



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO APORTE AL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA-EMPRESARIAL DEL DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D01 DE LA CIUDAD DE IBARRA”

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.

AUTORAS: Mosquera Gudiño Gladys Maricela

Terán Silvia Mercedes

DIRECTOR: Dr. Julio Alarcón

Ibarra, 2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director de la tesis titulada: “ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO APOORTE AL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGUE 10D01 DE LA CIUDAD DE IBARRA” EN EL AÑO LECTIVO 2012 – 2013 Y PROPUESTA ALTERNATIVA de las egresadas: Silvia Mercedes Terán y Gladis Marcela Mosquera, de la especialidad de Secretariado Ejecutivo en español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ibarra, 25 de mayo de 2013

Dr. Julio César Alarcón

DEDICATORIA.

A DIOS, por darme la vida a través de mi querida MADRE quien con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: ESPOSA, MADRE Y PROFESIONAL

A mi ESPOSO, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional, para seguir adelante y cumplir otra etapa en mi vida.

A mis HIJOS, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mi más apreciado ideal de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión, quiero dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida.

Silvia

A Dios, por ser mi mayor inspiración y me permite llegar a donde sea, él es el que me guía por el camino del bien y me da ánimo y perseverancia para no decaer y seguir adelante con mis objetivos que me he propuesto en la vida.

Dedico este logro a mi familia, en especial a mi padre y madre que son los que me apoyan incondicionalmente, ellos son la base fundamental en todos mis triunfos, gracias por querer hacer de mí una persona de éxito con valores bien cimentados que me permiten ser correcta y honesta en todo lo que realizo.

Maricela

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por haberme guiado por el camino del bien, agradezco, a la Universidad Técnica del Norte, por haberme dado cobijo y apoyo durante éstos fructíferos períodos, en que me he desarrollado como estudiante y me han enseñado las lecciones que han servido para ser una persona luchadora; agradezco a mis apreciados Catedráticos que me enseñaron a valorar los estudios y a superarme día a día y me ayudaron en mi formación profesional. Quiero expresar mi especial gratitud a mi director de tesis el doctor Julio César Alarcón por la confianza y apoyo que me ha prestado de forma desinteresada.

Gracias a Dios, eternamente gracias, a todos

Silvia

Agradezco sinceramente a todas aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis. En especial a mi tutor, Dr. Julio Cesar Alarcón por aceptar ayudarnos al desarrollo de la tesis ya que sus conocimientos fueron fundamentales para la realización de nuestro trabajo. Al personal administrativo y empleados de la institución por siempre estar dispuestos a colaborar. A mis compañeras que siempre estuvieron en contacto para que sigamos adelante con la culminación del trabajo. A mis amigos y amigas que siempre me daban ánimo para que me supere y logre conseguir mejores oportunidades en la vida, y un agradecimiento muy especial a la institución que nos colaboró desinteresadamente con la información necesaria para llevar a cabo la investigación de la tesis.

Maricela

RESUMEN

La presente investigación está dirigida a potenciar y a fortalecer la Dirección de Educación de Imbabura, esto significa facilitar el Modelo de Gestión Pública que nos permita dinamizar la gestión administrativa y ayude a desarrollar y a mejorar la imagen de la misma, aplicando técnicas y nuevos procedimientos. La realización de este trabajo nos obligó a pensar en la necesidad de buscar un cambio, una reforma hacia nuevos estilos administrativos, que funcione con base en la competencia, y otros mecanismos no burocráticos. Evidenciada la existencia de una institución con procesos caducos, imagen deteriorada y una limitada atención al usuario, crea la expectativa de presentar una institución renovada acorde a la nueva tecnología y a los nuevos procesos administrativos que exige la nueva era, implica la implementación de procesos y estrategias que ayuden a la transformación en el accionar educativo y en el contexto social, preocupación que además de buscar el mejoramiento institucional y un deseo de ampliación sostenida a través de la implementación de una reconstrucción de procesos como respuesta a la imperiosa necesidad de que la matriz de la educación no puede estar sumida en el letargo y en la imagen de una institución empobrecida. Por otro lado, la estrategia de implementar una guía de control de procesos, sin lugar a dudas en lo técnico, administrativo y científico, cubrirá a través de acciones y propuestas, todo el déficit que se ha evidenciado en el potencial humano, estructural y administrativo de la institución. Por lo que creemos que además de la innovación tecnológica a través de programas y sistemas, se necesita elevar la autoestima del personal para despertar el sentido de involucramiento y apropiación de la institución en términos de trabajar bajo un objetivo común, ya que ellos son la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización. La autoestima, la comunicación, relaciones humanas, entre otros, son los temas que sin lugar a dudas sentarán las bases sólidas de una institución renovada, conjuntamente con la adopción de aspectos normativos que vayan a coadyuvar en el cumplimiento de deberes así como también el reconocimiento a la gestión cumplida. La investigación quiere tomar espacios de reflexión de quienes son parte activa de la misma, procura conciencias en un mundo administrativo renovado no solo materialmente sino espiritualmente pensando en los valores éticos y morales que debe proyectar como la matriz de la educación hacia el contexto educativo. Mejorando en todos sus andamiajes que impacten positivamente brindando servicios de calidad que satisfagan los requerimientos de los usuarios.

SUMMARY

This research aims to enhance and strengthen the Education of Imbabura, this means facilitating public management model that allows us to streamline administrative operations and help develop and improve the image of it, applying new techniques and procedures. The completion of this work forced us to think about the need to seek a change, a reform to new management styles, work-based competition, and other non-bureaucratic mechanisms. Evidenced the existence of an institution with outdated processes, tarnished image and limited customer service, creates the expectation of presenting a renewed institution according to the new technology and new administrative procedures required by the new era, involves implementing processes and strategies that help drive transformation in the educational and social context, in addition to seeking concern institutional improvement and a desire for sustained expansion through the implementation of a reconstruction process in response to the urgent need for the matrix education can not be sunk into lethargy and the image of an institution impoverished. Furthermore, the strategy of implementing a process control guide, certainly in the technical, administrative and scientific cover through actions and proposals, the entire deficit has been shown in human potential, structural and administrative of the institution. So we believe that in addition to technological innovation through programs and systems, is needed to raise the self-esteem of staff to awaken a sense of involvement and ownership of the institution in terms of working on a common goal, as they are the essence of the organization and their full involvement enables their abilities to be used for the benefit of the organization. Self-esteem, communication, human relations, among others, are the issues that undoubtedly lay the solid foundations of a renewed institution, together with the adoption of regulatory issues that will assist in the performance of duties as well as recognition the management fulfilled. The research wants to make space for reflection of who they are an active part of it, in a world consciousness seeks administrative renewed not only materially but spiritually thinking about moral and ethical values that should be projected as the matrix of education to the educational context. Improving on all scaffolds that positively impact providing quality services that meet the needs of users.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aceptación del tutor	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Summary	v
Índice	vi
Introducción	1
CAPÍTULO I	5
1.2. Planteamiento del Problema	7
1.3. Formulación del Problema	9
1.4. Delimitación	9
1.4.1. Delimitación Espacial	9
1.4.2. Delimitación temporal	9
1.5. Objetivos	10
1.5.1 Objetivo General	10
1.5.2 Objetivos Específicos	10
1.6 Justificación	11
1.7. Factibilidad	12
CAPÍTULO II	14

2. Marco referencial	14
2.1 Gestión por procesos: Innovación y Mejora	14
2.1.2 Modelo de Gestión	14
2.1.3. Principio de Gestión de Calidad	19
2.1.3.1. Principios Básicos de la Gestión de Calidad	21
2.1.4. Fases de la Mejora de Procesos	23
2.1.4.1. Planificar	23
2.1.4.2. Ejecutar	24
2.1.4.3. Comprobar	24
2.1.4.4. Actuar	24
2.1.5. La Mejora Continua y la Organización	25
2.1.6. Gestión Empresarial	27
2.1.6.1. Concepto de sus Componentes.	27
2.1.6.2. Capacidades y habilidades de la Función Gerencial	29
2.1.7 Clasificación de la gestión empresarial según sus Diferentes técnicas	32
2.1.7.1. Técnicas de gestión empresarial	32
2.1.8. Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada	33
2.1.9. Funciones básica de la gestión	35
2.1.9.1 Planeación	35
2.1.9.2 Organización	36

2.1.9.3 Dirección, conducción y liderazgo	36
2.1.9.4 Control	37
2. Empresa	38
2.1. Importancia	39
2.1.2. Tipos de empresa	40
2.1.3. Clasificación de Empresas	41
2.2. Secretaria ejecutiva	43
2.3. Posicionamiento teórico personal	45
2.4. Glosario de términos	46
2.5. Sub problemas, interrogantes	50
CAPÍTULO III	52
3. Metodología de la investigación	52
3.1. Tipos de investigación	52
3.1.1. Investigación descriptiva	52
3.1.2. Investigación bibliográfica	52
3.2. Métodos	53
3.2.1. Método deductivo	53
3.2.2. Método inductivo	53
3.2.3 Método científico	53
3.3. Técnicas e instrumentos	54
3.3.1. Encuesta	54

3.4. Población	55
CAPÍTULO IV	56
4. Análisis e interpretación de resultados	56
CAPITULO V	68
5. Conclusiones y recomendaciones	68
5.1. Conclusiones	68
5.2. Recomendaciones	69
CAPITULO VI	71
6. Propuesta alternativa	71
6.1 Título de la propuesta	71
6.2. Justificación e importancia	71
6.3. Fundamentación de la propuesta	72
6.3.1 Fundamentación legal	72
6.3.2. Fundamentación histórica	74
6.4. Objetivos	75
6.4.1 Objetivo general	75
6.4.2. Objetivo específico	75
6.5. Ubicación sectorial y física	76
6.5.1 Ámbito de aplicación	76
6.6. Desarrollo de la propuesta	76
6.6.1. Estructura organizacional	76
6.7. Impactos	90
6.7.1. Impacto social	90
6.7.2. Impacto económico	91

6.7.3. Impacto educativo	92
6.7.4. Impacto general	93
6.8. Difusión	93
6.9. Bibliografía	94
6.9.1. Referencias bibliográficas	94
Anexos	96
Árbol de problemas	97
Matriz de coherencia	98
Matriz Categorical	99
Encuesta	101
Aprobación del Tema de tesis	104
Oficio enviado a la DINEPP	105
Certificación de la Socialización	106
Fotos	107

INTRODUCCIÓN

El Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, tiene problemas que limitan sus actividades operacionales, siendo uno de ellos la desvalorización de las funcionales de la secretaria ejecutiva por diferentes estereotipos mal fundados que disminuye el eficiente desempeño, mismo que está orientado a los requerimientos de la Gestión Pública el cual se enfoca en el fortalecimiento de los procesos, la eficacia, eficiencia de la institución.

Por otra parte, la actitud negativa, el no trabajo en equipo, la falta de motivación y creatividad no se ha visto fortalecida por el personal que labora en esta institución Estatal; elementos no contemplados en la legislación educativa; sin embargo, son factores determinantes que se encuentran incidiendo entre la evaluación final del servidor público.

En el servicio público, es la ley que determina las acciones que deben cumplirse, por lo que estable que se debe hacer lo que tácitamente se encuentra establecido en la ley. Es entonces, que al servidor público la ley le fija parámetros, que si bien son justificados significa que en el respectivo ámbito, no deben implicar un desconocimiento acerca de la realidad y rendimiento laboral de la institución y por otra parte, a la actitud frente a sí mismo.

Se hace necesario, un estudio profundo sobre los factores que inciden en el clima institucional, sus efectos y consecuencias; así como el establecimiento de alternativas de solución a la problemática planteada a través de una propuesta coherente con la realidad administrativa.

Considerándose además, a este mecanismo como un espacio permanente de reflexión sobre la acción, hipotéticamente subyacente al fortalecimiento de la gestión pública, el conocimiento del proceso evaluativo en función de los indicadores y criterios relacionados con su función operativa, sumándose un factor agregado que brinda la calidez humana, deteriorando la indolencia, minimizando la falta de empoderamiento, fortaleciendo la confianza para el trabajo en equipo, potencializando la autoestima y crecimiento emocional y generando una cultura de servicio con énfasis en el rendimiento personal y en el mejoramiento del ambiente laboral.

Se han realizado esfuerzos para la simplificación y mejora de los procedimientos de los diferentes servicios, a fin de prestarlos con mayor prontitud, calidad y efectividad, actuando dentro de un marco normado, regulador y subsidiario.

El desarrollo de la guía propuesta en el presente proyecto se desarrolló a través de dos fases:

- Una primera fase de tipo evaluativa
- Una segunda fase de tipo aplicada que permitió obtener la guía de procedimientos de Gestión Pública.

El procedimiento que se siguió para lograr los objetivos planteados en el presente proyecto implica los siguientes análisis:

- a) Elaboración del plan de visitas a la empresa seleccionada;
- b) Aplicación del instrumento de recolección de datos (encuesta);
- c) Recopilación de información del entorno;

- d) Consolidación de datos;
- e) Desarrollo de la guía de control de procedimientos.

El estudio que se propone, está constituido de los siguientes capítulos.

El capítulo I. Se expone el planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, objeto general, específicos, justificación e importancia, factibilidad.

El capítulo II. Se detallan los aspectos del Marco Teórico: se refiere a las bases teóricas, Sistema de Preguntas de Investigación, Posicionamiento Teórico Personal, Glosario de Términos, Matriz categorial.

El capítulo III: Se refiere a la Metodología que se seguirá para realizar el estudio y consta de las siguientes partes: Tipo de investigación, Diseño de la Investigación, Métodos, Técnicas e instrumentos y Población.

En el capítulo IV. Análisis e interpretación de resultados, Contestación a las preguntas de la investigación.

El Capítulo V. Se presentan las conclusiones, recomendaciones.

El Capítulo VI. Se refiere a la propuesta alternativa. Consta de las siguientes partes: Título de la propuesta, Justificación, Fundamentación

Legal, Fundamentación Histórica, Objetivo General, Objetivos Específicos, Importancia, Ubicación sectorial y física, Descripción de la propuesta, Impactos y Difusión.

Finalmente Anexos. Consta de Problemas, Matriz de Coherencia, Preguntas Encuesta

CAPÍTULO I

El problema a investigarse es el Estudio de la Participación de la Secretaria Ejecutiva como aporte al Modelo de Gestión Pública Empresarial del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, por lo tanto se hace necesario conocer el historial de éste organismo que rige la educación en la Provincia se refiere a datos encontrados desde el 20 de enero de 1879, la Autoridad máxima era el Subdirector de Estudios, cargo que desempeñaron distinguidas personalidades como: Don Rafael Peñaherrera, Don Mariano Acosta, Don José Nicolás Vacas, Don Luis Wandemberg, Don Francisco Javier Salas y Don Telésforo Peñaherrera, quien siendo Gobernador de la Provincia también ejerció la función de Subdirector de Estudios, ya que legalmente le correspondía por ser la Subdirección de Estudios adscrita a la Gobernación.

A partir del 3 de enero de 1900, se oficializa como Dirección de Estudios, asumiendo dicha función Don Rafael Rosales, Gobernador de la Provincia; desde esa fecha hasta la actualidad son cuarenta y cinco Ilustres que han tenido la oportunidad de servir a la Provincia como Directores de Educación, responsables de la organización y de la aplicación del Sistema Educativo en la actividad docente y docente en los niveles pre primario, primario y medio del sector urbano y rural.

En lo Educativo, el Director Provincial de Educación es la máxima Autoridad dentro de la Institución, el Organigrama Funcional integrado por: departamentos, secciones, unidades a nivel provincial y la supervisión escolar zonal y núcleos. La jerarquía dentro de los planteles educativos secundarios se inicia con el Rector, luego el Vicerrector e

Inspector General, Profesores, Personal Administrativo y de Servicio. En las escuelas y jardines de infantes, el Director está en el primer plano y luego los Profesores

Durante los últimos años se ha observado un proceso de deterioro de los modelos de gestión públicas, con el consecuente impacto en el nivel del déficit en el desenvolvimiento inadecuado de la secretaria ejecutiva del sector público, esta situación se tradujo en un creciente incremento de las dificultades en el progreso de la empresa por lo que resulta necesario, introducir cambios en la gestión de las Instituciones públicas para permitir que éstas respondan con calidad y efectividad a las nuevas demandas de la sociedad. El nuevo modelo de Gestión profundiza el proceso de modernización, eleva la calidad de su desempeño y se afirma como principal protagonista del proceso de producción de políticas públicas, desde una perspectiva estratégica congruente con el plan nacional o bien, continúa un proceso de declinación en el que, víctima de fuertes restricciones y demandas sociales crecientes, así como de su propia ineficacia e ineficiencia, irá perdiendo su rol de conducción del proceso de políticas públicas a manos de otros actores sociales.

El Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, cuenta con las siguientes dependencias: Divisiones y Unidades Distritales, se encuentra funcionando en su propio edificio, ubicado en la calle Liborio Madera 4-60 y Sucre de la ciudad de Ibarra, local que fue adquirido gracias a la abnegada y sacrificada labor de la distinguida maestra, Doña Ruby Estévez de Puga, durante su administración como Directora de Educación de Imbabura. Al momento la entidad se encuentra dirigida por el destacado Doctor, Ángel Castillo Rueda.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando que el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 es una institución de atención constante a la colectividad educativa y educandos tiene una firme actividad, en donde laboran asistentes y secretarias con diferente grado de preparación, ya sea de nivel medio o superior. Con el presente trabajo se pretendió concienciar, con un estudio detallista de la gestión pública ayudó a optimizar la organización empresarial y por ende al recurso humano en el ámbito empresarial, laboral para que se brinde un mejor servicio a la comunidad y de esta manera se evitó desvalorizar la labor de la secretaria ejecutiva y por consiguiente aportó a la gestión de la institución.

La Gestión Pública de Procesos facilita la coordinación entre los elementos del sistema por tanto, es necesaria la optimización. Es más, podemos considerarla imprescindible. Una meta de la gestión de procesos es la mejor comprensión sobre cómo se realizan las operaciones de una organización, de cómo se relacionan entre sí.

Esta permite analizar con detalle las actividades de una organización y así estar en condiciones de **mejorar la calidad de los resultados** y detectar **oportunidades de mejora** para la **satisfacción de los ciudadanos**. Además es posible **determinar las cargas de trabajo de los procesos** y llevar a cabo una consecuente **distribución del personal** de la institución.

Gestionar por procesos debe considerarse más que una elección, una obligación.

A través de una sencilla observación se detectó que existe indiferencia y desvalorización profesional a la secretaria ejecutiva, causante de una baja autoestima por tal razón hay limitación en el desempeño laboral de la oficinista.

Se ha descubierto también deficiencia laboral en las secretarias del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, porque no hay una adecuada motivación también existe falta de capacitación en las diferentes áreas como son; la atención al cliente, rapidez de información, trabajo en equipo, estar acorde con la secretaria ejecutiva internacional por ser empresa pública y educativa, y de igual manera dar mayores funciones para un ágil y consistente desempeño laboral; lo cual conlleva a una mala administración de la empresa.

También como causante del presente problema se hace referencia que la secretaria en sus actividades no tiene un funcionamiento de calidad en lo referente a la eficacia es decir, entregar información precisa, porque no existe una ética profesional en las actividades diarias, entonces se llega a resultados ineficientes de la institución, es decir, realización de los trámites a conveniencia.

Se trabaja con una interrelación personal empresarial incorrecta, al realizar trámites demorados e inoportunos, dando como efecto cotidiano a la empresa pública, el empobrecimiento de un perfil institucional, es decir, presenta una imagen de debilidad hacia la sociedad y sus empleados.

La mala gestión es la delimitación en una empresa cuando no se cumple con los deberes y no comprende las instrucciones, esto puede

darse por la mala selección del personal; como también una equívoca delegación de puestos, donde se cometen errores en la aplicación de juicio, que lleva a irregularidades.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la Gestión Pública-Empresarial puede mejorar la actividad organizacional del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, mediante la participación de la secretaria ejecutiva?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Delimitación Espacial

Para realizar la investigación hemos seleccionado al Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, está ubicada en la ciudad de Ibarra, parroquia El Sagrario, calle Liborio Madera 4-60 y Antonio José de Sucre.

1.4.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó desde el año 2012– 2013

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar cuál es participación de la secretaria ejecutiva y su aporte al Modelo de Gestión Pública Empresarial de la Dirección de Educación de Imbabura.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar como participó la secretaria en la Gestión Pública Empresarial del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.
- Establecer cuál es el Modelo de Gestión Pública–Empresarial que aplica del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.
- Elaborar una guía de control de gestión de procedimientos de la Secretaria Ejecutiva del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01
- Socializar el Modelo de Gestión acorde con la investigación planteada; a todo el personal directivo y administrativo del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación, a través de la regularización organizacional, trata de mejorar y ver que se aplique un Modelo de Gestión Pública en el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, para optimizar el entorno práctico y disciplinario en las funciones de cada uno de los puestos de trabajo que actualmente afecta a la empresa.

El Modelo de Gestión Pública en Ibarra es un tema de gran importancia e interés, sobre todo en estos tiempos de cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos, cambios que en la mayoría de los casos han sido desfavorables e injustos para una sociedad sedienta de tener funciones administrativas más eficaces.

La importancia que tiene este estudio, para la efectividad operacional de la organización es la evaluación de los niveles de la Gestión en los diferentes estamentos de la empresa y así lograr mejorar su calidad, cumpliendo con los requerimientos y expectativas, considerando que mejorar es una meta alcanzable para satisfacer las necesidades individuales y colectivas. Lo importante es garantizar que los ejecutivos de toda Institución Pública tengan una actitud correcta, en base a un cambio de comportamiento adecuado e idóneo.

Esta investigación es de actualidad porque brindó servicios a todo nivel, replanteando el trato especial que merece las secretarías, como principal protagonista de la razón de ser de las instituciones y las

empresas; de acuerdo al avance científico, tecnológico y social que se opera en el mundo y consecuentemente en nuestro país; que obliga a trabajar sobre el mejoramiento continuo orientado hacia lo que la empresa realmente requiere.

Es trascendental porque se ha considerado necesario realizar una investigación con el propósito de mejorar los modelos de gestión pública debido a la importancia que tiene el buen desempeño de la organización; los resultados obtenidos a través de esta investigación permitieron mejorar las políticas referentes al servicio que brinda la institución, por cuanto son los pilares fundamentales para conseguir estos objetivos y metas propuestos.

Con un modelo de Gestión Pública se promovió que la secretaria dentro de la sociedad empresarial tenga igualdad de oportunidades y beneficios laborales y así evitar discriminación entre funcionarios.

Para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación se recurre a técnicas de indagación, como son las entrevistas, encuestas; consulta con expertos; instrumentos que ayudó al modelo de Gestión Pública que posee la empresa.

Factibilidad

El trabajo de investigación fue factible porque:

- Existe la suficiente bibliografía tanto en las bibliotecas como en el internet que nos facilita y proporciona información actual en cuanto al tema.
- Se cuenta con el apoyo de los funcionarios del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.
- Se cuenta el tiempo necesario para la realización del trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. GESTIÓN POR PROCESOS: INNOVACIÓN Y MEJORA

Durante mucho tiempo el diseño estructural de las empresas no había evolucionado, con relación a los requerimientos del enfoque organizacional. Se define un nuevo concepto de estructura organizativa, al afirmar que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados y un modelo de gestión asociado que se ha denominado Gestión basada en los Procesos de negocio. Esta organización, llamada también horizontal, proporciona las bases para establecer la mejora continua y la innovación, elemento fundamental para mantener la posición competitiva.

2.1.2. Modelos de gestión

En los últimos años se han producido una serie de cambios políticos y sociales que han modificado los estilos de vida, han revolucionado las áreas tecnológicas y económicas, han supuesto la quiebra para muchas empresas y la entrada de otras al amparo de las nuevas tecnologías. Como resultado del proceso de globalización de las economías y los mercados y del impulso de la denominada sociedad de la información y de las comunicaciones, el concepto de “calidad” ha pasado de ser una propiedad inherente al producto o servicio adecuación para el uso, cumplimiento de especificaciones, a un valor asociado a la satisfacción de

necesidades y expectativas de cliente, buscando complicidades y fidelizaciones.

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

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

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

Probablemente, el elemento más significativo y con mayores repercusiones estructurales es el que resulta de la apuesta por los procesos como base de las organizaciones. La clásica estructura organizativa vertical eficiente a nivel de funciones a costa de la eficiencia global debe dar paso a estructuras de tipo horizontal.

En este contexto, Ostroff (1999) matiza que no hay contraposición entre modelos y que cada empresa debe buscar su equilibrio en función de sus propias necesidades y posibilidades.

El consenso por un cambio de tal magnitud no es el resultado de una reflexión conceptual que supondría un salto al vacío, bien al contrario, es la respuesta a los alentadores resultados de las organizaciones que han apostado en esta dirección. En este sentido, las empresas líderes del cambio organizativo iniciaron el camino adoptando una visión individualizada de los procesos, es decir, escogieron algunos procesos relevantes, los analizaron, los mejoraron y utilizaron la visión por procesos para iniciar el proceso de transformación de la organización. En vista a los excelentes resultados obtenidos aplicaron la experiencia obtenida para optimizar los demás procesos de la empresa. Formalmente, pasaron de la gestión de los procesos a la gestión por procesos como resultado de los notables beneficios que se obtuvieron con este nuevo planteamiento.

Tras esta breve introducción en la que hemos intentado fijar el marco, es obligado iniciar la reflexión en torno a qué se entiende por proceso. De acuerdo con la definición recogida en la norma según la ISO 9000:2000, un *proceso* es “un conjunto de actividades que utilizan recursos para transformar unos elementos de entrada en unos elementos de salida, y que”, con el propósito de *añadir valor* en esta transformación.

Así, en procesos industriales, la idea anterior se concreta en una entrada de materiales; materias primas, que finaliza en un producto acabado de más valor utilizando máquinas, energía y personas.

En procesos administrativos que asociamos a un conjunto de trámites, no es tan inmediata la interpretación. Queda claro que hay un conjunto de actividades y que se utilizan recursos, en particular tiempo de las personas, pero, ¿qué transforma este proceso?, ¿A qué añade valor?, ¿Para quién?. Sin embargo, no cabe duda de que es un proceso.

Más aún, en el campo de la psicología social o del análisis de organizaciones, se distinguen los procesos de toma de decisiones, del propio contenido de la decisión. Según el concepto de Schein, se trata de la manera en cómo se toman las decisiones, al margen de su contenido, que puede resultar más o menos técnico, pero sin duda, su análisis pasa incluso por el estudio de la idiosincrasia y la cultura de aquella organización.

Toda esta complejidad, nos conduce a apreciar que existen diferentes tipos de procesos, y también diferentes maneras de clasificarlos. Cada clasificación tendrá su propia utilidad.

Un segundo elemento de reflexión es el que resulta de la afirmación que invade el mundo de las organizaciones: “toda organización puede concebirse como una red de procesos interconectados” Gestión basada en Procesos.

En esta línea, el modelo de gestión se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus *stakeholders* clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, y

qué hace la empresa para satisfacerlos, en lugar de centrarse en cuál es su cadena de mando y la función de cada departamento.

Con este planteamiento, la estructura organizativa no es un bien en sí misma, sino que responde a una orientación estratégica concreta. Por eso, es imprescindible conceptualizar la estructura de procesos dentro del trinomio básico de reflexión estratégica: Objetivos–Estrategia–Estructura.

¿Qué es primero? y ¿Cuál es el planteamiento organizativo que asegura que todos los miembros de la organización van o están alineados en la misma dirección?.

Primero es necesario formular una estrategia apropiada para toda la organización, identificar la propuesta de valor y alinear las ventajas competitivas. En otras palabras la estrategia ha de preceder a la estructura.

Para definir la estructura horizontal de una organización, es decir sus procesos, hay que explicitar primero una orientación estratégica:

- Definir y acotar las metas a las aspiraciones de dónde quiere estar la compañía.
- Escoger actividades nuevas o ya existentes que fundamenten estas metas.

- Determinar los segmentos de mercado deseados para este negocio.
- Definir la propuesta de valor o beneficios desde el punto de vista del cliente, que supondrá el origen de nuestra ventaja competitiva.

2.1.3. Principios de la Gestión de Calidad

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe. La calidad percibida por el cliente está condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes (la contratación, las compras o las subcontrataciones, el mantenimiento, el control del servicio, la documentación, la detección y corrección de fallos o incidencias a tiempo, la formación adecuada del personal,). Los clientes, normalmente, no forman un conjunto homogéneo y, a menudo, es preciso considerar el cliente en un sentido amplio (consumidor, intermediarios, terceros afectados, sociedad en general, etc.). Además, los atributos que le satisfacen también han de ser considerados en un sentido amplio: pueden ser cualquiera de los elementos que habitualmente maneja el marketing (especificaciones tangibles, plazo de entrega, trato recibido, financiación, etc.).

A este escenario se suma un entorno donde los cambios se producen cada vez con más rapidez, los competidores mejoran continuamente sus productos, los avances tecnológicos inducen productos sustitutivos y los valores, costumbres y hábitos del consumidor también cambian haciendo evolucionar las necesidades de los clientes. Todo ello, nos lleva a pensar que si el objetivo de acertar en la diana (satisfacer al cliente) ya era difícil, ahora la diana se mueve cada vez más rápidamente (objetivo móvil).

Por esto, los sistemas de gestión de la calidad (SGC) están evolucionando de manera que cada vez adquieren más relieve los factores que permiten un mejor conocimiento y una ágil adaptación a las condiciones cambiantes del mercado. Entre estos factores destacamos la visión del mercado y planteamiento estratégico, el diseño de los procesos clave del negocio y la medición, análisis y mejora continua.

Cada organización tiene que identificar en qué mercado está actuando y cuáles son las expectativas de los clientes que tiene (o de los que desearía tener) respecto a los atributos del servicio que contratan. Para dar credibilidad a su propósito de satisfacer las expectativas y requisitos del cliente, en el orden de importancia que éste les dé, la organización tiene que asegurar que cuenta con la voluntad decidida de la dirección, con los recursos humanos y materiales suficientes y con un SGC estructurado.

La dirección (persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización), a través de su liderazgo y sus acciones, puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre

completamente motivado e involucrado y en el cual un SGC puede operar eficazmente.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos ocho principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales (que participan en el Comité Técnico responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas) y constituyen la base de las normas de SGC de la familia ISO 9000.

2.1.3.1. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Compromiso del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque a procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque a la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7. Toma de decisiones basada en hechos

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.1.4. FASES DE LA MEJORA DE PROCESOS

2.1.4.1. Planificar

1. Definir la misión del proceso de forma que permita la comprensión del valor añadido del mismo respecto de su contribución a la misión general de la organización.
2. Comprender los requisitos del cliente como primer paso para la mejora de calidad.
3. Definir indicadores sólidos y consistentes que permitan la toma de decisiones respecto de la mejora de la calidad. Es necesario estar seguro de que los datos en todo momento reflejan la situación actual y que son coherentes con los requisitos.
4. Evaluar el proceso identificando las ayudas y barreras existentes en el entorno y los puntos fuertes y áreas de oportunidad del proceso en sí. El resultado de la evaluación nos permitirá detectar las áreas de mejora a contemplar. En particular, conviene determinarlos beneficios que la aplicación del “benchmarking” puede aportar, en cuanto al conocimiento de prácticas adecuadas para obtener las mejoras de rendimiento necesarias.

5. Asignar un responsable de proceso que lidere la mejora continua de la eficacia y la eficiencia, identificar las acciones adecuadas para garantizar la mejora del rendimiento y convertirlas en planes detallados de mejora.

2.1.4.2. Ejecutar

6. Llevar a cabo los planes de mejora, detallando el diseño propuesto para la solución de cada problema.

2.1.4.3. Comprobar

7. Probar y aportar pruebas que confirmen que el diseño y sus hipótesis son correctos.

8. Comparar el diseño con el resultado de las pruebas, buscando las causas del éxito o fracaso de la solución adoptada.

2.1.4.4. Actuar

9. Comparar los resultados de los indicadores con los resultados previos (comprobando de esta forma si cada acción produce la mejora esperada, especialmente en lo relativo a la satisfacción del cliente).

10. Si las pruebas confirman la hipótesis corresponde normalizar la solución y establecer las condiciones que permitan mantenerla. En caso contrario, corresponde iniciar un nuevo ciclo, volviendo a la fase de

planificación (fijando nuevos objetivos, mejorando la formación del personal, modificando la asignación de recursos, etc.).

2.1.5. LA MEJORA CONTINUA Y LA ORGANIZACIÓN

Una organización es una unidad viva (conjunto de personas proveedoras) que pretende sobrevivir en un determinado entorno. Para ello, a partir del análisis del mismo, lleva a cabo una serie de actividades (procesos) dirigidas a añadir valor a recursos propios y ajenos, transformándolos así en recursos requeridos por otras organizaciones (conjunto de personas cliente). La voluntad y capacidad de adaptarse a las necesidades de los clientes y la voluntad y capacidad de añadir valor, son las bases conceptuales a partir de las cuales la mejora continua se convierte en una forma de hacer las cosas, en un estilo.

Una descripción detallada sobre diseño, implantación, explotación y revisión de indicadores de procesos puede leerse en el documento

Es necesario que las personas conozcan la situación de partida previa a sus esfuerzos y luego dispongan de los resultados de sus esfuerzos y los logros conseguidos (por ejemplo, el nivel de reclamaciones existentes en función de los servicios realizados y el correspondiente porcentaje de reducción de reclamaciones conseguido).

El hecho de que todo el personal conozca la evolución de los indicadores de calidad o los objetivos y el que se ponga de manifiesto el buen o mal funcionamiento de las actividades que afectan a la calidad en

la organización es lo que debe mover a las personas a que trabajen en un determinado sentido.

La organización debe tener definidos sus objetivos y su política de la calidad y contar con el apoyo de los empleados, comprometidos todos con el fin de dar el mejor servicio posible en todo momento y de aumentar la eficiencia y los beneficios económicos para la organización. Cada empleado debe saber en qué medida afectará la gestión de la calidad a su trabajo y debe existir un consenso general en que la implantación del sistema es por el interés de la organización y en que aportará ventajas a todas sus áreas.

La dirección debe fomentar el trabajo en equipo y una cultura empresarial basada en los resultados, la responsabilidad y el compromiso de sus empleados. Debe crear equipos que sean capaces de gestionar y mejorar los procesos en los que intervienen. Cuando la dirección asume realmente el liderazgo de la gestión de la calidad y se convierte en la impulsora del proceso de mejora continua en su organización, debe hacerlo involucrando de manera estable a todo el personal (basarse en voluntarios que se reúnen fuera del horario de trabajo, no ayuda a poner de relieve que el tema tiene gran importancia).

Es necesario que cada empleado conozca exactamente lo que se espera de él y cómo será evaluada su contribución a los objetivos de la organización. Las personas se han de implicar en la detección de errores y en la elaboración de estrategias de mejora. La dirección debe ser capaz de motivar y reconocer a sus empleados. Reconocer significa

comunicarles y hacerles saber que la organización aprecia y valora su labor y su esfuerzo. El reconocimiento es una poderosa fuerza que puede aportar a los empleados:

- Ganas de pertenecer a la organización.
- Sentimiento de grupo.
- Ganas de trabajar y de esforzarse.
- Autoestima personal y de grupo.

La mejora continua es un valor que no puede ser impuesto a los empleados, sino que tiene que salir de ellos mismos. Conseguir que los empleados puedan aportar lo mejor de sí mismos y así garantizar el éxito en la mejora continua de la organización.

2.1.6 GESTIÓN EMPRESARIAL

Según Gonzalo García (2009), es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población. También se define como el ejercicio de la función administrativa del gobierno.

2.1.6.1. Conceptos de sus componentes

- **Gobierno:** Conjunto de personas que tienen la capacidad de regir el destino de un país.

- **Administración Pública:** Conjunto de personas, recursos, procesos e instrumentos que se aplican para ejercer el gobierno.
- **Enfoque y herramientas:** Gestión Pública, Ejercicio de la función administrativa del gobierno.

El concepto de Nueva Gestión Pública, surge en el Reino Unido, pasa a los Estados Unidos, Canadá, Australia y Nueva Zelanda, donde adquirió un gran reconocimiento y éxito en tareas administrativas, para popularizarse más adelante a diferentes países.

Respecto de su concepto se ha destacado el aporte hecho por estudios Franceses, recalcando de entre ellos el de Michel Messenet en su obra: (La Nueva Gestión Pública: por un Estado sin Burocracia), esta obra, publicada en 1975, "plantea el carácter "nuevo" de la gestión pública y usa extensivamente el término management, alternado con el vocablo gestión, toda vez que se proclama un sentimiento anti-burocrático como asunto central de su ideario".

Messenet, propone que la nueva gestión pública, vaya más allá que una simple función, considera que ésta aumenta la racionalización y se aplica de manera adecuada en la toma de decisiones.

Sugiere el uso de los modelos de gestión privada a la administración pública, haciendo hincapié en temas como la descentralización, manejo de información, uso de tecnología, control de gestión, presupuesto y

administración de los recursos humanos. Surgiendo aquí la orientación hacia el cliente; es decir se da la relación entre la gestión y el público, como inicio de un cambio entre la gestión pública y la adopción de las técnicas del Management privado.

2.1.6.2. Capacidades y habilidades de la función gerencial:

La función gerencial implica tener capacidad para conducir personas, un don especial para ser reconocidos y seguidos por los subalternos, indudablemente para esto se requiere capacidad técnica profesional espontánea y otros aspectos directivos como señala el análisis de incertidumbre y riesgo para la toma de decisiones de Roberto Ley Borrás (México 2001) a continuación:

- Capacidad para tomar decisiones
- Imaginación honestidad, iniciativa e inteligencia
- Habilidad para supervisar, controlar y liderar
- Habilidad para visualizar la actividad hacia el futuro
- Habilidad para despertar entusiasmo
- Habilidad para desarrollar nuevas ideas
- Habilidad para despertar entusiasmo

- Disposición para asumir responsabilidades y correr riesgos inherentes
- Capacidad de trabajo
- Habilidad detectar oportunidades y generar nuevos negocios
- Capacidad de comprender a los demás y manejar conflictos
- Imparcialidad y firmeza
- Capacidad de adaptarse al cambio
- Deseo de superación
- Capacidad técnica de marketing para promocionar los productos de la empresa
- Capacidad para el análisis y solución de problemas
- Paciencia para escuchar
- Capacidad para relacionarse

Puntos críticos y determinantes de la competitividad a diferentes niveles:

a) Nivel Micro:

- Capacidad de gestión
- Estrategias empresariales
- Gestión de innovación
- Prácticas en el ciclo de producción
- Capacidad de integración en redes de cooperación tecnológica
- Logística empresarial
- Interacción entre proveedores, productores y compradores

b) Nivel Macro:

- Política de infraestructura fiscal
- Política educacional
- Política tecnológica
- Política de infraestructura industrial
- Política ambiental
- Política regional
- Política de comercio exterior

2.1.7. Clasificación de la gestión empresarial según sus diferentes técnicas:

Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

2.1.7.1. Técnicas de gestión empresarial:

- **Análisis Estratégico:** Diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.
- **Gestión Organizacional o Proceso Administrativo:** Planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.
- **Gestión de la Tecnología de Información:** Aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar

decisiones adecuadas en conjunto con el uso de decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.

- **Gestión Financiera:** Obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.
- **Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución:** Suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos.
- **Gestión Ambiental:** Contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente.

2.1.8. Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada.

Para lograr obtener éxito de la empresa o entidad y poder mantenerlo existen muchas fórmulas, sin embargo, existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicio o

administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio sobre todo si nos referimos a los pequeños microempresarios:

- Querer y cuidar a los clientes compradores
- Encuentre a los compradores que usted quiera
- Descubra qué quieren sus clientes compradores
- Oriente a su cliente comprador a obtener lo que quiera
- Entregue siempre un valor entregado

El éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, por ejemplo, la localización, competencia, etc. Sin embargo el empresario puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

Por otro lado cuando el buen empresario productor o administrador está creando su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente:

- Planear a corto, mediano y largo plazo
- Usar herramientas cuantitativas en la toma de decisiones
- Reducción y control de costos
- Generación de valor agregado

- Prever el cambio
- Mantener una visión amplia del negocio

2.1.9. Funciones básicas de la gestión administrativa

Existen cuatro funciones básicas:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Por tanto, la capacitación en cuestión empresarial deberá fortalecer en todo momento los conceptos referidos a las 4 funciones básicas:

2.1.9.1. Planeación

Éste término es relativamente nuevo se sustenta a una constante evolución del conocimiento en consecuencia, las microempresas les corresponden considerar ésta realidad en su estructura, su funcionamiento y su proyección, así como en sus relaciones y compromisos en el contexto social.

Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una

jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades, contempla las siguientes actividades:

- Asignación de recursos
- Programación

2.1.9.2. Organización

Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tareas y quien es responsable de los resultados.

2.1.9.3. Dirección, conducción y liderazgo

Toda empresa, negocio, organización o institución está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. La dirección consisten motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros.

2.1.9.4. Control

Una vez fijadas las metas, formulado los planes, delineados los arreglos estructurales, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal. Para asegurar que las cosas vayan como deben, se debe monitorear el desempeño del negocio u organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos.

Dirigir Comprende

- Producir: Resultados, metas, eficacia.
- Administrar: Eficiencia, funciones.
- Emprender: Crear, innovar.
- Integrar: Personas, equipos y cultura.

El directivo 100%:

- Consigue resultados
- Conoce su especialidad
- Está muy motivado
- Es buen administrador
- Es un apasionado del detalle
- Es un magnifico coordinador

- Es creativo
- Tiene vocación empresarial
- Está dispuesto a asumir riesgos.
- Es sensible a la persona
- Es un líder para su equipo

2.2 EMPRESA

2. Empresa

José V. Vásconez (2001) dice: “La empresa es una organización de personas que realiza una actividad económica debidamente planificada, y se orienta hacia la intervención en el mercado de bienes y servicios, en el propósito de tener utilidades”

La definición de empresa según José Vásconez nos indica que es un conjunto de personas que se ayudan entre sí para realizar objetivos orientados a la obtención de una rentabilidad.

En el espacio anterior a la empresa se la enuncia como una entidad compuesta por capital y trabajo, que se dedican a actividades de producción, comercialización y prestación de servicios a la colectividad con el fin de generar utilidades.

2.1. Importancia

La importancia de una empresa radica en su capacidad generadora de riqueza, que al ser distribuida equitativamente propicia la paz social y por ende tranquilidad y desarrollo.

La empresa tiene su importancia para conseguir estos propósitos:

- Obtener rentabilidad
- Lograr satisfacción de necesidades
- Crear fuentes de empleo o plazas de trabajo
- Producir bienes y servicios para un mercado determinado.
- Incrementar ventas
- Alcanzar prestigio social brindando más y mejores servicios.
- Cumplimiento de responsabilidades con organizaciones pertinentes.
- Realizar inversiones financieras a nivel nacional e internacional.
- Constituirse en únicos y selectivos dentro del mercado frente a competidores.
- Satisfacción de una tendencia creadora.

- Mantener relaciones de armonía y cordialidad con otros organismos a través de convenios.
- Contribuir con la dinámica de la economía nacional.

Las empresas son, al menos la mayor parte, sociedades, entidades jurídicas, que realizan actividades económicas gracias a las aportaciones de capital de personas ajenas a la actividad de la empresa, los accionistas. La empresa sigue existiendo aunque las acciones cambien de propietarios o éstos fallezcan. Por lo general, los accionistas de la empresa tienen una responsabilidad limitada: sólo responden por las deudas de la empresa con la cuantía de su aportación, medida por el valor de las acciones. Existen distintos tipos de compañías que, en función del grado de responsabilidad de los socios o accionistas, reciben distintos nombres.

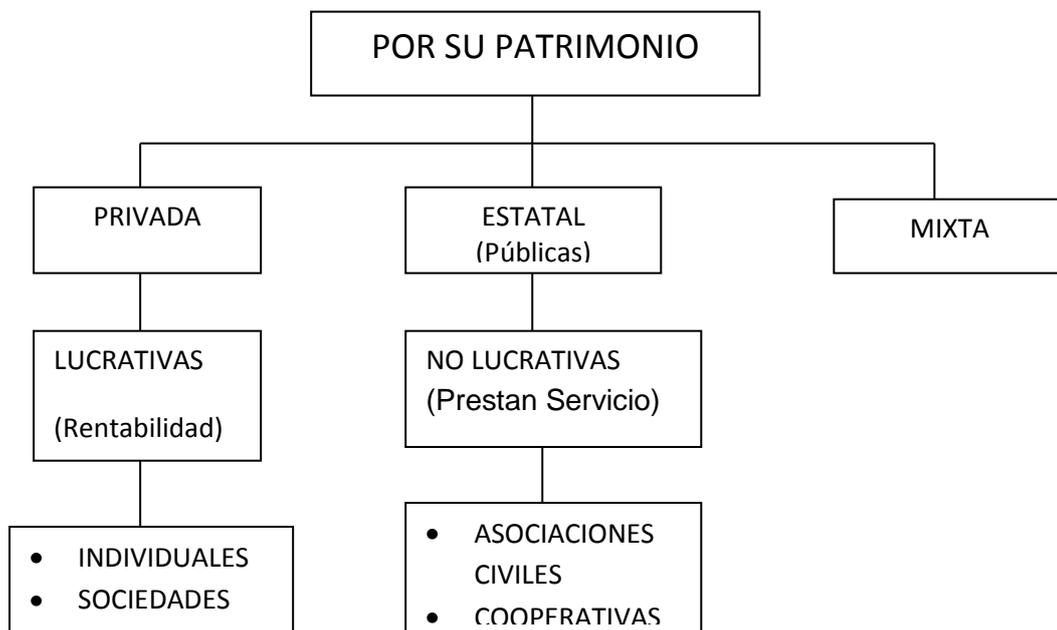
2.1.2. Tipos de Empresa

Jorge Volpentesta (2000) afirma, “que existen 2 tipos de empresa, las que efectúan bienes y las que ofertan servicios. Las empresas que ofertan bienes como parte de sus transacciones conforman los sectores de la producción y la comercial; por ejemplo: las empresas que venden vehículos, bancos y artes, aviones, electrodomésticos, prendas de vestir, alimentos, juguetes, etc.”

Las empresas que ofertan servicios como parte de sus transacciones conforman el sector servicios en una economía, por ejemplo: empresas eléctricas, telefónicas, aseo de calles, hospitales, empresas de transporte de carga y de pasajeros, servicios profesionales, entre otros.

También se ha considerado las más identificadas con el accionar de los directivos, se señalan las siguientes:

2.1.3. Clasificación de las empresas



www.funciones_gestion_public

Son aquellas entidades que tienen por objetivo dar servicio y llevan a cabo una actividad de subsistir. Pueden ser Cooperativas o Asociaciones Civiles.

- **Privadas**

Estas estudian los niveles de utilidad, con el objetivo de obtener un lucro o rentabilidad, las cuales pueden ser individuales o sociedades.

- **Mixtas**

Estas empresas son aquellas que se encuentran conformadas por la combinación de rentabilidad y servicios. Toda empresa debe adoptar métodos para el punto de equilibrio.

La Unión Europea, (2010) define: a una empresa pública como cualquier empresa en la que los poderes públicos puedan ejercer, directa o indirectamente, una influencia dominante en razón de la propiedad, de la participación financiera o de las normas que las rigen. Este concepto no se debe confundir con la "publiccompany" estadounidense.

- **Objetivo**

La empresa pública precisa conocer claramente cuáles son los objetivos de índole social que se esperan lograr mediante su actuación, qué contra-prestación social va a recibir por atender a esa finalidad y qué indicadores van a ser utilizados por la sociedad para medir los logros que se deben realizar.

Los cuatro objetivos básicos que deben alcanzar las acciones de la empresa pública son:

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

- **Estructura Organizacional**

El orden en la empresa es un proceso interno y continuado de asignación formal e informal de tareas a las personas, no a la empresa. La asignación formal es lo que se denomina “estructura”, que se define como el sistema resultante del reparto de atribuciones y relaciones entre los puestos y cargos de la empresa. Justamente esa es la base para generar valor en la contabilidad de una empresa, es decir darle una estructura organizacional coherente, adecuada y de acuerdo a las expectativas que el mercado plantea. Los elementos de una Estructura Organizacional son: El organigrama, la descripción de cargos y el manual de organización. Los tipos de Estructura Organizacional son: Organización funcional, organización divisional, y organización matricial. La estructura es un dato en el presente, pero una variable en el futuro. El gerente puede modificar la estructura en función de la estrategia de la empresa; tal que exista congruencia mutua.

2.2. LA SECRETARIA EJECUTIVA

Según Carlos Mora Vanegas (2010), la Secretaría Ejecutiva tiene como principal objetivo realizar las gestiones necesarias para cumplir con las resoluciones de la Junta Directiva y los acuerdos de las comisiones, así como administrar los recursos de logística, jurídicos, financieros, de personal y de relaciones que sean requeridos en el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos.

- **Importancia**

Argumenta Ibeth Aparicio Barrera (2010) Panamá, que actualmente las Secretarías Ejecutivas en las organizaciones son el pilar fundamental o la

piedra angular de estas, ya que en ellas recae el funcionamiento y la administración del quehacer diario de las empresas; como la asistente administrativa del jefe.

Es por ello que se hace cada vez más importante y necesario tener el recurso humano calificado con las competencias del milenio.

- **Funciones**

1. Transcribir los diferentes documentos relacionados con la dependencia.
2. Mantener en orden el archivo de la oficina.
3. Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
4. Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.
5. Redactar la correspondencia de una manera eficaz.
6. Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.
7. Proyectar y preparar los convenios de carácter institucional.
8. Tramitar todas las cuentas pertinentes a la dependencia.

9. Colaborar en la elaboración y programación del presupuesto de egresos e ingresos.
10. Apoyar la implementación del sistema de Control Interno dentro de su dependencia, fomentando la cultura del autocontrol y participando en los programas y eventos que coordine la unidad de control interno.

2.3. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El Dr. Aníbal Guzmán Lara (2005), sostiene que, La Gestión Pública es la acción del gobierno encaminada en forma ordenada y técnica al cumplimiento y aplicación de leyes y reglamentos, a promover el bien público en todas sus manifestaciones, económicas, de seguridad, de protección, de integridad territorial, educación, vialidad, etc., como a dar resoluciones oportunas a reclamos y peticiones que se susciten.

La teoría para la investigación que hemos planteado es el estudio de la gestión pública mediante procesos administrativos que tiene como finalidad descubrir en que aspectos está fallando y como llevar a cabalidad los procesos implantados en la institución para tener una administración eficaz y acorde a las necesidades del usuario.

Al encontrar las falencias se podrá hacer un diagnóstico del modelo actual que rige en la institución para plantear nuevos métodos y estrategias que ayuden a reestructurar el modelo existente. Esto permitirá

que tanto el personal directivo y administrativo de la institución tenga mejores proyecciones en cuanto al trabajo que desempeñan; sin perder el horizonte hacia donde está enfocada las metas de la institución, igualmente el propósito de la investigación es ver cuál es el rol actual que desempeña la secretaria en la institución y observar hasta qué punto es capaz de tomar decisiones para hacer que se integre más a las actividades tanto internas o externas y su participación sea más activa y coherente a su cargo.

2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AGENTES: Dicho de una palabra o de una expresión: Que designa a la persona, animal o cosa que realiza la acción del verbo

BUROCRÁTICO (BUROCRACIA): Organización regulada por normas que establecen un orden racional para distribuir y gestionar los asuntos que le son propios

DESCENTRALIZACIÓN: Acción y efecto de descentralizar. || 2. Sistema político que propende a descentralizar.

DESEQUILIBRIO: Trastorno de la personalidad.

DESVALORIZACIÓN: Acción y efecto de desvalorizar

DESVALORIZAR: Quitar valor, consideración o prestigio a alguien o algo.

DISCRETO: Don de expresarse con agudeza, ingenio y oportunidad.|| Reserva, prudencia, circunspección.

DISCRIMINACIÓN: Trato de inferioridad a una persona o colectividad por causa de raza, origen, ideas políticas, religión, posición social o situación económica.

DISFUNCIONAMIENTO: Desarreglo en el funcionamiento de algo o en la función que le corresponde. || . Alteración cuantitativa o cualitativa de una función orgánica.

EFICAZ: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

EMPRESA: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. Lugar en que se realizan estas actividades.

ENTE: Lo que es, existe o puede existir

ESTAMENTOS: Estrato de una sociedad, definido por un común estilo de vida o análoga función social.

ETIQUETA: Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes. || Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad.

FUNCIÓN: Se dice de todo aquello en cuyo diseño u organización se ha atendido, sobre todo, a la facilidad, utilidad y comodidad de su empleo.

GESTIÓN: Gestor es un procesador, un hacedor de acciones. Inclusive la gestión se concebía como algo que apunta exclusivamente al funcionamiento de esa administración y tenía un matiz de actividad secundaria y subordinada.

IDÓNEO: Adecuado y apropiado para algo.

LIBERAL: Partidario de la libertad individual y social en lo político y de la iniciativa privada en lo económico.

METÓDICO: Hecho con método. Que usa de método.

MÉTODOS: Ciencia del método. Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

MODELO: Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo. En las obras de ingenio y en las acciones morales, ejemplar que por su perfección se debe seguir e imitar. Representación en pequeño de alguna cosa.

NORMAS: Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, Escuadra que usan los artífices para arreglar y ajustar los maderos, piedras, etc. Precepto jurídico.

OBJETIVOS: Perteneiente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir. Desinteresado, desapasionado.

ORGANIZACIÓN: Acción y efecto de organizar u organizarse. Disposición de los órganos de la vida, o manera de estar organizado el cuerpo animal o vegetal.

POLÍTICAS: Dicho de una persona: Que interviene en las cosas del gobierno y negocios del Estado. Denota parentesco por afinidad.

PROCESO: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

PROTOCOLO: Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades. Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático.

RECURSOS: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

REGULADOR: Que regula. Mecanismo que sirve para ordenar o normalizar el movimiento o los efectos de una máquina o de alguno de los órganos o piezas de ella. Signo en forma de ángulo agudo que, colocado horizontalmente, sirve para indicar, según la dirección

de su abertura, que la intensidad del sonido se ha de aumentar o disminuir gradualmente.

USUARIO: Dicho de una persona: Que, por concesión gubernativa o por otro título legítimo.

2.5. SUB-PROBLEMAS, INTERROGANTES

1. ¿Cuál es la participación de la Secretaria en la Gestión Pública Empresarial del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01?

De acuerdo al resultado recopilado de la información se puede afirmar que la secretaria tiene poca participación en las organizaciones públicas ya que están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia, es imprescindible reorganizar la administración, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.

2. ¿Qué modelo de gestión pública empresarial aplica el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01?

Se partió de identificar el principal problema administrativo del sistema y modelo de la actual gestión, que no responde a las normas estatales vigentes genera una gestión burocrática,

rutinaria, desarticulada, adoptando estilos antidemocráticos y poco participativos, centrada en actividades de cumplimiento normativo para el sector y no en el logro de resultados y avance en el actual proceso de descentralización, desfasada de la modernización de la nueva ley orgánica del poder ejecutivo y otras normativas.

3. ¿Una guía de control mejorará la gestión de procedimientos para la secretaria ejecutiva del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01?

El contar con una guía de control si mejoró los procesos ya que se reingeniería de acuerdo a las necesidades de la institución mediante la planificación y aplicación de un modelo que garantice la ejecución de las políticas, con criterios de equidad e integralidad mediante la participación de la Secretaria Ejecutiva con herramientas, instrumentos y metodologías para su ejecución.

4. ¿El conocimiento de los procesos de gestión mejorará el desempeño administrativo del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01?

Si mejorará los procesos organizacionales de la gestión a transformar la administración del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, para una mejor satisfacción de las necesidades e intereses colectivos y asegurar la participación de tales actores clave en la formulación de políticas y gestión pública y así fortalecer las capacidades administrativas y la organización social del Distrito en mención.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación Descriptiva

En esta investigación se ve en la necesidad de utilizar la investigación descriptiva, la cual nos ayudó a estudiar de una manera detallada todo el proceso, procedimiento, habilidades, destrezas, capacidades, eficiencia y eficacia de la secretaria ejecutiva y las personas que influyen a su alrededor, en un tiempo presente.

Es una investigación propositiva porque nos ayudó en el desarrollo detallado de la propuesta, en la tabulación de datos.

3.1.2. Investigación Bibliográfica

El Método bibliográfico lo utilizamos para explorar y conocer más ampliamente sobre el tema por medio de libros, revistas, internet, diccionarios.

3.2. MÉTODOS

3.2.1. Método Deductivo

La realización de este trabajo se desarrolló mediante la utilización del método Deductivo, es decir que a través de un conocimiento lógico racional general, que nos ayudó a alinear y deducir los procesos de la Gestión Pública, para la aplicación de los controles internos e individuales existentes mediante la participación de la Secretaria Ejecutiva. Este método se aplicó en el Planteamiento del problema y en el Marco Teórico.

3.2.2. Método Inductivo

En el proceso de investigación a desarrollarse es importante el método inductivo, ya que se aplicó como una forma para adquirir conocimientos y obtener información primaria a través de la encuesta y entrevista que se investigó, constituye un elemento metodológico de gran importancia que nos ayudó a registrar, clasificar y almacenar la información proporcionada por los empleados de la institución; para luego unir en un todo sintético organizado, en las conclusiones y recomendaciones.

3.2.3. Método Científico

El método científico se lo utilizó como un conocimiento de orientación sistemática para que toda la investigación siga un proceso lógico y ordenado haciendo que la ejecución de la

investigación sea de mejor calidad para la productividad de la Gestión Pública Empresarial.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El método científico se lo utilizó como un conocimiento de orientación sistemática para que toda la investigación siga un proceso lógico y ordenado haciendo que la ejecución de la investigación sea de mejor calidad para la productividad de la Gestión Pública Empresarial.

3.3.1. Encuesta

Es una técnica que ayudó a establecer un diagnóstico claro de la situación actual en que se encuentra la institución. Por medio de las preguntas que fueron formuladas a directivos, secretarias y personal administrativo de las unidades del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 de Ibarra, la cual nos permitió la aplicación y así hacer extensivo los resultados mismos que son valiosos para el desarrollo del proyecto a efectuarse.

Ésta técnica se utilizó mediante el instrumento del cuestionario, mismo que tiene como elemento básico de observación; la encuesta en este se formulan unas series de preguntas que permitieron medir una o más variables.

3.4. POBLACIÓN

La Institución que se eligió para la elaboración de la investigación es una entidad pública que brinda servicios a la ciudadanía y educandos de la provincia, la entidad en mención es el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 de la ciudad de Ibarra, del cual se enfocó al personal administrativo, directivos, analistas y técnicos de las diferentes unidades que labora en esta institución, mismos que hacienden a 114 personas, que fueron encuestados para obtener la información veraz y crítica que nos conllevó a realizar nuestro proyecto de manera eficaz

Tabla # 1

DEPARTAMENTOS	NÚMERO DE PERSONAS
DIRECCIÓN	1
SECRETARIA	2
ASESORÍA JURÍDICA	1
PLANIFICACIÓN	5
ADMINISTRATIVO	21
FINANCIERO	7
PLANEAMIENTO	5
SUBDIRECCIÓN	2
SUPERVISIÓN EDUCATIVA	2
RÉGIMEN ESCOLAR	3
ESCALAFÓN	5
DIV. EDUCATIVA TÉCNICA	2
DIV. EDUCATIVA RURAL	1
DIV. MEJORAM. PROFESORES	3
DIV. CURRÍCULO	4
DIV. EDUCACIÓN ESPECIAL	10
EDUCACIÓN INICIAL	9
UNIDAD CULTURA FÍSICA	9
PRONEB-I	3
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	4
EDU. POP. PERM.	3
EDU. PARA DEMOCRACIA	8
SINAB	4
TOTAL	114

No se utilizó éste método de la muestra porque el lugar de investigación no cuenta con el número requerido para el efecto del mismo.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. Es necesario aplicar nuevos procesos?

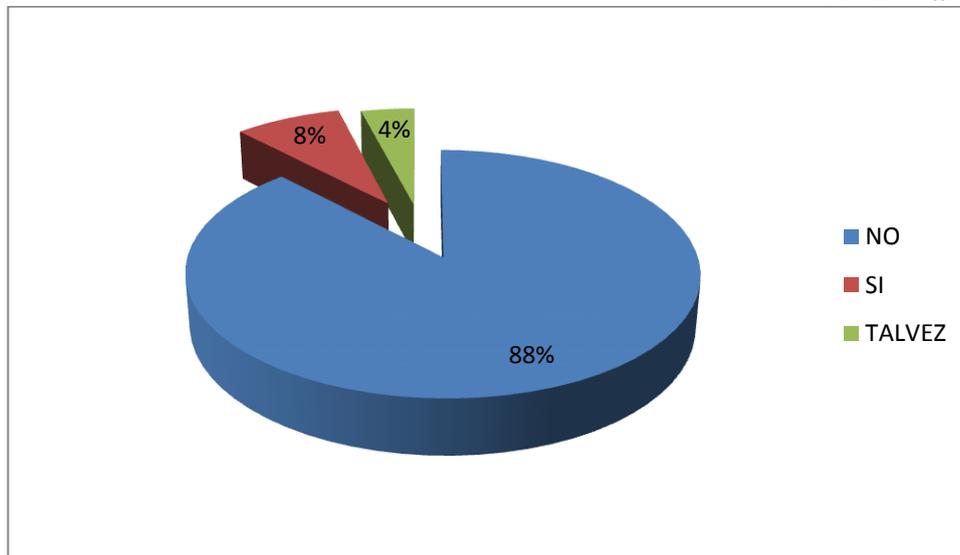
Tabla # 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	100	88
SI	9	8
TAL VEZ	5	4
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 1



La mayoría de encuestados afirman que los procesos no son aplicados de acuerdo al modelo de gestión pública, pocos afirman que si se cumple los procesos y una minoría dicen que tal vez, lo que nos lleva a razonar que debería haber mayor control en la aplicación de procesos.

2. ¿Son realmente correctas las asignaciones de funciones en la Institución?

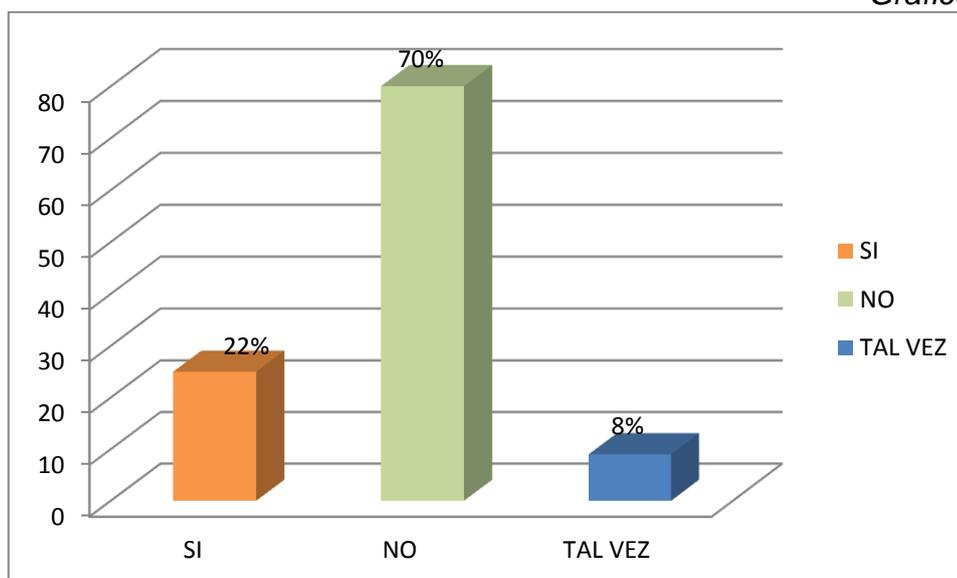
Tabla # 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	22
NO	80	70
TAL VEZ	9	8
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 2



La gran mayoría de las personas encuestadas no cumple con el perfil académico en las funciones en las cuales se desempeñan, muy pocas si cumplen con las funciones designadas y la minoría de encuestados manifiestan que tal vez cumplen. Lo que es recomendable una recalificación del personal.

3. ¿Los objetivos Institucionales están acorde con la gestión pública?

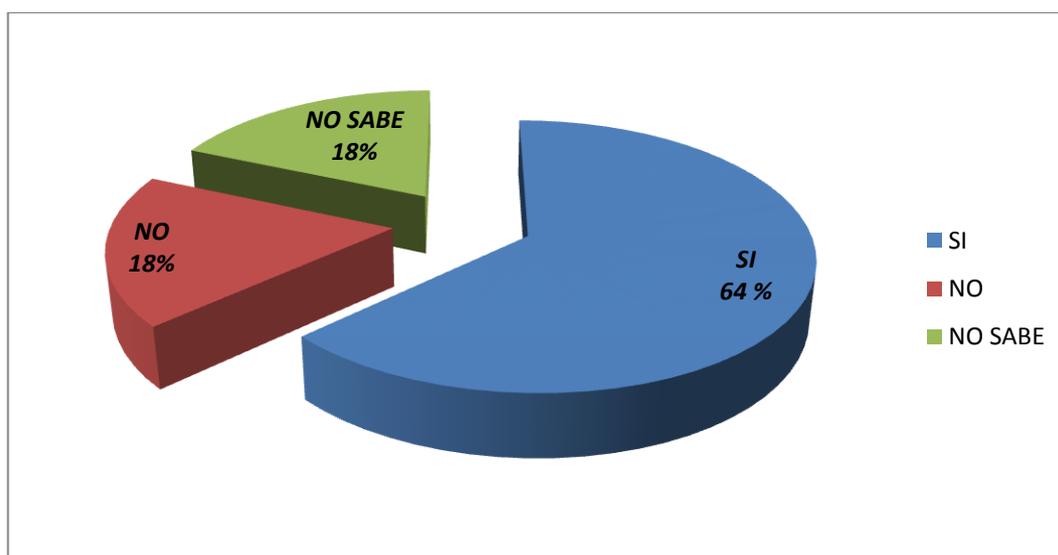
Tabla # 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	64
NO	21	18
NO SABE	21	18
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 3



La mayoría afirmaron que si existen objetivos acordes a la gestión pública, pocos afirman que no y un número igual de las personas encuestadas consideran que tal vez existen objetivos acordes con la gestión pública. Esto nos dice que los objetivos existentes todavía no son bien difundidos dentro de la Institución o los canales de información no son los correctos.

4. Qué recursos, hace falta para el mejor desarrollo de las actividades diarias?

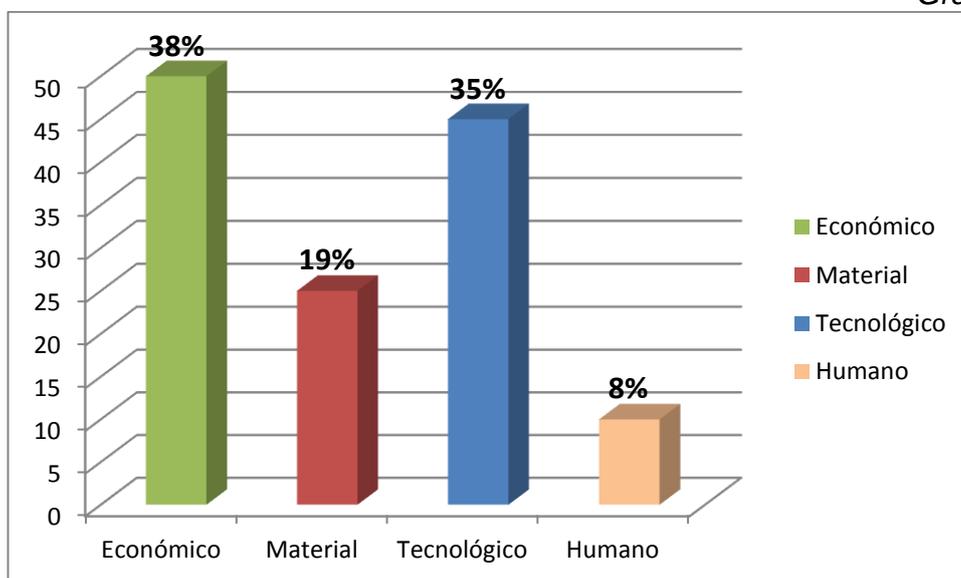
Tabla # 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Económico	50	38
Material	25	19
Tecnológico	45	35
Humano	10	8
TOTAL	130	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 4



La mayoría de encuestados cree que el recurso que hace falta es el económico, el tecnológico y humano hace falta poco y humano una minoría. Eso hace pensar que no existe una adecuada organización en la distribución de los recursos.

5.- ¿La organización es realmente efectiva y eficaz en las diferentes funciones departamentales?

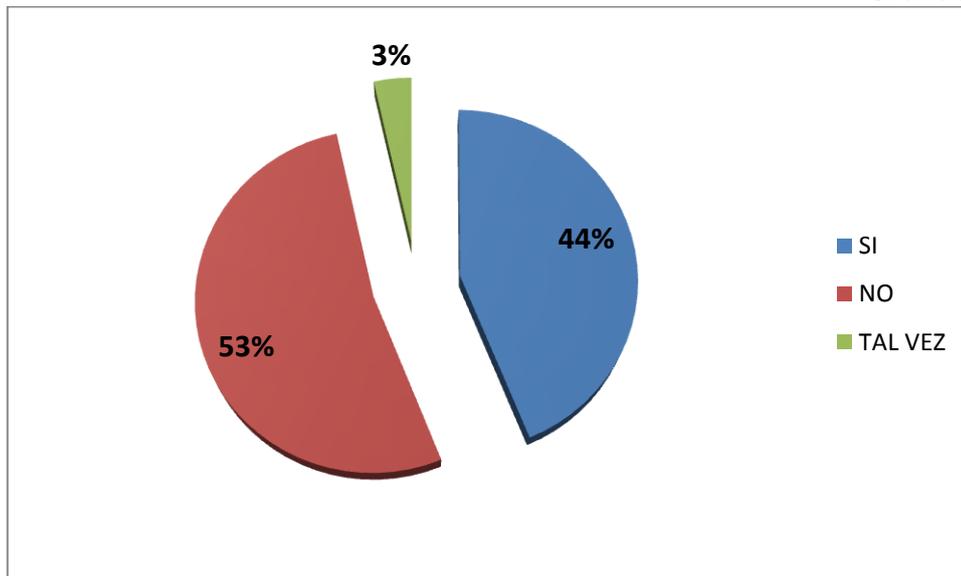
Tabla # 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	44
NO	60	53
TAL VEZ	4	3
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 5



La mayoría de encuestados afirman que no existe eficiencia y eficacia en la organización de funciones; y una minoría dice que si existe y muy pocos aseguran que tal vez, donde podemos deducir que falta capacitación para que la organización de funciones sea más efectiva.

6. ¿Cómo observa el proceso organizativo de la secretaria en sus actividades cotidianas?

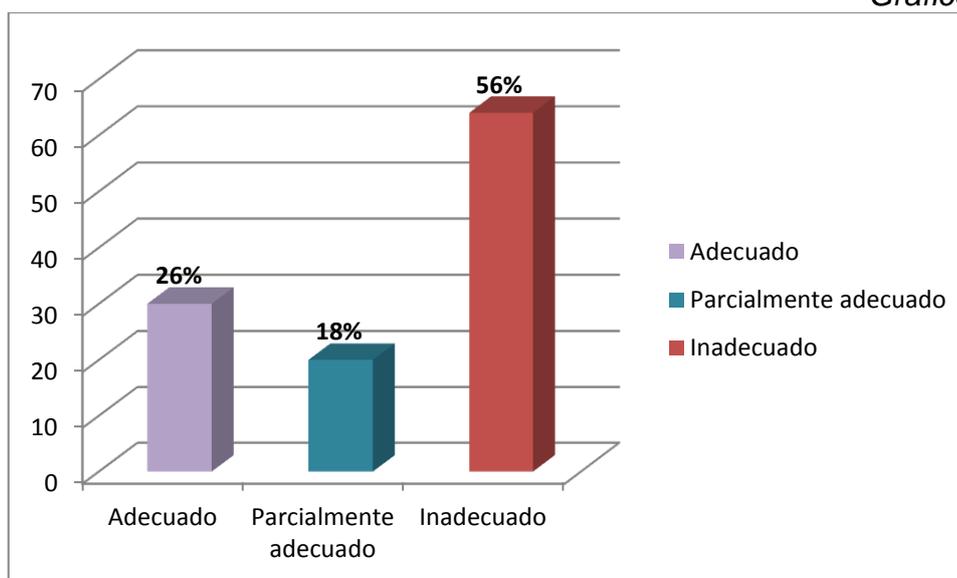
Tabla # 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	30	26
Parcialmente adecuado	20	18
Inadecuado	64	56
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 6



La organización de las actividades diarias es fundamental en el rol que desempeña la secretaria, la mayoría consideran que no es adecuado el proceso organizativo, la minoría consideran que si es adecuada, y pocos consideran que es parcialmente adecuado, lo que quiere decir que las secretarias debe estar en constante capacitación para estar acorde al avance tecnológico que le permite realizar sus actividades de manera rápida y eficaz economizando tiempo y recursos.

7. ¿Cómo calificaría la capacidad de desenvolvimiento en los diferentes trámites departamentales?

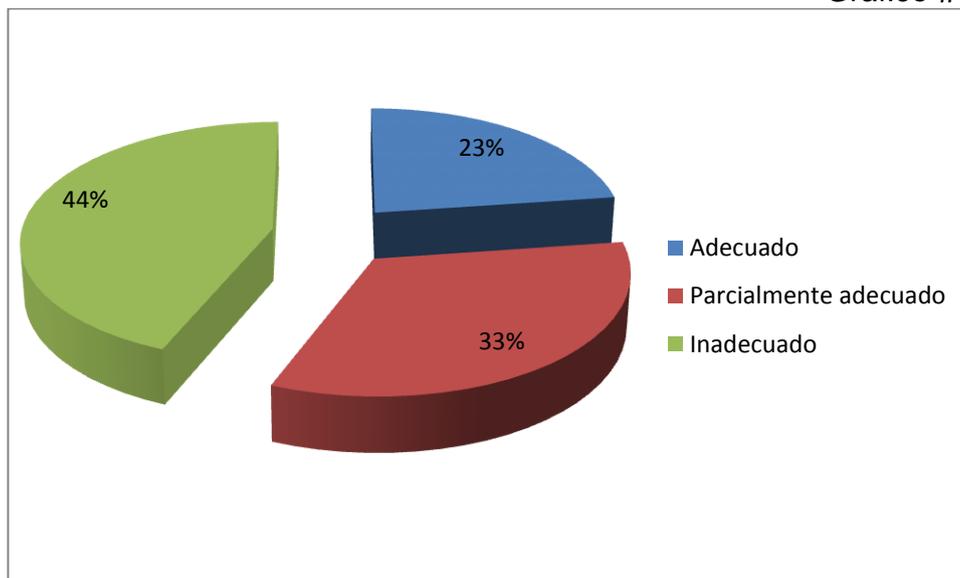
Tabla # 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	26	23
Parcialmente adecuado	38	33
Inadecuado	50	44
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 7



La mayoría de encuestados dice que no es adecuada la capacidad de desenvolvimiento en los trámites, la minoría asegura que es parcialmente adecuado y pocos afirman que es adecuado., esto nos dice que todavía falta capacitación para que el personal tenga la facilidad de desenvolverse en trámites pertinentes a su cargo.

8.- ¿Para la toma de decisiones siempre pregunta al jefe superior?

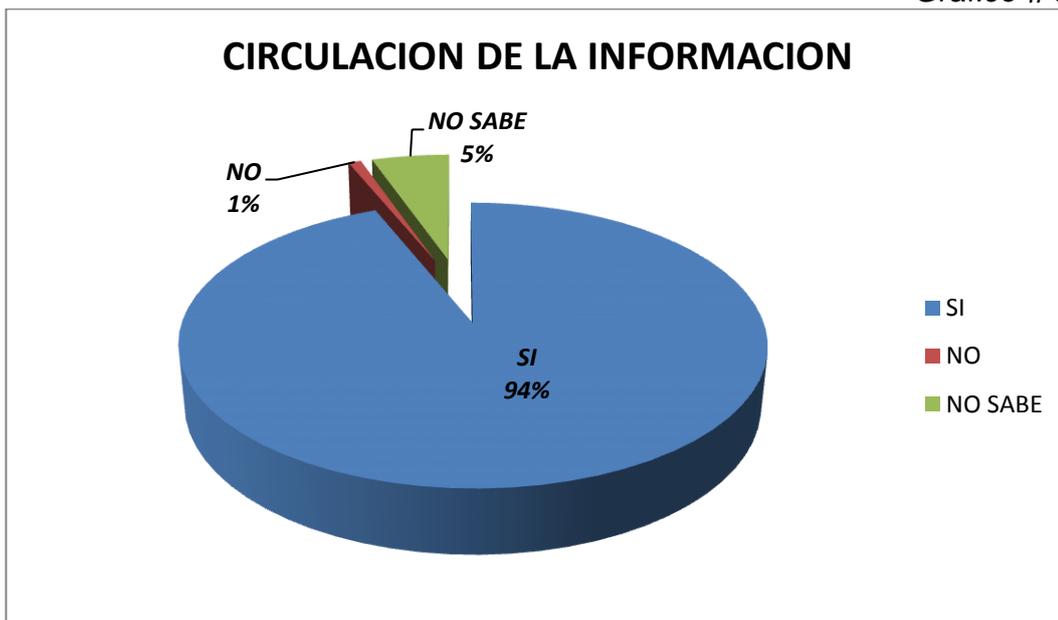
Tabla # 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	107	94
NO	1	1
NO SABE	6	5
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 8



De las personas encuestadas la gran mayoría dijeron que sí; la minoría dice que no sabe; y muy pocos que no. Es decir que las decisiones son tomadas por el jefe superior que muy pocas veces se toman decisiones individualmente.

9.- ¿Existe favoritismo hacia personas conocidas?

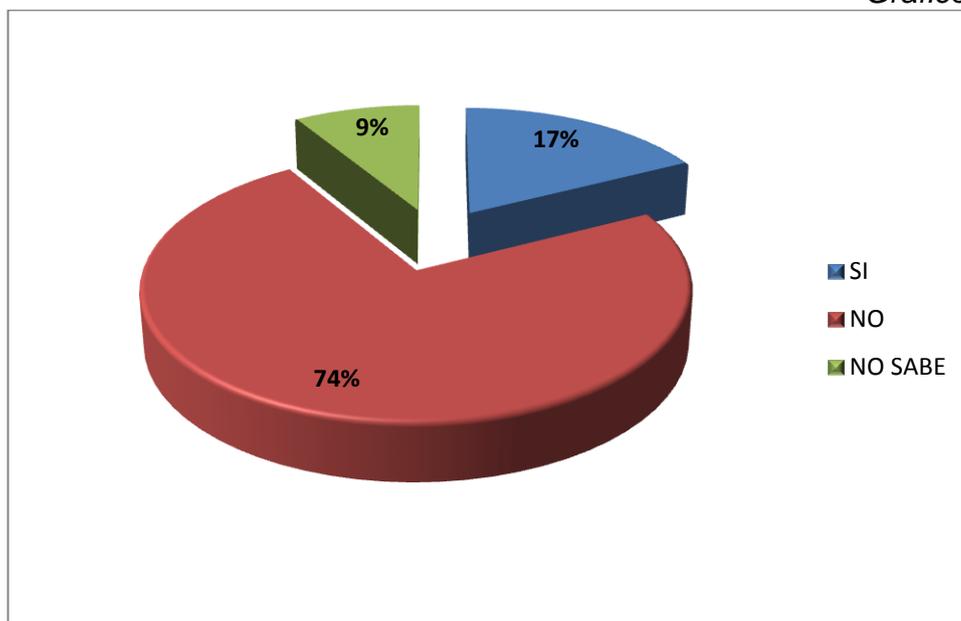
Tabla # 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	18
NO	84	74
NO SABE	10	8
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 9



La mayoría asegura que no existe favoritismo; mientras que la minoría dice que si hay; y muy pocos no saben. Lo que indica que si hay parcialidad en los trámites pero hay que mejorar motivando al personal para que trabajen por el bienestar institucional haciendo su trabajo con valores y políticas bien implantadas.

10.- ¿De qué manera ve el grado de cumplimiento laboral y moral de la secretaria hacia sus compañeros y clientes?

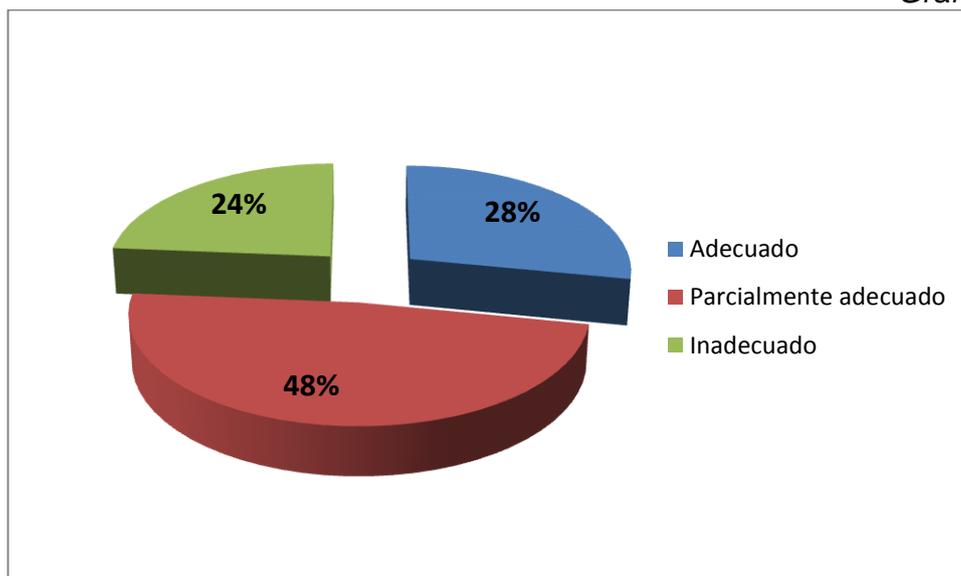
Tabla # 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	32	28
Parcialmente adecuado	55	48
Inadecuado	27	24
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 10



La mayoría de encuestados aseguran que es parcialmente adecuado el cumplimiento laboral de la secretaria; mientras que la minoría afirma que es adecuada; y pocos dicen que es inadecuada; lo que demuestra que la secretaria todavía está desactualizada en conocimientos y necesita capacitarse en relaciones humanas para que brinde un mejor servicio tanto al personal interno como externo.

11.- ¿Considera necesaria una guía de control de procedimientos?

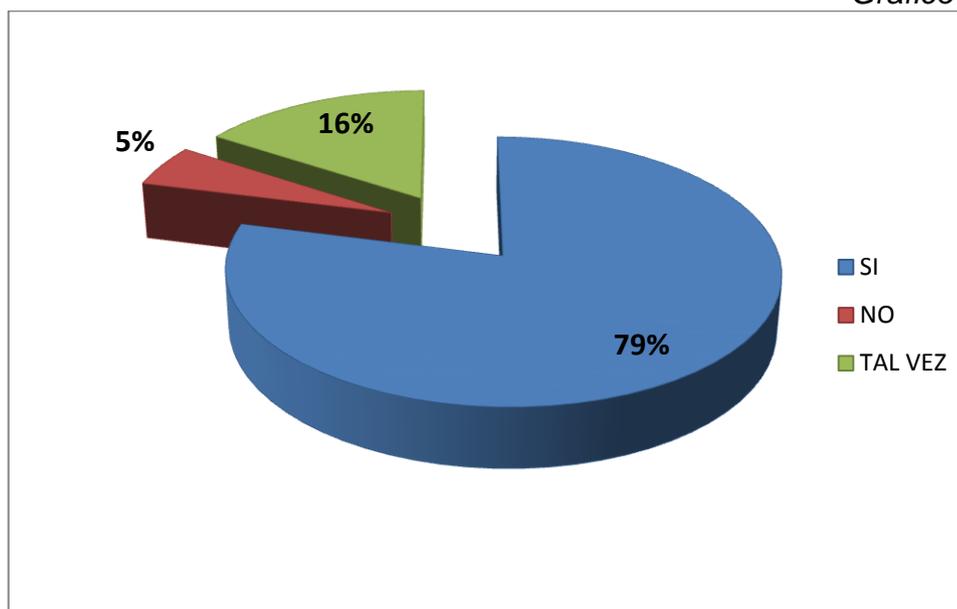
Tabla # 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	79
NO	6	5
TAL VEZ	18	16
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 11



La gran mayoría de encuestados afirman que si es necesario una guía de control de procedimientos; mientras que la minoría dice que tal vez es necesario; y muy pocos opinan que no; lo que significa que si es factible la elaboración de una guía ya que esto ayudará a que se cumplan a cabalidad las funciones que están implantadas en el reglamento de la institución.

12.- ¿Cómo calificaría la actitud demostrada hacia los clientes?

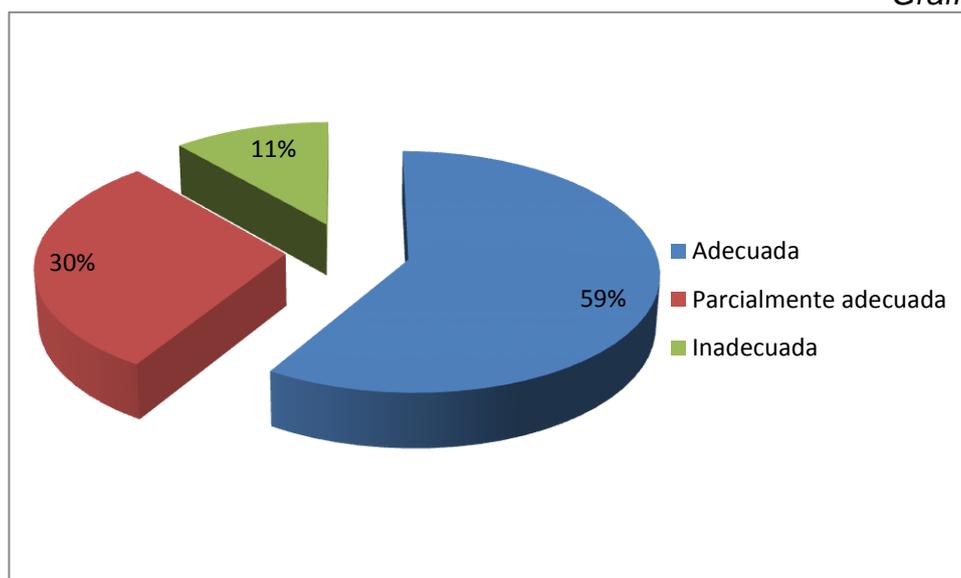
Tabla # 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	67	59
Parcialmente adecuada	34	30
Inadecuada	13	11
TOTAL	114	100

Elaborado por: Maricela y Silvia

Fuente: Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

Grafico # 12



La mayoría de encuestados afirman que la actitud demostrada hacia los clientes es adecuada; mientras que la minoría asegura que es parcialmente adecuada; y muy pocos dicen que es inadecuada; lo que demuestra que si es buena la actitud hacia el cliente pero se puede mejorar mediante charlas de atención al cliente e incentivos que motiven al personal para que la actitud sea de calidez y calidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El trabajo investigativo a través de la aplicación de nuevos procesos de la gestión pública permitió evidenciar situaciones que en muchas circunstancias son de inmensa preocupación para el mejor desarrollo y desenvolvimiento administrativo de la institución, reflejadas en las siguientes conclusiones:

- En la Institución no se han realizado diagnósticos para determinar el estado real de la misma, lo que implica el desconocimiento de las necesidades en todos los ámbitos, adicionalmente a esta problemática es notoria la falta de un reglamento interno y una guía de control de procedimientos, lo que impide hablar de un involucramiento real de quienes son parte de la institución, por el desconocimiento de los documentos antes señalados y la ausencia de una disciplina en el cumplimiento de las normas establecidas en las Leyes.
- En los funcionarios del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, refleja que existe una inadecuada distribución de funciones la cual permite no se pueda brindar un servicio de calidad, porque se ha adecuado a las necesidades del momento y no tiene una proyección futurista, adicionalmente no se ha tomado en consideración el rol que desempeña cada uno de los funcionarios,

el resultado es lógico; trato descortés, demostración de iras y abandono del puesto de trabajo sin razón alguna, lo que influye directamente en forma negativa la imagen de la DEIB-10D01.

- Las secretarías de la DEIB-10D01 se muestran indiferentes, concomitantemente con esto la atención que brindan al usuario es descortés, proyectan fuera de ella una mala imagen institucional.
- Los procesos administrativos no responde a los requerimientos de la tecnología moderna por no contar con sistemas automatizados, dificultando el accionar normal de actividades el cual no permite la celeridad en los trámites y una atención oportuna al usuario.
- Finalmente la mayoría de los encuestados manifiestan que es necesaria e imprescindible contar con una guía de control de procedimientos, en la DEIB-10D01

5.2. Recomendaciones

Para que el presente trabajo investigativo alcance el propósito deseado a continuación puntualizamos las siguientes recomendaciones:

- A las autoridades insertar procesos y sistemas que ayuden a la optimización de los recursos y coadyuven a una atención oportuna, obliga a pensar en la implementación de procesos que permitan la sistematización y modernización de la institución.

- A los funcionarios el reordenamiento y la redistribución de funciones y espacios permitirá a la institución optimizar los recursos y mantener una comunicación horizontal fortaleciendo las relaciones intra-institucionales. Evaluar constantemente el desempeño de los funcionarios, para determinar necesidades de capacitación y considerar los criterios de cada uno de ellos, esto contribuirá a detectar los requerimientos reales y permitirá la estructura de políticas internas y externas de la institución, adicionalmente el avance y la consecución de logros.
- A las analistas o secretarias sugerir un cambio de actitud y principalmente el trato que se da al usuario, deben ser mejorados a través del diseño de políticas de atención efectiva y la realización de cursos con temas en relaciones humanas, trabajo en equipo entre otros. Tratando de alcanzar lo que una institución moderna aplica, como es la unidad en la diversidad de la institución.
- Se recomienda a todos los funcionarios del DEIB-10D01 la aplicación de la guía de control de procedimientos. que ayudará a mejorar el sistema organizacional de la institución.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

GUÍA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN PÚBLICA PARA ANALISTAS, SECRETARIAS Y TÉCNICOS DEL DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGUE 10D01 DE LA CIUDAD DE IBARRA.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Esta guía permitió describir todos los puestos de trabajo y las actividades que deben ser ejecutadas en cada uno de ellas. Es importante indicar que en estricta alineación con el Nuevo Modelo de Gestión Pública y el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, se ha realizado el análisis de diferentes puestos de trabajo de acuerdo a las necesidades de la institución definidas en la estructura organizacional de sus diferentes niveles.

Una de las más importantes razones por la que es necesaria la implementación de esta guía es porque en la investigación se encontró desorganización en los procesos documentales, de igual forma se evidenció la falta de capacitación e información de la Ley Orgánica y Manual de Descripción, Valoración de puestos emitido por el Ministerio de Educación del Ecuador.

La implementación de una guía de control de procedimientos administrativos se convierte en un instrumento que incentiva la mejora de la calidad en los servicios, constituye un marco de referencia que posibilita el desarrollo de procesos y la racionalización de recursos en la gestión, mediante el uso de técnicas que sirvan de guía para el diseño, regulación, desarrollo, mejora y consolidación de los procesos administrativos que ejecutan los funcionarios.

La presente Guía es justificada de buena manera ya que es un documento claro, sencillo y preciso brinda apoyo y orientación en el proceso técnico que se implementará en el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, por lo tanto facilitará el conocimiento elemental para quienes desconocen el manejo de procesos de gestión para determinar las funciones administrativas de los empleados de dicha entidad; además permitirá uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar fallas o errores, mediante la socialización de normas de comportamiento entre los servidores y aumentar el nivel de eficiencia y eficacia.

6.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

6.3.1. Fundamentación Legal

En el Art. 3 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), se establece que las disposiciones de la presente Ley son de aplicación obligatoria en materia de Recursos Humanos y Remuneraciones en toda la Administración Pública.

El Artículo 52 de la LOSEP establece, en su literal d, como atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano la de elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales.

El Art. 61 de la LOSEP y Art. 62 de su Reglamento General, indican sobre el Subsistema de Clasificación de puestos “que es el conjunto de normas estandarizadas para analizar, describir, valorar y clasificar los puestos en todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas de las señaladas en el Art. 3 de la LOSEP.

Mediante Resolución SENRES-RH-2005-000042, publicada en el Registro Oficial No. 103, de 14 de septiembre de 2005, reformada con Resolución No. SENRES- 2008-000194, publicada en Registro Oficial No. 447 de 16 de octubre de 2008 y Resolución No. SENRES-2009-00013, publicada en el Registro Oficial No. 541 de 5 de marzo de 2010, se expidió la Norma Técnica del Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Civil, en la que se establecen las políticas, normas e instrumentos de aplicación para el análisis, descripción, valoración, clasificación y estructura de puestos de las instituciones, entidades, organismos y empresa del Estado.

Con Oficio No. 0506 MRL-FI-2012-EDT del 24 de Enero de 2012, el Ministerio de Relaciones Laborales expidió el informe favorable al proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación del Ecuador, el que refleja la necesidad de nuevas clases de puestos, de ahí la presente estructura ocupacional que se adjunta al informe técnico.

El Art. 6 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación del Ecuador especifica las facultades de cada nivel de desconcentración, como sigue.

- Nivel central: Rectoría – Regulación – Planificación – Control
- Nivel zonal: Planificación – Coordinación – Control
- Nivel distrital: Planificación – Coordinación – Gestión – Control
- Nivel circuital: Planificación – Coordinación – Gestión – Control

6.3.2. Fundamentación Histórica

La Nueva Gestión Pública

Por principio trataremos a los rasgos generales de la nueva gestión pública, que denota una filosofía gerencial dominante en la agenda de la administración pública, cuyo origen es el Reino Unido, Nueva Zelanda y Australia, para después extenderse hacia Canadá, Estados Unidos de América.

El Modelo OCDE: Orientación hacia el Cliente

El modelo de gestión pública se está implementando en muchas de las administraciones públicas del mundo. Se trata de un producto exportado por organismos económicos internacionales, principalmente el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, pero destaca especialmente la OCDE, cuyas administraciones en operación en el mercado, deben calcular precios, hacer de sus oficinas centros productivos y estimular que estas últimas sean competitivas entre sí, como con otras del exterior.

Hasta donde tenemos noticia, la presentación pública del modelo neo-gestionario ocurrió en Madrid durante 1979, a través de la forma de iniciativa en pro de la reforma de la administración. En efecto, en la conferencia sobre el manejo del cambio para la administración pública, la OCDE hizo su primer requerimiento para apremiar el mejoramiento de la administración pública, con miras al crecimiento de la economía del mercado. A partir de entonces la OCDE se convirtió en la cabeza internacional de un nuevo movimiento gerencial.

6.4. OBJETIVO

6.4.1. Objetivo General

Mejorar la estructura ocupacional, vinculada al desarrollo personal y profesional de los servidores, buscando incrementar sus niveles de eficiencia, eficacia y productividad.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar niveles de responsabilidad sobre la ejecución de tareas en el campo administrativo.
- Servir como material de consulta en caso de dudas con la aplicación o ejecución de procedimientos dentro del manejo de documentos y su organización.
- Garantizar la fluidez y la agilidad en los trámites que deben atenderse en la difusión e información que el usuario requiera.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La Guía se aplicará en la Dirección Distrital de Educación 10D01 de Imbabura, ubicada en la ciudad de Ibarra Parroquia San Francisco calle Liborio Madera y Sucre.

6.5.1. Ámbito de aplicación

Esta guía está dirigida a todo el personal del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.

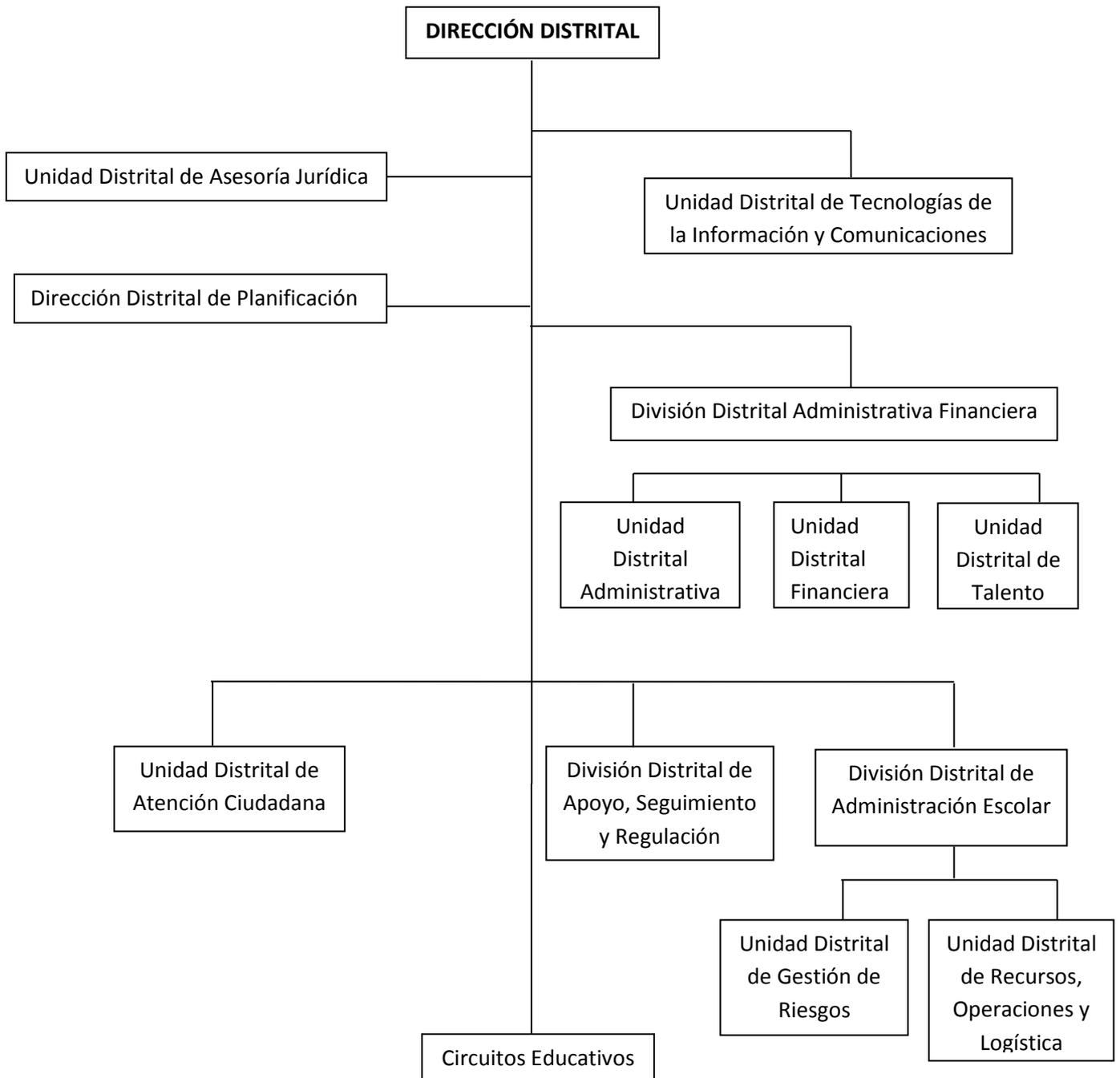
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En las diferentes Unidades Distritales del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01, se necesitará personal que atienda los procesos administrativos, siendo indispensable contar con las descripciones claras, para simplificar el trabajo y mejorar tiempos en los diferentes procesos de esta manera se optimizará la organización mediante los procesos de Gestión Pública. En la actualidad la función de Secretarías ha dado un cambio radical hoy tiene más obligación que cumplir y su labor está enfocada de acuerdo al cargo que desempeña, en base a estos cambios se ha decidido denominar a las Secretarías como Analistas y Técnicos (as) de acuerdo al grado de conocimientos y función que realice.

6.6.1. Estructura Organizacional

La estructura organizacional es un elemento muy importante de las instituciones públicas y privadas, en vista que se puede lograr una mejor coordinación del trabajo, el control para realizar tareas, la organización, relaciones de autoridad, descripción de puestos de trabajo y todo aquello que esta previamente definido de alguna manera. A continuación el organigrama estructural Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.

**Estructura Orgánica del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe
10D01**



- Manual de descripción, valoración de puestos del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01

La guía está conformada de la siguiente manera:

- Identificación del puesto y funciones de cada unidad distrital de la Dirección Distrital de educación 10D01 de Imbabura

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación:	Analista del Despacho Distrital	ACTIVIDADES ESENCIALES 1. Organiza la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas 2. Revisa, controla y prepara la correspondencia a ser suscrita por el Director, manteniendo privacidad y discrecionalidad de los documentos. 3. Supervisa las actividades secretariales del despacho distrital. 4. Supervisa el ingreso, clasificación y distribución de la correspondencia del Despacho Distrital 5. Atiende a clientes usuarios que requieren hablar con el Director 6. Manejo de Caja Chica y Fondo Rotativo 7. Gestionar el proceso de reclamos y recursos administrativos relacionados con sus atribuciones y responsabilidades, en el nivel distrital 8. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 9. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 10. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 11. Se encarga de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel:	Profesional	
Unidad o Proceso:	Director Distrital	
Rol:	Administrativa	
Instrucción:	Tercer nivel	
Experiencia:	4 años	
Grupo Ocupacional :	Servidor Público 4	
Nivel:	Profesional	
Misión:	Brindar apoyo en las actividades administrativas al Director Distrital.	

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital de Administración Escolar	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta las actividades de proyectos planificados en la gestión y distribución de materiales, textos, uniformes, alimentación escolar, infraestructura, mobiliario, entre otros. 2. Tramita la correspondencia oficial interna y externa, realiza oficios, acuerdos, informes, memorandos y otros documentos, oportunamente; 3. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. 4. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñara, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes. 5. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 6. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 7. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 8. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: División Distrital de Administración Escolar	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 4 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 5	
Nivel: Profesional	
Misión: Colabora a supervisar la oferta y distribución adecuada de recursos educativos de calidad y coadyuvar el fortalecimiento de una cultura de gestión de riesgo en el territorio correspondiente al distrito bajo su jurisdicción	

3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación:	Analista Distrital de Gestión de Riesgos	<p>ACTIVIDADES ESENCIALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora informes de las acciones realizadas en gestión de riesgos en el Distrito y envía a Gestión de Riesgos Zonal 2. Elabora informes periódicos de seguimiento y evaluación de las actividades asociadas a los planes institucionales de gestión de riesgos del Distrito 3. Realiza los informes y planes institucionales de gestión de riesgos de las instituciones educativas del distrito 4. Tramita la correspondencia oficial interna y externa, realiza oficios, acuerdos, informes, memorandos y otros documentos, oportunamente; 5. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. 6. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñara, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes. 7. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 8. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 9. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 10. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel:	Profesional	
Unidad o Proceso:	División Distrital de Administración Escolar	
Rol:	Administrativo	
Instrucción:	Tercer nivel	
Experiencia:	4 años	
Grupo Ocupacional :	Servidor público 3	
Misión:	Ejecutar la política de gestión de riesgos del Ministerio de Educación en territorio a través de los circuitos educativos	

4. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital de Operaciones y Logística	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta la planificación sobre la distribución y entrega de recursos educativos tales como alimentación escolar, uniformes, material didáctico etc. 2. Elabora informes distritales de control de la implementación de estándares de distribución, almacenamiento, operación y mantenimiento de los recursos educativos 3. Ejecuta los procesos de contratación de recursos educativos incluyendo materiales, textos, uniformes, alimentación escolar, entre otros, en coordinación con la División Distrital de Planificación 4. Elabora informes distritales de control de la implementación de estándares de distribución, almacenamiento, operación y mantenimiento de los recursos educativos 5. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. 6. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñara, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes. 7. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 8. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 9. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 10. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: División Distrital de Administración Escolar	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 4 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 3 Misión: Ejecutar las actividades de la provisión de recursos educativos de calidad, con pertinencia cultural que respondan a las necesidades educativas del distrito.	

5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectúa informes técnicos consolidados de regulación a la gestión educativa del distrito, periódicamente 2. Efectúa informes consolidados de aplicación de guías e instrumentos para la regulación a la gestión educativa. 3. Mantiene actualizado el calendario en forma periódica, acerca de los aspectos que pudieren afectar el normal desempeño de las instituciones educativas. 4. Tramita la correspondencia oficial interna y externa, realiza oficios, acuerdos, informes, memorandos y otros documentos, oportunamente; 5. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. 6. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñara, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes. 7. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 8. Clasificar los documentos para ser derivados y/o archivados. 9. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 10. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 11. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación.	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 4 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 5	
Misión: Supervisa los procesos de control y regulación educativa con todas las instituciones educativas del distrito para generar planes de acción y gestiona las acciones administrativas de los equipos de asesores y auditores educativos y demás personal de la División Distrital de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Educación	

6. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital de Atención Ciudadana	ACTIVIDADES ESENCIALES 1. Colabora en la aplicación de las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias de las áreas de gestión documental, archivo y atención ciudadana, emanadas por la Coordinación General de Secretaría General. 2. Asiste en la atención de los comentarios, inquietudes , quejas, denuncias o reclamos de los ciudadanos 3. Prepara y despacha los títulos de bachiller y cambio de nombres y / o apellidos 4. Procesa y despacha los requerimientos de estudios en el exterior 5. Procesa y despacha títulos, rectificaciones de la formación artesanal, cursos de Educación no formal y de terminación de la Educación General Básica. 6. Apoya en la información sobre la legalidad de los requerimientos solicitados por las instituciones educativas y la ciudadanía. 7. Prepara la información solicitada por los usuarios internos y externos, con el fin de asegurar la calidad y la aplicación de políticas. 8. Recopila y despacha los trámites de régimen escolar según sea el caso. 9. Consolida información para la elaboración del reporte mensual actualizado de los trámites, inquietudes, llamadas atendidas y demás actividades realizadas. 10. Asiste en la venta y uso adecuado de las especies valoradas emitidas en ventanilla de atención ciudadana. 11. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 12. se encarga de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Unidad Distrital de Atención Ciudadana.	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 1 año	
Grupo Ocupacional : Servidor público de apoyo 3	
Misión: Asistir, dar servicio y atención a los requerimientos de los ciudadanos en la Unidad Distrital	

7. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital de Planificación 1	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Transcribir informes técnicos previos, para la organización, reorganización y funcionamiento de instituciones educativas públicas de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias 2. Asesora y brinda asistencia técnica a las instituciones educativas y circuitos educativos en la generación de la información estadística de calidad en el AMIE y otros sistemas información 3. Tramita la correspondencia oficial interna y externa, realiza oficios, acuerdos, informes, memorandos y otros documentos, oportunamente; 4. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. 5. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñara, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes. 6. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 7. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 8. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 9. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Unidad Distrital de Planificación	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 2 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 3	
Misión: Ejecuta planes, programas y proyectos distritales y convenios interinstitucionales para la consolidación de los servicios educativos de calidad en el territorio de su jurisdicción	

8. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital de Asesoría Jurídica	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza demandas, contestaciones, denuncias, acusaciones particulares, pruebas, alegatos y escritos de impugnación presentados en el distrito 2. Elabora proyectos de resoluciones expedidas por la unidad distrital 3. Elabora contratos y pliegos de la unidad distrital 4. Elabora proyectos de actos administrativos que se efectúen en el distrito 5. Realiza informes de diligencias judiciales y administrativas celebradas en el distrito. 6. Elabora informes sobre las sentencias y autos expedidos por los órganos jurisdiccionales y constitucionales para conocimiento de la dirección zonal de asesoría jurídica 7. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 8. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 9. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 10. La secretaria se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Unidad Distrital de Asesoría Jurídica	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 2 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 3	
Misión: Ejecutar procesos jurídicos y de patrocinio judicial dentro del marco de la Unidad Distrital.	

9. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital Administrativo.	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora el POA de la Unidad Distrital Administrativa de su competencia. 2. Realiza informes de administración de los contratos de servicios generales del distrito. 3. Elabora informes de ejecución del mantenimiento de bienes muebles e inmuebles del distrito de su competencia. 4. Elabora y ejecuta el plan anual de compras del distrito de su competencia. 5. Elabora proyectos de memorando y oficios tales como solicitud de elaboración de contrato, conformación de comisiones técnicas, pedido de informes, contestación de requerimientos y otros 6. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado. 7. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñara, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes. 8. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 9. Clasificar los documentos para ser derivados y/o archivados. 10. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 11. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Unidad Distrital Administrativa	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 2 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 3	
Misión: Ejecutar las actividades técnicas relacionadas a las gestiones administrativas con el fin proveer los bienes y servicios necesarios para que se cumplan los objetivos del distrito	

10. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital Contable	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora la programación presupuestaria del distrito con la División distrital de Planificación. 2. Ejecuta el control previo y concurrente de las transacciones. 3. Realiza las transacciones y la actualización del sistema contable según el catálogo de cuentas, en el distrito. 4. Realiza la creación de Fondos de Cajas Chicas, Fondos Rotativos, Gastos Corrientes y CUR contable del distrito. 5. Efectúa la constatación de bienes de existencia y ajustes contables en el distrito. 6. Elabora conciliaciones bancarias e informes del movimiento de cuentas y del estado de contratos y proyectos 7. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñara, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes. 8. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 9. Clasificar los documentos para ser derivados y/o archivados. 10. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 11. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Unidad Distrital Financiera	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 2 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 3	
Misión: Ejecutar las actividades de registro, análisis e información de los procesos contables del distrito.	

11. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital de Talento Humano	ACTIVIDADES ESENCIALES 1. Ejecutar las actividades técnicas de administración del Talento Humano del Distrito. 2. Realiza la coordinación del proceso de selección de los administradores circuitales. 3. Revisa y remite la documentación para docentes y directivos a la zona respectiva para su evaluación 4. Elabora informes técnicos legales para movimientos de personal del Distrito a otro Distritos o Zona. 5. Realiza el nombramiento de autoridades, docentes y de los candidatos elegibles 6. Ejecuta los procesos de auditorías trabajo en el Distrito. 7. Realiza procesos, de movimientos de personal y aplica el régimen disciplinario. 8. Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado 9. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñara, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes. 10. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 11. Clasificar los documentos para ser derivados y/o archivados. 12. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Unidad Distrital de Talento Humano	
Rol: Administrativo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 2 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 3	
Misión: Ejecutar las actividades técnicas de administración del Talento Humano del Distrito	

12. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista de Alimentación Escolar 1	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Proporciona información a la Dirección de Recursos Educativos para la implementación actualización de los estándares de alimentación escolar. 2. Ejecuta programas de capacitación para el desarrollo de campañas de concienciación relacionadas a los lineamientos de nutrición para la aplicación en las instituciones educativas. 3. Integra información actualizada inherente a las normas y estándares de nutrición y alimentación para la definición del aporte alimentario adecuado. 4. Ejecuta programas de capacitación para el desarrollo de campañas de concienciación relacionadas a los lineamientos de nutrición para la aplicación en las instituciones educativas. 5. Analiza y procesa la información receptada sobre las verificaciones de calidad de la alimentación escolar a nivel nacional. 6. Elabora y actualiza manuales de preparación, higiene y/o almacenamiento de los productos en función de las buenas prácticas. 7. Integra conocimientos técnicos en la elaboración de propuestas para la realización de proyectos de inversión relativos a la alimentación escolar 8. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 9. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario dentro de la empresa. 10. Se encarga de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Dirección Distrital de Recursos Educativos	
Rol: Ejecución de Procesos	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 2 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 3	
Misión: Realizar la coordinación de planes, programas y proyectos de alimentación y nutrición, para garantizar el crecimiento físico, intelectual y psicológico de los niños, niñas y adolescentes.	

13. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista de Currículo 1	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora currículos, materiales complementarios al currículo y materiales de apoyo para la aplicación en su respectivo nivel, área y modalidad 2. Realiza el monitoreo y seguimiento de la aplicación de currículo 3. Integra equipos de apoyo con otras instancias del Ministerio de Educación como resultado de la implementación del currículo 4. Elabora borrador de acuerdos y convenios interinstitucionales 5. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 6. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia. 7. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 8. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Dirección Distrital de Currículo	
Rol: Ejecución de Procesos	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 3 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público 3	
Misión: Elabora el currículo, para garantizar una educación de calidad, pertinencia, actualidad y rigor científico	

14. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<p>ACTIVIDADES ESENCIALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Configura los equipos de la plataforma base dentro del Distrito de su competencia de acuerdo a los lineamientos de la Zona 2. Ejecuta pruebas de seguridad informática 3. Ejecuta proyectos tecnológicos 4. Detecta actualizaciones necesarias en procedimientos luego de la resolución de problemas en toda la infraestructura tecnológica del Distrito de su competencia 5. Ejecuta soporte de primer nivel en sitio para solucionar problemas en toda la infraestructura tecnológica 6. Ejecuta el plan de continuidad operativa del Distrito de su competencia junto a los otros procesos sustantivos 7. Elabora planes de mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica del Distrito de su competencia (Equipos de computación, teléfonos, impresoras, etc.) 8. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones. 9. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 10. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Unidad Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
Rol: Ejecución de Procesos	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 2 años	
Grupo ocupacional: Servidor Público 3	
<p>Misión: Ejecutar actividades referentes a la infraestructura tecnológica, desarrollo de sistemas y soporte tecnológico de acuerdo a los lineamientos de la Unidad Zonal de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>	

14. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Analista de Educación para Personas con Escolaridad Inconclusa	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta la aplicación de planes, programas y proyectos para la gestión de la Educación de Personas con Escolaridad Inconclusa. (escolarizada inconclusa, no escolarizada y alfabetización y pos alfabetización) 2. Elabora el marco regulatorio de la Educación para Personas con Escolaridad Inconclusa 3. Identifica las necesidades de coordinación con las instancias pertinentes, para que los procesos y productos referentes a la Educación para Personas con Escolaridad Inconclusa se ejecuten, desarrollen y se ofrezcan a nivel nacional. 4. Elabora los Informes de monitoreo del cumplimiento de los estándares de calidad aplicados a la Educación de Personas con Escolaridad Inconclusa. (escolarizada inconclusa, no escolarizada y alfabetización y pos alfabetización) la educación con jóvenes y adultos 5. Elabora las propuestas andragógicas para la aplicación del currículo nacional de Educación General Básica y Bachillerato para personas con escolaridad inconclusa, con sus respectivos materiales 6. Define y ejecuta los procesos de asistencia técnica y capacitación relacionados al servicio de Educación de Personas con Escolaridad Inconclusa. (escolarizada inconclusa, no escolarizada y alfabetización y pos alfabetización) 7. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 8. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Dirección Distrital de Educación para Personas con Escolaridad inconclusa	
Rol: Ejecución de procesos de Apoyo	
Instrucción: Tercer nivel	
Experiencia: 4 año	
Grupo Ocupacional : Servidor público 5	
Misión: Ejecutar los procesos necesarios para el aseguramiento de la calidad de la Educación para personas con escolaridad inconclusa y no escolarizada, con enfoque de derechos, equidad de género, interculturalidad y democracia participativa.	

16. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Denominación: Técnico de Archivo	ACTIVIDADES ESENCIALES <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualiza y custodia el archivo documental del Distrito 2. Colabora en la atención de los requerimientos de información de la ciudadanía 3. Codifica y clasifica la documentación del Archivo Técnico 4. Actualiza el registro de la documentación interna, externa y la que se encuentra en préstamo 5. Apoya en el levantamiento de inventarios de la documentación 6. Asiste en la elaboración de las guías para despacho de correspondencia generada por el Distrito de Educación a los diferentes destinos. 7. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros. 8. Clasificar los documentos para ser derivados y/o archivados. 9. Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa. 10. Se encarga preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien facilite el trabajo a su jefe y colabora con él con cierto conocimiento de la materia.
Nivel: Profesional	
Unidad o Proceso: Unidad Distrital de archivo	
Rol: Técnico	
Instrucción: Técnico superior	
Experiencia: 1 años	
Grupo Ocupacional : Servidor público de apoyo 4	
<p>Misión: Apoyar en la ejecución actividades de despacho y archivo de documentación, así como también colaborar en la atención de los requerimientos de información de la ciudadanía.</p> <p>Categorial</p>	

PERSONAL DE APOYO DE LAS DIFRENTES UNIDADES DE L A DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN Y BILINGÜE 10D01

Nro.	IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	UNIDAD DISTRITAL	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	GRUPO OCUPACIONAL	ÁREA DE CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA
1	Analista	Dirección Despacho	Tercer nivel	Servidor Público 5	Secretariado Ejecutivo, Administración de Empresas, Relaciones Públicas, Comunicación Social	4 años
2	Analista	Administración Escolar	Tercer nivel	Servidor público 5	Administración Educativa, Civil, Industrial	4 años
3	Analista	Gestión de Riesgos	Tercer nivel	Servidor público 3	Administración, Procesos, Industrial, Ciencias Sociales o Administrativas Administración para Desastres y Gestión de Riesgos.	4 años
4	Analista	Operaciones y Logística	Tercer nivel	Servidor público 3	Administración, Procesos, Comercial.	4 años
5	Analista	Apoyo, Seguimiento y Regulación	Tercer nivel	Servidor público 5	Administración Educativa, Ciencias de la Educación, Administración Pública	4 años
6	Analista	Atención Ciudadana	Tercer nivel	Servidor público de apoyo 3	Administración, Relaciones Públicas, Comunicación Social, Marketing	1 años
7	Analista	Planificación	Tercer nivel	Servidor Público 3	Administración, Relaciones Públicas, Comunicación Social, Marketing	2 años
8	Analista	Asesoría Jurídica	Tercer nivel	Servidor público 3	Derecho	2 años
9	Analista	Administrativa	Tercer nivel	Servidor Público 3	Administración, Empresarial, Comercial, Economía	2 años
10	Analista	Contable	Tercer nivel	Servidor público 3	Contabilidad y Auditoría, Comercial, Economía, Administración	2 años
11	Analista	Talento Humano	Tercer nivel	Servidor Público 3	Administración, Psicología Industrial, Gestión Talento Humano.	2 años
12	Analista	Alimentación Escolar 1	Tercer nivel	Servidor público 3	Nutrición, Alimentos	2 años
13	Analista	Currículo	Tercer nivel	Servidor Público 5	Ciencias de la Educación Administrativo	4 años
14	Analista	Educación para personas con escolaridad inconclusa	Tercer Nivel	Servidor Público 5	Ciencias de la Educación, Gestión Social Administración Educativa, Gestión Educativa	4 años
15	Analista	Archivo	Técnico Superior	Servidor Público de apoyo 4	Administración	1 años
16	Analista	Tecnologías de la Información y Comunicación	Tercer Nivel	Servidor Público 3	Sistemas, Informática	2 años

6.7. Impactos

Los impactos de esta investigación tendrán incidencia en los siguientes aspectos: Social, Económico y Educativo.

Para la valoración de los impactos se considerará la siguiente tabla:

-3 =	Impacto Alto Negativo
-2 =	Impacto Medio Negativo
-1 =	Impacto Bajo Negativo
0 =	No hay Impacto
1 =	Impacto Bajo Positivo
2 =	Impacto Medio Positivo
3 =	Impacto Alto Positivo

6.7.1. Impacto Social

NIVELES DE IMPACTO INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none">• Atención rápida y oportuna.• Confianza hacia la Institución.• Mejora de la organización interna y externa.							X X X
TOTAL							9

Análisis

Poniendo en práctica la presente guía el impacto social será de alto positivo donde se podrá crear confianza en los usuarios hacia la Institución, es decir, manteniendo un proceso de transparencia, agilidad y eficacia en todos los procesos administrativos, como también mejorando

la organización interna y externa de la Institución, haciendo un mejor ambiente laboral entre el personal y los clientes, para que no exista ninguna pérdida de trámites, para que de esta manera la calidad en atención al cliente sea excelente.

6.7.2. Impacto Económico

NIVELES DE IMPACTO INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de procesos necesarios. • Generación fuentes de trabajo. • Costos adicionales 					X	X	X
TOTAL					1	2	3

Análisis

Este impacto económico es de medio positivo lo que nos indica que es factible la presente investigación, tomando en cuenta que se aumentaran los procesos que serán necesarios para el control y el buen funcionamiento, pero que aumentaran los costos en materiales y en talento humano; lo que también es importante la inversión en personal generando fuentes de trabajo que será un gasto pequeño para lo que se va a realizar dando preferencia al talento local, que para esto se necesitara crear nuevas infraestructuras y adquisición de implementos y capacitaciones a todo el personal del Distrito Educativo Intercultural.

6.7.3. Impacto Educativo

NIVELES DE IMPACTO INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de conocimientos procesales. • Ejemplo para otras Instituciones. • Nuevas técnicas administrativas • Capacitación permanente 						X	X
TOTAL						2	9

Análisis

Tiene un impacto positivo alto ya que la guía aumenta el conocimiento en cómo manejar procesos en una Gestión Pública referente a la documentación y organización de funciones, que también servirá como ejemplo para implementación a otras Instituciones Públicas, el crear un sistema de control que estará a cargo de las secretarías, asistentes o analistas distritales se incrementará el nivel educativo, académico y por ende científico desarrollando nuevos procesos técnicos de administración y desarrollo; proporcionando un resultado de solvencia de información al atender al cliente interno y externo, como también existirá mejora continua a través de la capacitación permanente a todo el personal.

6.7.4. IMPACTO GENERAL

INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none">• Impacto Social.• Impacto Económico.• Impacto Educativo.						X	X
TOTAL						2	6

Análisis

Una vez analizados los Impactos podemos concluir que nuestra investigación tendrá un impacto Alto Positivo lo que significa que será aceptable en los indicadores Social y Educativo, mientras que el Impacto Económico será medio positivo, al incrementar procesos y tecnología la utilización de papelería se disminuye de esta manera cooperamos con el medio ambiente.

6.8. Difusión

Esta propuesta se socializará mediante la entrega de la documentación al Director del Distrito Intercultural y Bilingüe 10D01.

6.9. BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

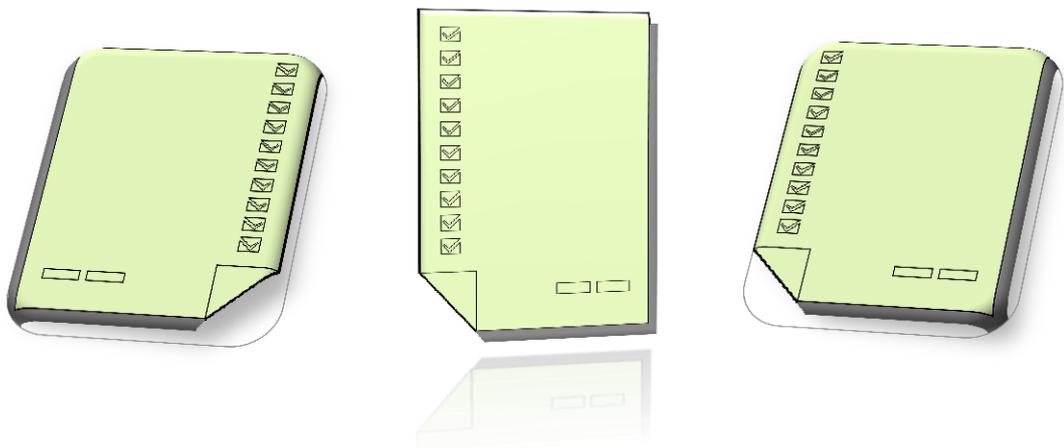
- BERRY T.; CÓMO GERENCIAR LA TRANSFORMACIÓN HACIA LA CALIDAD TOTAL. Editorial McGraw Hill de Management. Caracas (1992).
- CASTRILLON, Andrés; SEMINARIO DE GERENCIA ESTRATÉGICA. UNIVERSIDAD DEL CAUCA, Universidad de los Andes. Ambato. Ecuador.
- DIAZ Carlos, ADMINISTRACIÓN, impreso en Perú, 2002, 340 pág.
- MONTEROS Edgar; LIBRO MANUAL DE GESTIÓN MICRO EMPRESARIAL, “Como administrar con éxito una empresa”, primera edición, editorial universitaria, Ibarra, (2005) .
- RODRÍGUEZ Valencia. TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN APLICADO A LA EDUCACIÓN. Ed. ECASA. México 2002.
- SÁNCHEZ, Antonio; PRINCIPIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA primera edición, Editorial Thompson Paraninfo Madrid, (2009).

- AGUILAR Alfonso; LIDERAZGO, VALORES Y CULTURA ORGANIZACIONA MCGRAW- HILL (2002), México.
- VOLPENTESTA, Jorge. ORGANIZACIONES, PROCEDIMIENTOS Y ESTRUCTURAS; Buenos Aires, Editorial Osmar D. Biyatti, 2000.
- WITHER, William; ADMINISTRACION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS, Quinta edición, México D.F., (2000).
- MENDEZ, Carlos; METODOLOGIA; Editorial Mc Graw-Hill, Tercera Edición; Bogotá – Colombia (2000).
- CHIAVENATO, Adalberto; ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO; Editorial Buenos Aires, quinta edición (2000)

LINCOGRAFÍA

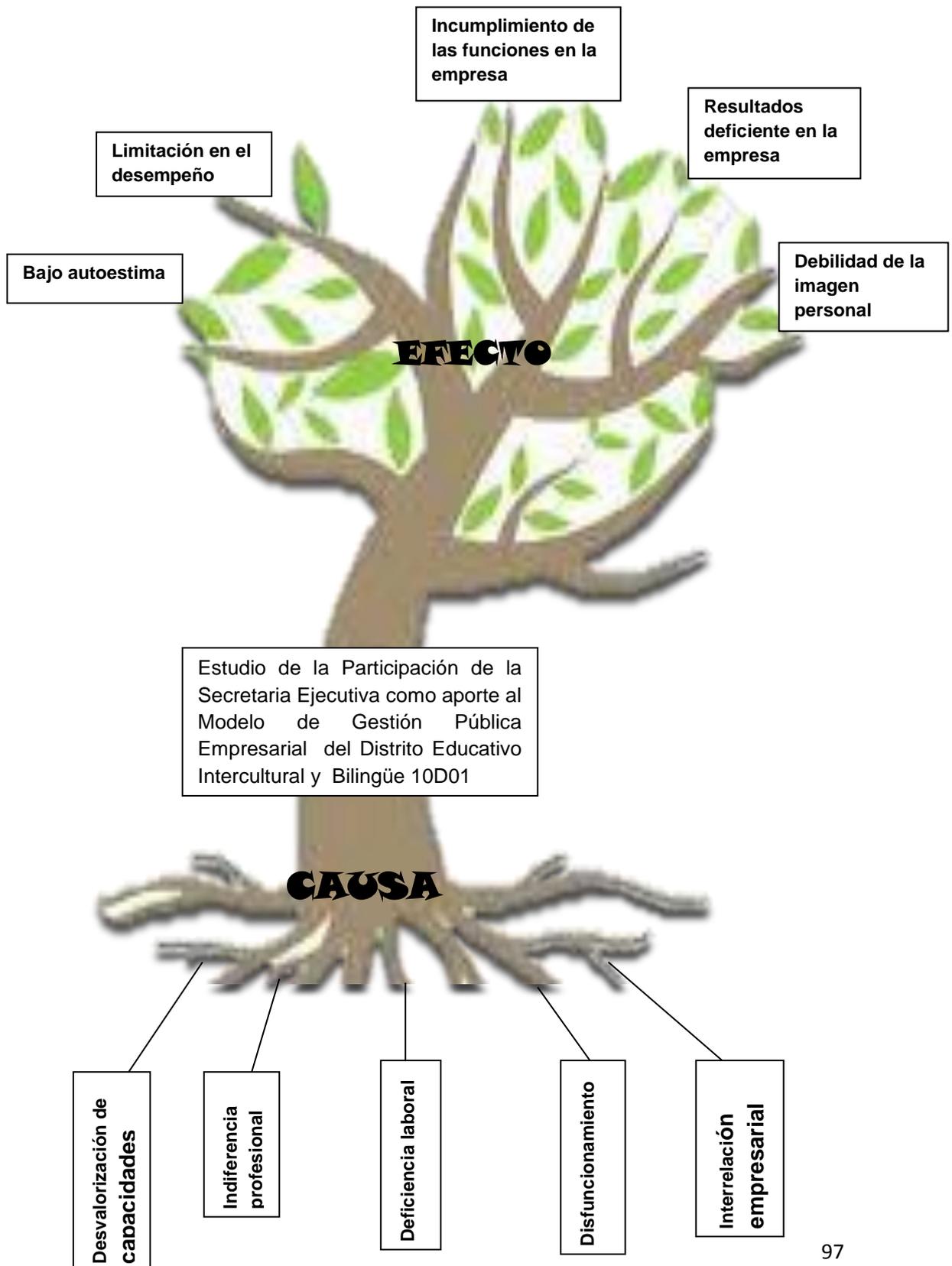
- www.gestiopolis.com
- www.definiciones.com
- Gestión de Empresaswww.gestioninnovadora.com
- www.secretariadelagestionpublica.gov.com
- [www. Productividadyeficiencia.htm](http://www.Productividadyeficiencia.htm)

ANEXOS



Anexo 1

Árbol de problemas



Anexo 2

MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>Estudio de la participación de la secretaria ejecutiva como aporte al modelo de gestión pública-empresarial del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01 en la ciudad de Ibarra.</p>	<p>Determinar cuál es participación de la secretaria Ejecutiva y su aporte al Modelo de Gestión Pública Empresarial del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.</p>
SUB PROBLEMAS O INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la participación de la Secretaria en la gestión pública empresarial del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01? 2. ¿Qué modelo de gestión pública empresarial aplica el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01? 3. ¿Una guía de control mejorará la gestión de procedimientos para la Secretaria ejecutiva del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01? 4. ¿El conocimiento de los procesos de gestión mejorará el desempeño administrativo del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01? 	<p>Diagnosticar como participó la secretaria en la Gestión Pública Empresarial del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.</p> <p>Establecer cuál es el Modelo de Gestión Pública–Empresarial que aplica el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.</p> <p>Elaborar una guía de control de gestión de procedimientos de la Secretaria Ejecutiva del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.</p> <p>Socializar el Modelo de Gestión acorde con la investigación planteada; a todo el personal directivo y administrativo del Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 10D01.</p>

Anexo 3

MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICE
Gestión Pública es la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos.	Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> Institución Educativa 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Funciones Objetivos Recursos Organización Procesos 	<p>¿Los procesos realizados en la institución son realmente aplicados conforme a la Gestión Pública?</p> <p>¿Son realmente correctas las asignaciones de funciones en la Institución?</p> <p>¿Los objetivos Institucionales están acorde con la gestión Pública?</p> <p>¿Qué recursos, hace falta para el mejor desarrollo de las actividades diarias?</p> <p>¿La organización es realmente efectiva y eficaz en las diferentes funciones departamentales?</p> <p>¿Cómo observa el proceso organizativo de la secretaria en sus actividades cotidianas?</p>
Es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Participación 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad Toma de decisiones 	<p>¿Cómo calificaría la capacidad de desenvolvimiento en los diferentes trámites departamentales?</p> <p>¿Para la toma de decisiones siempre pregunta al jefe superior?</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación • Ética Profesional • Actitud • Modelo 	<p>¿Existe favoritismo hacia personas conocidas?</p> <p>¿De qué manera ve el grado de cumplimiento laboral y moral de la secretaria hacia sus compañeros y clientes?</p> <p>¿Cómo calificaría la actitud demostrada hacia los clientes?</p> <p>¿Considera necesaria una guía de control de procedimientos?</p>
--	--	--	---	--

Anexo 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS COMO PARTE AL DESARROLLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Conteste las siguientes preguntas de acuerdo a su nivel de conocimiento con la más absoluta sinceridad ya que el cuestionario es anónimo.

1 ¿Los procesos realizados en la Institución son realmente aplicados conforme a la Gestión Pública?

SI..... NO..... No sabe.....

2. ¿Son realmente correctas las asignaciones de funciones en la Institución?

SI..... NO..... No sabe.....

3. ¿Los objetivos Institucionales están acorde con la Gestión Pública?

...SI..... NO..... NO SABE.....

Porque?.....
.....

4¿Qué recursos, hace falta para el mejor desarrollo de las actividades diarias?

Humano
Material
Económico
Natural
Tecnológico

Otros.....
.....

5¿La organización es realmente efectiva y eficaz en las diferentes funciones departamentales?

SI..... NO..... No sabe.....

Porque?

.....

6¿Cómo observa el proceso organizativo de la secretaria en sus actividades cotidianas?

.....
.....
.....

7¿Cómo calificaría la capacidad de desenvolvimiento en los diferentes trámites departamentales?

buena..... Mala..... Regular..... Pésimo.....

8 ¿Para la toma de decisiones siempre pregunta al jefe superior?

SI..... NO..... No sabe.....

9 ¿Existe favoritismo hacia personas conocidas?

SI..... NO..... No sabe.....

Porque?

.....
.....
.....

10 ¿De qué manera ve el grado de cumplimiento laboral y moral de la secretaria hacia sus compañeros y clientes?

Buena..... Mala..... Regular..... Pésimo.....

11. ¿Considera necesaria una guía de control de procedimientos?

SI..... NO..... No sabe.....

Porque?

.....
.....
.....

12. ¿Cómo calificaría la actitud demostrada hacia los clientes?

Buena..... Mala..... Regular..... Pésimo.....

Anexo 5

Aprobación del tema de tesis y designación de Tutor de Tesis.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**
IBARRA - ECUADOR
FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA
H. CONSEJO DIRECTIVO

Oficio 2891 UTN-FECYT-HCD
02 de febrero del 2012

Doctor
Julio Alarcón
COORDINADOR DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Señor (a) Coordinador (a):

El H. Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en sesión Ordinaria del 01 de febrero del 2012, se resolvió: aprobar el Plan de Trabajo de grado, tema: **“ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA PARA OPTIMIZAR EL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE IMBABURA DE LA CIUDAD DE IBARRA”** de las señoras: Terán Silvia Mercedes y Mosquera Gudiño Maricela, egresadas de la **Especialidad de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español** y designar como Director del Plan de Trabajo de Grado al Dr. Julio Alarcón.

Atentamente,


CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Facultad de Educación
Ciencia y Tecnología
SECRETARIO ABOGADO
Ibarra - Ecuador

Msc. Luis Chilibingua Jaramillo,
SECRETARIO ABOGADO

Copia: **Dr. Julio Alarcón,** **DIRECTOR DEL PLAN DE TRABAJO DE GRADO**
Srtas. Terán Mercedes y Mosquera Maricela **COORDINADOR DE LA FACULTAD**
INTERESADAS

Anita V.

stitucional
al desarrollo educativo, científico, tecnológico, socioeconómico y cultural de la región
ais. Formar profesionales críticos, humanistas y éticos comprometidos con el cambio social.

Ciudadela Universitaria barrio El Olivo
Teléfono:(06) 2 953-461 Castilla 199
(06) 2 609-420 2 640-811 Fax: Ext:1011
E-mail: utn@utn.edu.ec
www.utn.edu.ec

Anexo 6

Oficio enviado a la Secretaria del Distrito Educativo de Imbabura solicitando permiso para obtener información

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES

Ibarra, 13 de agosto de 2011
Oficio Nro. 089 PS - FECYT

Doctor
Ángel Castillo
DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE IMBABURA
Presente

Señor Director:

Los programas Semipresenciales de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, solicitan de la manera más comedida se den las facilidades necesarias a las señoritas, MOSQUERA GUDIÑO GLADYS y TERÁN SILVIA MERCEDES estudiantes del octavo semestre de la carrera SECRETARIADO EJECUTIVO ESPAÑOL, para que puedan aplicar encuestas necesarias para la obtención de resultados que serán expuestos en el trabajo de grado titulado "ESTUDIO DEL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL MEDIANTE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ENTE REGULADOR ORGANIZACIONAL".

Seguro se contar con su presencia le agradezco,

Cordialmente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO.

Dr. Julio Alarcón R.
Dr. Julio Alarcón R.
COORDINADOR CARRERA.

UTN
PROGRAMAS
ESPECIALES
IMBABURA
ECUADOR

7266
Administ.

16 AGO. 2011

/Niviana

Anexo 7

Certificación de la Socialización por parte de la Secretaria del Distrito Educativo

Ministerio de Educación COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 1

CERTIFICADO

El suscrito, Dr. Edison Ramiro Palacios Aguilar, Asesor Jurídico de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 CERTIFICO:

QUE: Las señoritas **GLADYS MARICELA MOSQUERA GUDIÑO Y SILVIA MERCEDES TERAN**, presentaron su propuesta de TESIS TITULADA **“ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO APORTE AL MODELO DE GESTION PUBLICA DEL DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D01-Ibarra”**; propuesta que tomo como base el Acuerdo Ministerial 020-12 por el cual se expidió El Estatuto Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación y fue socializada con el personal del Distrito en meses anteriores.

Ibarra, 2013-09-11

Dr. Edison Ramiro Palacios Aguilar
**EX - ASESOR JURIDICO DEL DISTRITO EDUCATIVO
DIRECTOR DE ASESORIA JURÍDICO DE LA COORDINACION**

Av. Teodoro Gómez y Jacinto Egas 1-14.
Telf. 2 610-975, 2953-950, 2606-499
Ibarra-Imbabura-Ecuador

Anexo 8

Encuesta realizada al Dr. Ponce TÉCNICO DOCENTE



Encuesta realizada al Lic. Luis Páez Jefe de la DINEPP



Encuesta realizada Secretaria del Distrito Educativo



Encuesta realizada al Lic. Luis Páez Jefe de la DINEPP





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA IDENTIDAD:	DE	1001674561	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	TERÀN SILVIA MERCEDES	
DIRECCIÓN:	AV. RICARDO SÁNCHEZ 22-48 Y JUAN DE LA ROCA		
EMAIL:	chiva_teran@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2608689	TELÉFONO MÓVIL:	0992769115

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	" ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO APOORTE AL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DEL DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D01 DE IBARRA.
AUTOR (ES):	MOSQUERA GUDIÑO GLADIS MARICELA
FECHA:	2013/07/30
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	DR. JULIO ALARCÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, TERÁN SILVIA MERCEDES con cédula de identidad Nro. 1001674561, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO APORTE AL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DEL DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D01 DE IBARRA. Que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciado en la especialidad SECRETARIADO EJECUTIVO, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: TERÁN SILVIA MERCEDES

Cédula: 1001674561

Ibarra, a los treinta días del mes de Julio del 2013

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, TERÁN SILVIA MERCEDES, con cédula de identidad Nro. 1001674561, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los treinta días del mes de Julio del 2013.

EL AUTOR:


(Firma).....
Nombre: TERÁN SILVIA MERCEDES
C.C.: 1001674561

ACEPTACIÓN:

(Firma).....
Nombre: ING. BETTY CHÁVEZ
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA IDENTIDAD:	DE	1003569207	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	MOSQUERA GUDIÑO GLADIS MARICELA	
DIRECCIÓN:	BARRIO 19 DE ENERO PARROQUIA CARANQUI		
EMAIL:	maricela.mosquera@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2652864	TELÉFONO MÓVIL:	0969986937

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO APORTE AL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DEL DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D01 DE IBARRA.
AUTOR (ES):	MOSQUERA GUDIÑO GLADIS MARICELA Y TERÁN SILVIA MERCEDES
FECHA:	2013/07/30
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	DR. JULIO ALARCÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, MOSQUERA GUDIÑO GLADIS MARICELA con cédula de identidad Nro. 1003569207, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO APOORTE AL MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DEL DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D01 DE IBARRA. Que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciado en la especialidad SECRETARIADO EJECUTIVO, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....
Nombre: MOSQUERA GUDIÑO GLADIS MARICELA
Cédula: 1003569207

Ibarra, a los treinta días del mes de Julio del 2013.

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

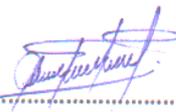
Yo, MOSQUERA GUDIÑO GLADIS MARICELA, con cédula de identidad Nro. 1003569207 , en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los treinta días del mes de Julio del 2013.

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Maricela Mosquera
C.C.: 1003569207

ACEPTACIÓN:

(Firma).....
Nombre: **ING. BETTY CHÁVEZ**
Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario
