo 2014), concepto de empresas publicas
- **ZIGLARZIG** (2006) pág. 45, importancia relaciones publicas

Bibliografía consultada

- **BARRERA** Federico (2008) pág. 10
- **CHIAVENATO** Idalberto, 2000 manifiesta que: Las características Pág. 21
- **CRUZ** Novoa Alfonso, (Universidad Católica de Chile), Relaciones Humanas.
- **GIRADO** Cristina, (2014), manifiesta que: “Características del perfil de la secretaria ejecutiva
- **MENDOZA** de Félix Amanda María (2008), concepto de relaciones humanas como: Pág. 8
- **MON** Alvarez, “Relaciones Humanas y Publicas” tercera edicion, pag. 75
- **LONDOÑO** Claudia, “Habilidades de gestion para la secretiria eficaz” tercera edicion, pag. 78
- Los autores **KOONTZ** Harold y **WEIHRICH** Heinz, “Administración una perspectiva global “, (2004), págs. 6 y 14
- **Orejuela** E. (2007). Pág. 6

Bibliografía virtual

Fecha, hora dirección

- 12-03-2007, 14:30, <http://www.buenastareas.com/ensayos/1-1-Conceptos-De-Administracion.html>, **CHIAVENATO** Idalberto.
- 16-05-2008, 9:10, <http://bottopalm2.angelfire.com/Objetivosrelaciones-humanas.html>, **GONZALEZ** Miguel.
- 20-08-2006, 14:00, <http://www.mailxmail.com/curso-secretariado/secretariado-actualidad>, **PEÑA** Mariana.
- 12-02-2011, 10:35, http://mariuxi197735.ucoz.org/load/cualidades-de_una_secretaria_ejecutiva/1-1-0-1, Mariuxi MI NEGOCIO

- 15-06-2005, 18:30, <http://www.monografias.com/trabajos24/empresas-publicas/empresas-publicas.shtml#ixzz32C035vnY>, **RICHARD** Christian, (2005), manifiesta que: “Las Empresas Públicas
- 18- 09-2010, 11:00, <http://secretariadoejecutivounahi.blogspot.com/2010/09/importancia-de-la-secretaria-ejecutiva.html>
- 12-07-1014, 14:20, http://es.wikipedia.org/wiki/Grupo_de_trabajo, Según **WALES** Jimmy.

AVEXOS

ANEXO 1

Formato de la ficha de observación del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

FICHA DE OBSERVACIÓN

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta
- Conteste con la mayor seguridad y sinceridad del caso.
- Señale con una x la respuesta correcta según su valoración

A) Excelente

B) Muy buena

C) Deficiente

INDICADORES	A	B	C
ASPECTOS A OBSERVAR			
Las secretarias trabajan en grupo dentro de la institución.			X
Para el trabajo en grupo es necesario la comunicación		X	
Las secretarias brindan un buen servicio a los clientes y personal de la institución.		X	
Recibe capacitaciones para desempeñar de mejor manera sus labores o actividades.		X	

ANEXO 2

Formato de la encuesta aplicado a las secretarías del G. A. D. municipal del Cantón Latacunga



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DEL G. A. D. MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

OBJETIVO: Determinar el trabajo en grupo de las secretarías dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga para mejorar el trato a los clientes y personal que labora en la institución.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta
- Conteste con la mayor seguridad y sinceridad del caso.
- Señale con una x la respuesta correcta según su valoración

- 4 Excelente
- 3 Muy buena
- 2 Buena
- 1 Mala

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	El cliente va satisfecho cuando realiza su trámite.				
2	Cumple a cabalidad los diversos trámites del cliente.				
3	El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales.				

4	Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y/o funcionarios.				
5	El trabajar en grupo mejorará resultados en el GAD Municipal del Cantón Latacunga.				
6	El trabajo en grupo influye el liderazgo y la motivación.				
7	El trabajar en grupo dará un buen servicio al cliente				
8	Para el trabajo en grupo es necesario la comunicación				
9	Usted es líder en su trabajo				
10	¿Le gusta trabajar en equipo?				
11	La atención prestada a los clientes por el personal de secretaria de los diferentes departamentos ha sido:				
12	En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades				
13	GAD Municipal del Cantón Latacunga proporciona una respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.				
14	He recibido capacitación sobre trabajo en grupo para desempeñar los procesos y procedimientos de mi dependencia				
15	La motivación es un eje principal para trabajar en grupo				
16	Se a tomado acciones para trabajar en grupo en el GAD Municipal del Cantón Latacunga				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3
FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADO A LOS CLIENTES DEL G. A. D.
MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS CLIENTES

OBJETIVO: Determinar el trabajo en grupo de las secretarías dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga para mejorar el trato a los clientes y personal que labora en la institución.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta
- Conteste con la mayor seguridad y sinceridad.
- Señale con una x la respuesta correcta según su valoración

- 4 Excelente
- 3 Muy buena
- 2 Buena
- 1 Mala

N°	ÍTEMES	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	Cómo fue atendido usted al momento que realizo su trámite				
2	El servicio de respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios fueron				
3	El tiempo de espera para ser atendido ha sido				
4	GAD Municipal del Cantón Latacunga se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario				
5	Cuando acudo al GAD Municipal del Cantón Latacunga, tengo problemas al momento de preguntar mis dudas a la secretaria				
6	¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga?				

7	Considera que el tiempo en la duración del trámite o servicio fue				
8	El trato del personal con los usuarios es considerado amable.				
9	Ha tenido problemas con el personal de secretarias del G. A. D. Municipal del Cantón Latacunga al momento de hacer un trámite.				
10	Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa. ¿Cómo lo califica?				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADO AL PERSONAL DEL G. A. D. MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL G. A. D. MUNICIPAL DEL
CANTÓN LATACUNGA

OBJETIVO: Determinar el buen trato al personal dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga por parte de las secretarías para mejorar la atención a los clientes y personal que labora en la institución.

Instrucciones:

- **Lea detenidamente cada pregunta**
- **Conteste con la mayor seguridad y sinceridad del caso.**
- **Señale con una x la respuesta correcta según su valoración**

- 1 SI
- 2 NO
- 3 TAL VEZ

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN		
		1	2	3
1	¿Ha recibido alguna capacitación sobre el trabajo en grupo para mejorar la atención al cliente y personal?			
2	El trabajo en grupo es importante para el desarrollo de las actividades secretariales y personal de institución.			
3	Para trabajar en grupo es necesaria la colaboración de empleados y/o funcionarios.			
4	Cuando se acerca a preguntar a la secretaria contesta amable o enojada.			
5	El trabajar en grupo dará un buen servicio al cliente			
6	Para el trabajo en grupo es necesario la comunicación			

7	El trato tanto con los clientes y personal es el mismo o diferente.			
8	Existe el mismo respeto tanto con los clientes y personal de la institución.			
9	En la institución existe la suficiente comunicación para realizar diferentes actividades			
10	La motivación es un eje principal para trabajar en grupo dentro de la institución.			
11	Se ha tomado acciones para trabajar en grupo por parte de la institución.			
12	Es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar el trato a los clientes.			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5

FORMATO DE ENTREVISTA APLICADO AL SEÑOR ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**FORMATO DE ENTREVISTA APLICADO AL SEÑOR ALCALDE DEL
CANTÓN LATACUNGA**

OBJETIVO: Determinar el trabajo en equipo de las secretarías dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga para mejorar el trato a los clientes y personal que labora en la institución.

Instrucciones:

- **Escuche con atención cada pregunta**
- **Conteste con la mayor seguridad y sinceridad.**

1. **¿Qué opina usted acerca del trabajo en equipo?**
2. **¿Para usted es factible que las secretarías de esta prestigiosa institución trabajen en equipo para el mejor desempeño de sus funciones y al mismo tiempo brindar un buen servicio al cliente?**
3. **¿El personal de secretarías está dispuesto a ayudar a los clientes de sus dudas?**

- 4. ¿El personal de secretarias está totalmente calificado para la tarea que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías?**
- 5. ¿El personal de secretarias da una imagen de honestidad y confianza al cliente?**
- 6. ¿Cómo institución tiene algún proceso que les permita hacer cambios específicos de políticas y procedimientos según las reacciones de nuestros clientes?**
- 7. ¿La institución cuenta con un sistema computarizado que permita a nuestro personal de secretarias brindar una buena atención al cliente en una forma rápida y eficiente?**
- 8. ¿Dentro de la institución el personal de secretarias cuenta con todos los recursos materiales para la oficina permitiendo llevar a cabo su trabajo?**
- 9. ¿Se ha tomado acciones para fomentar el trabajo en equipo?**
- 10. ¿Qué sugerencia daría usted para aplicar en las secretarias y mejorar el trato a los clientes en la institución?**