



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y

BIBLOTECOLOGÍA

CARRERA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

TEMA:

**“LA ASISTENCIA GERENCIAL EN EL PROCESO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN
ECONÓMICA SOCIAL MIES-GUARANDA EN EL PERÍODO,
2013-2014”**

AUTORAS:

ANGULO VARGAS DELFA MARIELA

TENELEMA CUJI NARCISA MARIBEL

DIRECTORA

LIC. NÚÑEZ FÁTIMA DEL RÓCIO

PARES ACADÉMICOS

LIC. PILAR CHAVEZ

LIC. SECAIRA MÓNICA

GUARANDA JUNIO, 2014

II. DEDICATORIA

Al culminar una etapa más de mi vida, el presente trabajo de graduación va dedicado a dios quien me dio fortaleza, fe, salud y esperanza; a mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional, me dieron mucha fortaleza para no rendirme ante nada ni nadie y cada una de las personas que hicieron posible que mis sueños se hagan realidad, les doy las gracias de todo corazón por estar conmigo siempre.

Delfa Mariela Angulo Vargas

Este trabajo de graduación va dedicado a Dios porque es el que bendice mis pasos y mi vida, a mi hija pues la motivación constante de ella me impulsa a seguir adelante; a mis padres por el apoyo, que me han brindado en especial para mi tía que me apoyo de una u otra manera para mi superación y llegar a ser profesional.

Narcisa Maribel Tenelema Cují

III. AGRADECIMIENTO

Expresamos un profundo agradecimiento a Dios por habernos dotado la capacidad para poder alcanzar nuestros propósitos y formarnos unas profesionales y servir a la sociedad.

Nuestros agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar a la Facultad Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, por habernos dado la oportunidad de prepararnos en su noble Institución y obtener el Título de Licenciadas en Gestión Administrativa para de esta manera convertirnos en profesionales idóneos e incursionar en el campo laboral con responsabilidad

Nuestros sinceros agradecimientos a los pares académicos y a la Directora la Lic. Fátima del Rocío Núñez, quienes nos guiaron con acertadas indicaciones y sugerencias para culminar nuestro trabajo de investigación.

A nuestros padres por darnos todo el apoyo incondicional para poder culminar con nuestra carrera profesional.

Delfa Mariela Angulo Vargas

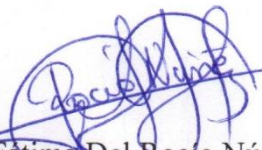
Narcisa Maribel Tenelema Cují

IV. CERTIFICADO DE LA DIRECTORA

CERTIFICO:

Que, el trabajo de graduación titulado: “**LA ASISTENCIA GERENCIAL EN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA SOCIAL MIES-GUARANDA EN EL PERÍODO 2013-2014**”, de la autoría de las estudiantes Angulo Vargas Delfa Mariela y Tenelema Cuji Narcisa Maribel, previo a la obtención del título de Licenciadas en Gestión Administrativa, ha sido dirigido y asesorado por mi persona bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que pueden continuar con el trámite de la defensa.

Guaranda, 24 de febrero de 2015



Lic. Fátima Del Rocio Núñez

DIRECTORA

V. AUTORÍA NOTARIADA

Declaramos que el presente trabajo de graduación: "LA ASISTENCIA GERENCIAL EN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA SOCIAL MIES-GUARANDA EN EL PERÍODO 2013-2014", es de autoría de Narcisa Maribel Tenelema Cuji y Delfa Mariela Angulo Vargas, quienes garantizamos que es un trabajo original realizado sobre la base de referencias y consultas bibliográficas.


Angulo Vargas Delfa Mariela
CI. 0202133682


Tenelema Cuji Narcisa Maribel
CI. 0202316709

DOY FE DE LA EXACTITUD, CONFORMIDAD Y CORRECCION, DE LA COPIA DEL DOCUMENTO QUE SE EXHIBE: DEJANDO UNA SIMILAR EN ARCHIVO. 21 FEB 2015
AB. CESAR TROYA MAYORGA
NOTARIO UNICO DEL CANTON MONTALVO
ENCARGADO



VI. TABLA DE CONTENIDOS

II.	DEDICATORIA.....	II
III.	AGRADECIMIENTO	III
IV.	CERTIFICADO DEL DIRECTOR	IV
V.	AUTORÍA NOTARIADA	V
VI.	TABLA DE CONTENIDOS.....	VI
VII.	LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS	VIII
VIII.	LISTA DE ANEXOS.....	IX
IX.	RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL.....	X
X.	INTRODUCCIÓN.....	XI
	CAPÍTULO I.....	1
1.	TEMA	1
2.	ANTECEDENTES	2
3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
4.	JUSTIFICACIÓN	5
5.	OBJETIVO.....	6
6.	MARCO TEÓRICO	7
6.1	REFERENCIAL.....	7
6.1.1	GEOREFERENCIAL	9
6.1.2	LEGAL.....	10
6.2	CONCEPTUAL.....	13
6.3	TEORÍA CIENTÍFICA	16
6.3.1	ASISTENCIA GERENCIAL	16
6.3.2	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	32
7.	HIPÓTESIS	47
9.	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	51
10.	PROCESAMIENTO DE DATOS	53
	CAPÍTULO II	54
2.1	TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ..	54
2.2	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	67
2.3	CONCLUSIONES.....	68
2.4	RECOMENDACIONES	69
	CAPÍTULO III.....	70

PROPUESTA	70
3.1 TÍTULO	70
3.2 INTRODUCCIÓN	70
3.3 JUSTIFICACIÓN	71
3.4 OBJETIVOS	72
3.5 DESARROLLO	73
3.6 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA	77
3.7 RESULTADOS ESPERADOS	78
3.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE	79
3.9 BIBLIOGRAFÍA	81
3.7 ANEXOS	83

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADRO N° 1 Y GRÁFICO N° 1	
DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES	66
CUADRO N° 2 Y GRÁFICO N° 2	
TRABAJO EN EQUIPO.....	67
CUADRO N° 3 Y GRÁFICO N° 3	
EXISTE FLUIDEZ EN LA INFORMACIÓN.....	68
CUADRO N° 4 Y GRÁFICO N° 4	
INFORMACIÓN ÁGIL Y OPORTUNA.....	69
CUADRO N° 5 Y GRÁFICO N° 5	
SE INVOLUCRA AL PERSONAL	70
CUADRO N° 6 Y GRÁFICO N° 6	
SERVICIO A LOS USUARIOS.....	71
CUADRO N° 7 Y GRÁFICO N° 7	
SERVICIO.....	72
CUADRO N° 8 Y GRÁFICO N° 8	
COMUNICACIÓN.....	73
CUADRO N° 9 Y GRÁFICO N° 9	
LIDERAZGO PARTICIPATIVO.....	74
CUADRO N° 10 Y GRÁFICO N° 10	
LIDERAZGO.....	75
CUADRO N° 11 Y GRÁFICO N° 11	
MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	76

VIII. LISTA DE ANEXOS

ANEXO N° 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRATIVOS (MIES-GUARANDA.....84-85

ANEXO N°2

ENTREVISTA DIRECTOR Y COORDINADOR.....85

ANEXO N° 3

FOTOS DE LA INSTITUCIÓN.....86-88

ANEXO N°4

CERTIFICADO Y FICHAS DE SOCIALIZACION DE LA PROPUESTA.....89-91

IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

Es por eso que se requiere un manual de asistencia gerencial para que pueda tener encuenta que para realizar todas las actividades tiene un proceso que seguir para que las actividades tengan resultado, y sean fructíferas ya que muchas instituciones no cuentan con modelos, reglamentos u otros documentos que les permitan tener un seguimiento claro de lo que se requiere para una realización de las actividades bien planificadas que permitan dar un óptimo desarrollo y rentabilidad a la institución, siendo beneficiarios todos quienes somos parte de la institución

El Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-Guaranda no cuenta con un manual asistencia gerencial lo cual no garantiza la calidad de sus procesos administrativos por lo que no se controla la eficiencia y efectividad de dichos procesos por parte de las autoridades superiores, lo que nos ha permitido realizar el trabajo de investigación en esta institución ya que hemos sido parte de esta institución durante el proceso de nuestras prácticas pre profesionales y nos hemos dado cuenta de muchas falencias que existen en la institución ya que hemos utilizado los métodos deductivo, inductivo los cuales me permitieron detectar los aspectos fundamentales para el desarrollo y elaboración de nuestro trabajo de grado trabajo de grado.

X. INTRODUCCIÓN

La Asistencia Gerencial en las Instituciones permite desempeñar sus tareas brindando apoyo a los Directivos y Ejecutivos de la Institución. Debemos tomar en cuenta que el beneficio no es solo para los funcionarios sino que para todos los que conforman la institución u organización a la cual pertenezcan.

La insuficiente Asistencia Gerencial puede ser una contrariedad para cualquier empresa u organización, pequeña o grande. Es por ello que las instituciones debe mejorar la calidad del servicio que ofrece a sus clientes, ya que la vida de la organización depende de ellos.

El Cliente es quien determina, lo que pretende basado en su poder de compra, libertad individual y capacidad de análisis, lo que necesita y de acuerdo a los requerimientos.

Todas las instituciones deben contar con un procesos administrativo yaqué consta de cuatro pilares fundamentales que son la planificación, organización, dirección y control, estas nos permite brindar un trabajo eficiente y eficaz, hoy que tenemos necesidad de ingresar y de ir a la par en el mundo de la competitividad que nos encontramos.

De acuerdo a lo anterior la empresa deberá establecer internamente mecanismos claros que permitan ofrecer servicios centrados en la excelencia. Cada área de la empresa y de acuerdo a enfoques organizacionales modernos debe procurar que los bienes/servicios conformen un claro beneficio que genere rentabilidad y permita mantener la fidelidad del cliente.

La Gerencia, entonces, debe procurar manejar de manera adecuada relaciones claras de comunicación y apoyo a los otros niveles, el liderazgo adecuado y las técnicas gerenciales precisas determinarán el éxito o el fracaso del proceso de intercambio entre la organización y sus clientes.

CAPÍTULO I

1. TEMA

LA ASISTENCIA GERENCIAL EN EL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA SOCIAL MIES-GUARANDA EN EL PERÍODO, 2013-2014.

2. ANTECEDENTES

Todas las instituciones deben contar con una buena administración porque esta consta de cuatro pilares fundamentales que son la planificación, organización, dirección y control, estas nos permitirán brindar un trabajo eficiente y eficaz, y brindarán como institución una buena imagen, hoy que tenemos necesidad de ingresar y de ir a la par en el mundo de la competitividad que nos encontramos.

Estos pilares son muy importantes en todas las instituciones, y deben ser ejecutadas para una administración con resultados óptimos, con un mejor manejo de procesos y políticas para brindar un buen servicio.

La eficacia con la que una entidad es administrada se reconoce generalmente como el factor individual más importante en su éxito a largo plazo. El logro de la empresa se mide en términos del logro de sus metas. La administración puede definirse como el proceso de fijar las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar esas metas mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, materiales y el capital. El proceso administrativo es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar.

La casa Asistencia Gerencial puede ser una pesadilla para cualquier empresa u organización, pequeña o grande. Ya que no hay una dirección desde el Director que no expresa la visión de la Institución, esto hace que los funcionarios no cumplan con las actividades como debe ser, en todo lugar incluso pérdidas de tiempo en espera de recibir instrucciones claras.

Para lograr este cambio se requiere de una persona que sepa dirigir, y controlar las actividades en su equipo de trabajo, que sepa brindar apoyo, que sea un líder y acoja las opiniones de los demás porque todos deben llegar a un mismo objetivo.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES promueve y fomenta activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegura el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos

que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad, así también facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad no sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

El MIES es una empresa que requiere el constante ejercicio de ciertas responsabilidades directivas. A tales responsabilidades a menudo se les denomina colectivamente como las funciones de la administración.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿DE QUÉ MANERA INCIDE LA ASISTENCIA GERENCIAL EN EL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA SOCIAL MIES-GUARANDA EN EL PERÍODO, 2013-2014.?

4. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo pretende dar a conocer sobre la Asistencia Gerencial, ya que servirá de base para los funcionarios del MIES, haciendo de ella un punto de interés, importante para mejorar la calidad de atención al cliente, motivo por el cual los funcionarios deben tener una buena relación para mejorar su plan de trabajo, que permitirá beneficios y satisfacciones tanto en lo personal como en lo Institucional.

La responsabilidad de la administración respecto a especificar y coordinar las metas y objetivos propuestos, que conllevan hacia un contenido altamente social ayudando a sacar a flote sus habilidades y conocimientos para que puedan tener un mejor desenvolvimiento en las tareas encomendadas.

La importancia por la cual se ha emprendido esta investigación es buscar una solución para que exista una planificación de actividades que realizan a diario para que su trabajo sea más organizado y siempre mantengan una comunicación entre funcionarios.

La Asistencia Gerencial es muy importante en todas las Instituciones ya que permite desempeñar sus tareas brindando apoyo directo a los Directivos y Ejecutivos de la Institución. Debemos ser conscientes que el beneficio no es solo para los funcionarios sino que para todos los que conforman MIES. Para así poder responder a las necesidades de la sociedad. Es por ello que el MIES debe mejorar la calidad del servicio que ofrece a sus clientes, ya que la vida de la organización depende de ellos.

Mies es una entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad Social y salida de la pobreza.

Soñamos con una Patria para todos, sin exclusión, sin pobreza, con igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para todos los ciudadanos y ciudadanas, independientemente de su sexo, color, raza, etnia, edad, procedencia, estrato social, condición de salud, y orientación sexual.

5. OBJETIVOS

1.1.General

Determinar la incidencia de la Asistencia Gerencial en el Proceso de Gestión Administrativa del Ministerio de Inclusión Económica Social MIES – Guaranda en el período 2013 – 2014.

1.2.Específicos

- ✓ Explicar la importancia de la Asistencia Gerencial del MIES Guaranda en el período 2013 -2014.
- ✓ Establecer una línea base de Asistencia Gerencial del MIES Guaranda en el período 2013 -2014.
- ✓ Elaborar un manual de procedimientos para la organización de los procesos administrativos del MIES Guaranda en el período 2013 -2014.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 REFERENCIAL

El Ministerio de Bienestar Social inició su accionar en programas específicos como: Seguridad Social, Protección de Menor Posteriormente debido a las demandas de la sociedad y de los sectores más necesitados el Ministerio proyectó un desarrollo programático y ampliación de cobertura geográfica mediante la implementación de programas y proyectos orientados a la atención de los sectores vulnerables en forma directa y la generación de fuentes de trabajo a través de convenios con organizaciones no gubernamentales, comunitarias y organismos del sector público.

Cabe mencionar a continuación las unidades y programas que se crearon en el contexto del proceso histórico del Ministerio de Bienestar Social. Mediante Acuerdo Ministerial No. 850 del 28 de septiembre de 1984, publicado en el R.O. No. 61 del 8 de noviembre de 1984 se crea la Dirección de Atención Gerontológica, encargada de llevar adelante la política en materia de la Tercera Edad y propender al mejoramiento de las condiciones de vida de esta población. Es, Cooperativismo, Promoción Popular y Bienestar Social.

El 29 de agosto del 2008, el Ministerio de Bienestar Social, a través de su ministra, Jeannette Sánchez, cambia de nombre por el de Ministerio de Inclusión Económica y Social. Partiendo del hecho que la inclusión debe ser un derecho adquirido desde el momento en que nace cualquier ecuatoriano y ecuatoriana; debe ser una práctica radicalmente humanista, responsable y obligatoria en toda nuestra sociedad; debe ser el inicio de un pensamiento renovado y renovador en nuestra patria, y en este sentido, absolutamente revolucionario porque aspira transformar esta sociedad que excluye, separa, fraccionar, y crea privilegios y distancias entre sus ciudadanos. La inclusión social no es una ley del gobierno o un decreto que aparece inscrito en el registro oficial, Es, sobre todo, un proceso que tiene que ser construido colectivamente, con esperanza, buenas voluntad, alegría, organización, disciplina y nuestra población

Con capacidades especiales) pueda cruzar hacia esa sociedad y economía de la que por justicia y derecho forman parte, pero que hasta hoy los ha mantenido excluidos

Se trata, entonces de apoyar la acción del gobierno emanada por los distintos ministerios sectoriales y la política económica, y de garantizar desde toda la acción pública ese desarrollo incluyente y de democrático, ese país de todas y todos los ecuatorianos.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES promueve y fomenta activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

Soñamos con una Patria para todos, sin exclusión, sin pobreza, con igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para todos los ciudadanos y ciudadanas, independientemente de su sexo, color, raza, etnia, edad, procedencia, estrato social, condición de salud, y orientación sexual.

Misión

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención al ciclo de vida de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza.

Visión

Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de (niños, niñas y adolescentes, jóvenes adultos mayores y personas con discapacidad) y aquellos que se encuentren en situación de pobreza y vulnerabilidad.

6.1.1 GEOREFERENCIAL



6.1.2 LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351.-El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

REGLAMENTO DE REGIMEN ACADÉMICO

Art. 23. En el Tercer Nivel o de pregrado se requiere:

23.1 Para obtener el grado académico de licenciado o título profesional universitario o politécnico, la aprobación de un mínimo de doscientos veinticinco (225) créditos del programa académico. Además, se debe realizar el trabajo de titulación correspondiente, con un valor de veinte (20) créditos y cumplir con las horas de pasantías pre profesionales y de vinculación con la colectividad en los campos de su especialidad, definidas, planificadas y tutoradas en el área específica de la carrera, para lo cual cada institución deberá designar un docente que garantice su cumplimiento.

Art. 34. El trabajo de graduación o titulación constituye uno de los requisitos obligatorios para la obtención del título o grado en cualquiera de los niveles de formación. Dichos trabajos pueden ser estructurados de manera independiente o como consecuencia de un seminario de fin de carrera, de acuerdo a la normativa de cada institución.

¹REGLAMENTO DE GRADUACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO TERMINAL DE TERCER NIVEL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

CONSIDERANDO:

QUE, el Art. 87 de la Ley Orgánica de Educación Superior establece: “Como requisitos previo a la obtención del título, las los estudiantes deben acreditar servicios a la comunidad mediante prácticas o pasantías pre profesionales, debidamente monitoreadas, en los campos de su especialidad, de conformidad con los lineamientos generales definidos por el consejo de Educación Superior”.

QUE, EL Art. 118 literal b) de la Ley Orgánica de Educación Superior dice: “Tercer nivel, de grado, orientado a la formación básica en una disciplina o a la capacitación para el ejercicio de una profesión. Corresponden a este nivel los grados académicos de licenciado y los títulos profesionales universitarios o politécnicos, y sus equivalentes. Sólo podrán expedir títulos de tercer nivel las universidades y escuelas politécnicas”.

¹ www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones -Leyes y Reglamentos de la institución- Estatutos

²ESTATUTO ORGANICO POR PROCESOS MIES

ACUERDOMINISTERIAL No. 000154

MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 35 de la constitución determina que “las personas adultas mayores ,niñas ,niños y adolescentes , mujeres embarazadas, personas con discapacidad , personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad , recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado .La misma atención recibirán las personas en situaciones de riesgo, las víctimas de Violencia doméstica y sexual , maltrato infantil desastres naturales y antropogénicos. El estado prestara especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Art. 11.- Comité de Gestión Institucional.- El Ministerio de Inclusión Económica y Social establece el Comité de Gestión Institucional con la misión de definir las políticas de reorganización y reestructuración del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

CAPITULO IV

ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DEL NIVEL CENTRAL

Art.22.-Descripción de la estructura organizacional de gestión por procesos en el nivel central.- para la descripción de la estructura definida para el Ministerio De Inclusión Económico Social, se establece la misión, atribuciones y responsabilidades y los productos y servicios de sus distintos procesos internos.

² www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones-información-institucional

6.2 CONCEPTUAL

Administración.- Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento.

Antecedentes: Antecedente (gramática) Se denomina antecedente, en sintaxis, al sustantivo, nombre propio o sintagma nominal anterior a la que hace referencia un pronombre relativo o pronombre simplemente

Asistencia.- Es el conjunto de acciones planificadas con anticipación, su objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa o institución para lograr las metas y objetivos de expansión y crecimiento; encaminada a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de todos los clientes.

Asistente.- Persona encargada de asistir al jefe en sus actividades de correspondencia, extender las actas, dar fé de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina.

Atención.- Prestar servicios secretariales al público que asiste a la institución, con calidad y calidez.

Calidad.- La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Complejidad.- es la cualidad de lo que está compuesto de diversos elementos interrelacionadas. Por un lado, en términos coloquiales, la palabra complejidad tiende a ser utilizada para caracterizar un conjunto intrincado y difícil de comprender ("complicado"). Por el otro lado, se refiere a un sistema complejo que es un sistema compuesto de partes interrelacionadas que como un conjunto exhiben propiedades y comportamientos no evidentes a partir de la suma de las partes individuales. Un sistema complejo normalmente no es complicado, que permite estudiarlo y una vez entendido, se encuentra mecanismos muy simples que producen complejidad.

Cooperación.- El éxito laboral de las secretarias depende de la cooperación, su equipo de trabajo.

Cotidianos.-es un adjetivo que hace referencia a algo diario habitual o frecuente. Por ejemplo: “Las peleas son algo cotidiano a la salida del bar, “Leer los diarios forma parte de mis actividades cotidianas”, “Viajar a Europa resulta cotidiano para ciertas personas”.

Cualitativo: El término cualitativo es un adjetivo que proviene del latín cualitativo. Lo cualitativo es aquello que está relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir, con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad, o un estado.

Cuantitativo.- Lo cuantitativo se refiere a las cantidades. La calidad es una propiedad que existe en cualquier objeto, individuo, entidad o estado que se puede analizar comparándolo con otro semejante o similar

El análisis cualitativo es aquel que revela cuáles son las características o el valor de algo.

En química, el análisis cualitativo busca descubrir y desglosar los componentes existentes en una sustancia o materia.

Encaminada.- Poner en camino, dirigir hacia un lugar determinado: el guía nos encaminó hacia el monasterio guiar, orientar. Desencaminar. Dirigir la intención hacia un fin determinado. Orientar.

Excluye.- Quitar a alguien o algo del lugar que ocupaba. Excluir a alguien de una junta o comunidad Excluir una partida de la cuenta Descartar, rechazar o negar la posibilidad de algo. Los datos excluyen una hipótesis contraria a ellosprnl. Dicho de dos cosas: Ser incompatibles.

Gerencia.- Dirigir una empresa o institución pública o privada.

Gestión.- Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Hipótesis.- Una hipótesis es una suposición. Es una idea que puede no ser verdadera, basada en información previa. Su valor reside en la capacidad para establecer más relaciones entre los hechos y explicar por qué se produce

La sentencia declara o reconoce el derecho o razón de una de las partes, obligando a la otra a pasar por tal declaración y cumplirla. En derecho penal, la sentencia absuelve o condena al acusado, imponiéndole la pena correspondiente.

Mecanismo.- A los dispositivos que reciben una energía de entrada y, a través de un sistema de transmisión y transformación de movimientos, realizan un trabajo

Monitoreo.- Es un término no incluido en el diccionario de la Real Academia Española (RAE). Su origen se encuentra en monitor, un aparato que toma imágenes de instalaciones filmadoras o sensores y que permite visualizar algo en una pantalla. El monitor, por lo tanto, ayuda a controlar o supervisar una situación.

Potencial.- Es un término con numerosos usos. Como adjetivo, puede referirse a aquel o aquello que dispone de potencia, que es susceptible de tener existencia o que cuenta con la virtud de algo diferente. Por ejemplo: “Leandro tiene un gran potencial, pero debe seguir entrenando si quiere jugar en Primera”, “El equipo argentino tiene potencial aunque la competencia será muy dura”, “Una fábrica de este tipo es un peligro potencial para todos los vecinos”.

Se habla, por ejemplo, de la calidad de un producto, cuando este ha pasado por un control de calidad. También la calidad del producto depende de la marca y de la opinión del consumidor, entre otros factores.

Sentencia.- Es una resolución judicial dictada por un juez o tribunal que pone fin a lo (civil, de familia, mercantil, laboral, contencioso-administrativo, etc.) o causa penal.

6.3 TEORÍA CIENTÍFICA

6.3.1 ASISTENCIA GERENCIAL

Asistencia

Es el conjunto de acciones planificadas con anticipación, su objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa o institución para lograrlas metas y objetivos de expansión y crecimiento; encaminada a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de todos los clientes.

Gerencia

La palabra gerencia se utiliza para denominar al conjunto de empleados de alta calificación que se encarga de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa. El término también permite referirse al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y controlar las metas y objetivos.

“También es la persona o personas de alta calificación que se encargan de dirigir y gestionar los asuntos de una empresa o institución pública o privada. Se refiere al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa o institución que cumple distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la institución frente a terceros, controlar las metas y objetivos.”

Un gerente suele cumplir con cuatro funciones simultáneas: el planeamiento (se establece un plan con los medios necesarios para cumplir con los objetivos), la organización (se determina cómo se llevará adelante la concreción de los planes elaborados en el planeamiento), la dirección (que se relaciona con la motivación, el liderazgo y la actuación) y el control (su propósito es medir, en forma cualitativa y cuantitativa, la ejecución de los planes y su éxito).

Asistencia Gerencial

Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Proviene del griego ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ Stratos = Ejército y Agein = conductor, guía. Se aplica en distintos³ contextos: Estrategia empresarial: se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una

Empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento. Estrategia de marketing: está dirigida a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, con mayor efectividad que la competencia, a fin de generar en el cliente lealtad hacia una empresa o una marca.

EL ROL PROFESIONAL: ACTITUDES Y APTITUDES

Cada individuo tiene un perfil determinado de personalidad profesional que le hace más adecuado a una actividad que a otra, a un puesto que a otro, a un tipo de organización y sistemas de funcionamiento que a otro.

Para que una secretaria ejecutiva pueda desempeñar el rol o papel profesional que le corresponde en el organigrama de funcionamiento de la empresa, debe reunir una serie de aptitudes y conocimientos profesionales adecuados al puesto en cuestión.

Asimismo, y en conjunción con lo anterior, es requisito indispensable una actitud personal en sintonía con la función que se tiene que realizar, es decir, una disposición favorable hacia el trabajo que habitualmente desarrolla la secretaria en el seno de cualquier empresa.

Una perfecta combinación entre ambas exigencias, el adecuado equilibrio entre aptitud y actitud redundará sin duda en el éxito profesional de una secretaria. Lógicamente, toda persona que posea los conocimientos exigidos al puesto pero que, sin embargo, no muestre una predisposición al desempeño del mismo, o viceversa, se encontrará en serias dificultades para mantenerse con garantías con continuidad en esta profesión.

³<http://definicion.de/gerencia>

Elena Forero de González, Técnicas de Oficina. (Ediciones Norma)

Por tanto, la actitud de una secretaria en relación con su trabajo hace referencia fundamentalmente a su disposición de ánimo. En este sentido, resulta evidente que la secretaria debe poseer, al igual que otro profesional cualquiera, una fuerte vocación por su trabajo y por todo lo que lleva aparejado; además, la personalidad adecuada al puesto de secretaria es la que refleja al máximo interés por la tarea que se realiza y una constante capacidad de adaptación, renovación y reciclaje profesionales.

No todo el mundo se siente capaz de desempeñar correctamente ni, seguramente, de lograr satisfacciones personales y profesionales. Una actitud negativa hace el trabajo de secretariado por parte de la persona que intenta realizarlo conducirá inexorablemente el fracaso profesional y a la consiguiente frustración personal.

Se debe tener en cuenta que el trabajo de secretariado es más complejo de lo que pudiera parecer a simple vista, esto es, se requiere unas cualidades específicas tanto personales como profesionales.

En muchos casos, una secretaria tiene que ser gala de unas dotes de tipo psicológica que le permitan solventar con éxito determinadas situaciones y circunstancias a las que deberá hacer frente. Bien es cierto que esto último suele adquirirse a medida que se va acumulando experiencia, aunque en algunas personas se trata de cualidades inherentes a su personalidad.

Como se expresó anteriormente al hacer referencia a la etimología de la palabra secretaria, ésta debe hacer gala en el ejercicio de sus funciones de un firme y exquisito sentido de la discreción.

ACTITUDES POSITIVAS

- Vocación
- Autodominio
- Control
- Discreción⁴
- Adaptabilidad

⁴Manual de la secretaria moderna. Ediciones Algar S.A., 2009

- Iniciativa
- Decisión
- Responsabilidad
- Flexibilidad

ACTITUDES NEGATIVAS

- Desgana
- Inestabilidad
- Nerviosismo
- Indiscreción
- Negligencia
- Intransigencia
- Rigidez

APTITUDES POSITIVAS

- Sólida formación
- Cultura
- Educación
- Memoria
- Capacidad analítica
- Tacto
- Pulcritud
- Buena disposición
- Correcta atención

APTITUDES NEGATIVAS

- Baja cualificación
- Ignorancia
- Incompetencia
- Desorden⁵

⁵Manual de la secretaria moderna. Ediciones Algar S.A, 2009

COMPORTAMIENTO PROFESIONAL

Ser profesional es una parte importante de inculcarte a ti mismo en cualquier ambiente corporativo o el trabajo. Sin embargo, muchas personas no son conscientes de lo que es la definición de profesional, e incluso cómo incorporarla a sus hábitos de trabajo regulares.

A menudo como individuos contamos con 2 modos de comportamiento totalmente diferentes. Uno cuando estamos ejerciendo nuestra profesión y otro cuando pasamos a ser consumidores libres y privados.

Son la cara y la cruz de la misma moneda. Ambos se relacionan en algún punto pero difieren en el resto. Su polarización es cada vez mayor y hay una clave/consejo en todo esto a nivel personal. Intenta evitar que esta polarización te alcance porque lo sufrirás a nivel profesional y personal.

Creo de verdad que algo de todo esto hay en la crisis de los mercados que estamos viviendo y que tiene como fondo una, no voy a decir pérdida, pero sí una serie de desgaste de valores principales que otras generaciones precedentes a la nuestra tuvieron.

QUE ES IMAGEN EJECUTIVA

Es la definición de la imagen proyectada de un ejecutivo en presencia de otra persona, la cual es adquirida mediante vista, actitud, lenguaje y comportamiento que denotan congruencia o consecuencia con el cargo de dicho ejecutivo y con la Imagen de la compañía que representa.”

Paola Alfaro Atelier cuenta con el servicio de imagen ejecutiva. Un grupo de especialistas, liderado por la Analista de Imagen: Paola Alfaro, propone cursos de capacitación y soluciones a la imagen visual de su empresa.

NIVELES DE COMPETENCIA

Nivel de Competencia

Se define. Como el grado de competencia requerido en las funciones de una ocupación, obtenido como combinación de factores que determinan la complejidad,

el grado de autonomía y responsabilidad y las exigencias de conocimientos propios del desempeño idóneo de esas funciones. El Nivel de Competencia comprende una combinación de factores que se requieren para el desempeño competente en la ocupación o campo ocupacional. La complejidad de las funciones, el grado de autonomía y responsabilidad laboral y la exigencia de conocimientos que se aplican en el desempeño. A continuación se presenta una guía para definir el nivel de las competencias y en definitiva, el nivel del Taller (de Titulación)

Nivel 0:

“Ocupaciones de Dirección y Gerencia”. Implica el máximo nivel de complejidad, pues los resultados entrañan gran margen de incertidumbre. Las funciones son muy variadas y exigen un alto nivel de criterio y máxima autonomía. Hay responsabilidades por el trabajo de otro, por la distribución de recursos y por la realización de análisis, diagnóstico, diseño, planeamiento, ejecución y evaluación.

Nivel A:

Competencia en una amplia gama de actividades laborales complejas que se desarrollan en contextos cambiantes y, frecuentemente, tienen implicaciones sobre el trabajo de otros. El trabajador tiene un alto grado de autonomía, de responsabilidad por el trabajo de otros y, ocasionalmente, por la asignación de recursos.

Inicia en el desempeño de actividades laborales muy variadas que se desarrollan en diversos contextos y que en su mayoría son complejas y no rutinarias. Al trabajador se le da autonomía y se le delegan responsabilidades con base en políticas y procedimientos empresariales para que oriente y supervise el trabajo.

Nivel C:

Competencia en una variada gama de actividades laborales, en contextos variables. Algunas actividades son complejas o no rutinarias. El trabajador cuenta con el nivel mínimo de autonomía para su desempeño, recibiendo un alto grado de supervisión.

Nivel D

Competencia en la realización de una variada gama de actividades, en su mayoría sencilla, repetitiva y de resultados predecibles. Las actividades son fundamentalmente de carácter físico y exigen un alto grado de subordinación.

PERFIL PROFESIONAL

Perfil profesional: conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Los perfiles profesionales evolucionan y cambian según la demanda ocupacional y el mercado de trabajo, por tanto son dinámicos. Deben considerar la demanda social es decir, las necesidades sociales de los grupos que son objeto de la intervención. Son analíticos, pues posibilitan orientar y promover el comportamiento futuro e identifican espacios y condiciones disponibles para desarrollar determinadas estrategias y acciones. Y obedecen a la racionalidad esbozada por el currículo del plan de estudios.

La primera tarea del diseño de las futuras titulaciones consistirá en definir el perfil profesional del egresado y determinar las competencias que dicho perfil integra. Una vez fijadas las competencias del perfil profesional se elaborará el plan de estudios con las asignaturas que comprende y el reparto de los créditos totales entre las asignaturas que integra el plan de estudios.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Ahora, todas las empresas buscan, además de colocar sus productos en el mercado, crear una imagen integral que pueda ser transmitida a su público meta y al público en general, además de ser transmitida también hacia los obreros y toda la gente que en ella labora.

La comunicación institucional es, por tanto, considerada hoy en día como un aspecto fundamental de cada empresa, pues es la encargada de crear una imagen de la empresa, en donde la competencia y la saturación de información que recibe el público no sean tan perjudiciales. Ahora se busca que la empresa como emisor social se haga entender, diferenciar, registrar y ubicar de formas distintas a las que se

buscaban con anterioridad. Esto requiere no sólo de un cambio en las técnicas de comunicación, sino también en los modos y procesos de identificación de la organización.

LA COMUNICACIÓN

“La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica”.

La comunicación es fundamental en la existencia de la comunidad moderna. Es así como las Relaciones Públicas constituyen una actividad por medio de la cual, las empresas, las organizaciones y los individuos, en igual forma los organismos gubernamentales buscan la comprensión y la colaboración de la comunidad a la que pertenecen.

Esta tiene que ver con los públicos externos, es decir, consumidores, representantes o distribuidores, proveedores, agencias gubernamentales y legisladores, etc. Esta comunicación involucra tres elementos: el transmisor, el medio de comunicación y el receptor. La efectividad de la comunicación depende de estos tres. Si el transmisor es incompetente o el mensaje poco claro, el receptor no entiende el significado de la señal y ha fracasado el proceso de la comunicación.

La comunicación puede ser verbal, que consiste de palabras habladas y escritas, o no verbal, expresada por medio de acciones, gestos, expresiones faciales, música y figuras.

La comunicación es la única forma de hacer conocer la ventaja de la empresa en relación a sus competidores. Es la que permite ocupar un lugar en la mente de los consumidores (posicionamiento). También debe ajustarse a la magnitud del servicio que se brinda. Una promesa que aumente las expectativas del cliente, provoca decepción y con frecuencia la pérdida del mismo cuando no se cumple perfectamente, en la cual se debe aplicar lo siguiente:

Diagnosticar

Para lograr esta sensación del impacto en los clientes, es muy importante cuidar lo que comúnmente se conoce como comportamiento no verbal, porque es la primera impresión que se lleva el cliente.

Escuchar

Escuchar va más allá del hecho de oír, oír es una acción refleja, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural debe desarrollarse. Es una manera natural de adquirir información Así podemos entablar relaciones, hacer amigos. etc.

Preguntar

Es la manera más sencilla para recoger la información de quien tenemos enfrente, además es una forma de mostrar interés y empatía por nuestro interlocutor. La expresión de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es más que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir, expresiones de aprobación o reprobación intolerancia o cercanías al efectuar la pregunta demos ser neutrales.

Sentir

Mediante esta habilidad transmitimos empatía y aplanamos el camino a los buenos resultados. Nos referimos a ponernos en el lugar de nuestros clientes a sentir lo que el otro se siente con respecto a una situación o problema particular.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

Comunicación institucional es importante, ya que las instituciones, por el hecho de actuar y desenvolverse en una sociedad no puede no comunicar. Al estar formadas por personas, tienen una vertiente comunicativa de la que no pueden prescindir. Se encuentran presentes en el diálogo social, influyendo y siendo influidas, convenciendo y siendo convencidas.

Muchas veces no hay una intencionalidad específica detrás de cada proceso comunicativo, sino un mero diálogo. Por ello, puede existir persuasión sin que haya habido previamente un deseo explícito de influir con una finalidad precisa.

COMUNICACIÓN COMO PROCESOS

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensaje dentro de una organización compleja. Los procesos son internos y externos.

Proceso interno es toda la comunicación que se lo realiza dentro de la institución empresa.

Proceso externo de la comunicación es aquella que se realiza con los clientes externos de la organización.

FASES DE COMUNICACIÓN INSTUCIONAL

Investigación: es el estudio en profundidad de la institución y de los públicos con los que se relaciona, para detectar las carencias, las capacidades competitivas, los desafíos futuros y las posibles oportunidades.

Programación: creación de una estrategia comunicativa desarrollada en un periodo, tomando como base la información recogida en la fase anterior.

Realización: es la puesta en marcha efectiva de la estrategia programada, de acuerdo con los objetivos trazados.

Evaluación: es la valoración de los resultados obtenidos, confrontándolos con los iniciales objetivos del programa, en función de unos criterios establecidos previamente

CLIENTE

“Es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio”.

IMPORTANCIA DEL CLIENTE:

El cliente es una pieza clave para cualquier organización, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que elaboran en la empresa.

Por esta razón hay que hacer conciencia a toda la empresa que gracias al pago que hace el cliente por nuestro servicio o producto contamos con trabajo, salarios, educación, hogar, recreación, etc.

PRINCIPIOS:

- Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
- Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.
- Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- Un cliente no es solo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento con respeto.
- Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio.

SERVICIO AL CLIENTE

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”.

REGLAS IMPORTANTES PARA LAS PERSONAS QUE ATIENDE:

- Mostrar atención
- Tener una presentación adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a mano la información adecuada
- Expresión corporal y oral adecuada
- Motivación y recompensas “La motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias, nacen de dos factores fundamentales”.

Profesionalismo.- pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

Capacidad de respuesta.- Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad.- Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Elementos tangibles.- Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

EXCELENTES SERVICIOS O EXCELENTES RESULTADOS

“El servicio cobra cada día más importancia en una empresa. Desarrollar los mejores métodos para que este sea eficiente, es un factor indispensable para el correcto funcionamiento y el buen resultado de una organización”.

COMO DEBE SER LA PRESENTACIÓN PERSONAL

- Saludar al cliente
- Tener una sonrisa amistosa. Apariencia agradable
- En mitad de lo posible, dar su nombre
- Utiliza preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente.
- El lenguaje corporal debe denotar respeto
- Cuando trata de tu o de usted al cliente
- Utilizar el plural y no el singular cuando te refieras a tu tienda.

LA ATENCIÓN

“La atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta y procede de la curiosidad lograda en la presentación. En una buena presentación el prospecto llega a desarrollar cierto grado de atención llamada curiosidad que es "el deseo del prospecto de saber y averiguar alguna cosa", a esto desde el punto de vista psicológico se le conoce como pre-atención”.

La curiosidad primero y la atención después, preparan y condicionan al prospecto para aceptar e intervenir en los otros cinco pasos subsecuentes de la entrevista de venta.

LA ATENCIÓN AL CLIENTE⁶

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

La atención es su constante movimiento, por eso es importante no distraer al prospecto de la idea principal, y guiarlo de manera adecuada para que capte el principal objetivo, así como no exigirle que ponga atención en dos cosas simultáneamente ya que es imposible, si se le va a dar a analizar algún producto, debemos tener la prudencia de dejarlo terminar con su análisis y posteriormente continuar con la entrevista.

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

- El cliente por encima de todo.
Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.
- No hay nada imposibles cuando se quiere
A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que él desea.
- Cumple todo lo que prometas
Son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?
- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.
- Para el cliente tu marca la diferencia
Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver.
Eso hace la diferencia.

⁶PAZ COUSO Renata, Atención al Cliente, Ediciones de la U, 2010

- Fallar en un punto significa fallar en todo.
Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el Momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.
- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar
Si se logró alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".
- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo
Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

“Desde el punto de vista psicológico la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto”.

La atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio, idea específica que nos interese que el prospecto le tome mayor importancia.

La gestión de la atención al cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

CARACTERÍSTICAS

Podemos identificar las siguientes características de la atención al cliente:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas
- Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más imposibles.
- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.
- Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:
- Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.
- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad
- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.

- El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio.
- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.
- La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.⁷

⁷ KELO Toso, "Atención al Cliente" 1ª. Ed. Perú, 2004

6.3.2 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalan que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo- onis) Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas planeadas.

Es más fácil entender un proceso tan complejo como la administración, si se descompone en partes y si se identifican las relaciones básicas entre ellas. Este tipo de descripciones, llamadas modelos, han sido utilizados por estudiantes y practicantes de la administración desde hace muchos decenios. Un modelo es una descripción usada para representar relaciones complejas en términos fáciles de entender. De hecho, se usó un modelo sin identificar como tal. Cuando se dijo que las actividades centrales de la administración son planificación, organización, dirección y control. Éstas representan cuatro formas de abordar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo, sin embargo las relaciones descritas están muchos más entrelazadas que lo que implica el modelo.

Por ejemplo, se usan estándares para evaluar y controlar las acciones de los

⁸empleados, pero establecer estas normas forma parte inherente del proceso de la planificación y es un factor integral para motivar y dirigir a los subordinados. Por otra parte, las medidas correctivas – presentadas como una actividad de control – muchas veces entraña un ajuste de planes. En la práctica, el proceso de administrar no entraña cuatro series de actividades independientes o ligeramente relacionadas, sino un grupo de funciones interrelacionadas. Planificación, organización, dirección y control son los actos simultáneos e interrelacionados que mantienen muy ocupados a los gerentes.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control.

PLANIFICACIÓN

La Planificación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.

Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones.

⁸PAZMIÑO ARMIJOS, Gabriel, Gestión Administrativa 2000

La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado.

ORGANIZACIÓN

Son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización.

Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común. Es un conjunto de cargos con reglas y normas de comportamiento que han de respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite la acción de una empresa. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros). Funciona mediante normas y bases de datos que han sido dispuestas para estos propósitos.

DIRECCIÓN

Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar). Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, incluye la tarea de fincar los objetivos, alcanzarlos, determinación de la mejor manera de llevar a cabo el liderazgo y ocuparse de la manera de planeamiento e integración de todos los sistemas, en un todo unificado. La dirección debe de saber cómo es el comportamiento de la gente como individuos y cuando están en grupos y entender la forma en cómo operan los diferentes tipos de estructura. La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

CONTROL

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control.

Bajo la perspectiva amplia, el control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales

Origen y Evolución de la Gestión Administrativa.

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remoto, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerras, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo., él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto.

Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial. Trascendencia en Roma: aún perdura en Roma su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea ha heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto jurídico actual de nuestro pueblo. Se expresa sin lugar a equivocación que el lenguaje del derecho romano se ha convertido en un idioma universal

Administración en la Edad Antigua.

La administración como disciplina es relativamente nueva. La historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que ésta nace con el hombre, pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones y de ejecutarlas. De ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización.

Administración en la Edad Media.

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna

⁹manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente. Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

Importancia de la Gestión Administrativa:

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

⁹VELEN Ena Ventura, Susana Delgado González Teresa Ena Ventura Gestión Administrativa del Personal, 2ª. Ed 2008.

Precursores de la Gestión Administrativa.

Para que la administración sea lo que es hoy día, hubo personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.

Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidatismo.

Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.

Frederick W. Taylor: se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajó entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos.

LA DISCIPLINA ADMINISTRATIVA

La disciplina administrativa implica la aceptación y el cumplimiento de las normas y procedimientos administrativos en el desarrollo del trabajo, debiendo éste estar orientado a la consecución de los objetivos señalados.

Dentro del concepto de disciplina se deben distinguir dos tipos:

- La autodisciplina de cada empleado en su nivel de autoridad y responsabilidad
- La disciplina institucionalizada o externa que vendrá señalada por una función integrada en la Dirección Administrativa.

La autodisciplina es el resultado del nivel cultural y formativo de las personas, así como de factores tales como su propio código de ética, sus características personales, etc. Los factores que inciden en la autodisciplina son:

- Una plena identificación con los objetivos de la empresa
- Una alta motivación profesional y personal en el desarrollo del trabajo
- Un estímulo constante en la consecución de los objetivos
- Una integración en el equipo humano de trabajo del que forma parte
- Una retribución y compensación material y moral al esfuerzo realizado
- El conocimiento de ser controlado y supervisado y la aceptación plena de este hecho.

La disciplina institucional es aquella que de algún modo está “funcionalizada” y reglamentada en la empresa.

Está constituida en el caso de Dirección administrativa por:

- Las normas administrativas
- Los procesos administrativos
- Los programas administrativos
- El ejercicio de la autoridad administrativa.

ADMINISTRACIÓN

Por administrar se entiende el realizar acciones destinadas a utilizar la infraestructura existente dada por los recursos humanos y materiales, de acuerdo con ciertas normas y procedimientos, con el fin de alcanzar los objetivos, predeterminados en un período igualmente preestablecido. Si a ello se añaden los mecanismos de verificación y

supervisión de dichas acciones se tendrá el control o punto final del circuito administrativo.

En el sentido amplio de la frase, Dirección Administrativa incluye a gran escala una serie de actividades que cubren áreas de responsabilidad tales como gestión de capitales, obtención de recursos y contabilidad, presupuestos, información, archivos, control y aspectos legales de tipo fiscal y jurídico.

POLÍTICA ADMINISTRATIVA

Política no es otra cosa que el conjunto de principios que fundamentan un sistema para la consecución de sus fines. Por lo tanto, política administrativa es aquella que engloba toda la filosofía de la empresa desde el punto de vista administrativo y que abarca tanto los fines generales, como son: rentabilidad, supervivencia, crecimiento y proporcionar bienes y servicios; así como fines específicos o departamentales que en su momento contribuyen a la consecución de los primeros.

PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA

Planificación es la tarea encaminada a fijar los objetivos por alcanzar en un plazo de tiempo determinado, mediante medios y procedimientos.

Los objetivos deberán ser claros, esto es, inteligibles para los que tengan que cumplirlos; factibles, es decir, que puedan ser alcanzables racionalmente; medibles, que puedan ser cuantificados y cualificados; congruentes, esto es, que sean acordes con la política de la empresa, y aceptados, o sea, que los encargados de ejecutarlos los consideren posibles en función de los otros elementos anteriores.

El tiempo para la planificación es el elemento esencial después de la fijación de los objetivos; la consecución de tal o cual objetivo está estrechamente ligado a dicho

elemento; un objetivo alcanzado fuera de tiempo significa un fracaso, que se traduce por mayor improductividad, y menor rentabilidad. El cumplimiento de las tareas en el tiempo prefijado, constituye el éxito de las organizaciones y de las personas.¹⁰

La programación no es sino la concretización del plan a niveles menores, en periodos de tiempo más cortos, descendiendo de la generalización a la especificación, esbozando los procedimientos por seguir, a través de la descomposición de los planes en tareas, asignando responsabilidades específicas y asignando medios y plazos de ejecución.

Por lo tanto, la programación estudia y tiene en mente todo lo referente a los procedimientos administrativos que incluyen una serie de operaciones por realizar con el fin de ejecutar una actividad determinada; constituye en sí una serie de instrucciones de cómo efectuar las operaciones de trabajo.

La programación también obliga al conocimiento real de los medios por emplear en la realización de la tarea, de acuerdo con los procedimientos previstos, eligiendo para ello los más idóneos.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Para agregar un poco a los anteriores conceptos, organizar es el proceso de definir y agrupar tareas estableciendo dependencia de autoridad entre las mismas. Los principios básicos de toda organización y dirección, son: objetivos, orden, clasificación y control. El objetivo está determinado por la política administrativa; el orden permite lograr satisfactoriamente los objetivos; la clasificación permite agrupar tareas, cosas y funciones en forma bastante definida y en relación con los intereses de la empresa. El control permite registrar hechos y actividades en libros o documentos especiales.

¹⁰CARRASCO, Felipe, Administración de Recursos Humanos, 5ª. Ed 2011

La departamentalización de una empresa puede equipararse al sistema del organismo humano, porque son ellas las oficinas, los motores que impulsan a los diversos departamentos en sus tareas globales y específicas. En general, en toda empresa se pueden encontrar los siguientes departamentos.

- Secretaría general, de apoyo directo a la Dirección General
- Dirección Administrativa
- Dirección comercial
- Dirección Financiera
- Dirección de producción
- Dirección de personal
- Dirección de mercadotecnia

A todo ello se suma un departamento de seguros, encargado de cubrir todos los riesgos a los que se expone la empresa y el personal, tales como seguros contra incendios, contra robo, transporte, comercio exterior, accidentes, enfermedades, jubilación, desempleo y otros.

La comunicación es vital para toda organización administrativa ya que constituye el elemento portador de disposiciones e informes, impartiendo ideas del superior al inferior y viceversa, haciéndose entender en forma correcta, por medio de palabras, imágenes y acciones o signos.

EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

El personal administrativo constituye el esqueleto de la armazón administrativa; se constituye igualmente en el engranaje de toda esa gama de medios y procedimientos a través de los cuales se buscan unos objetivos bien determinados.

Todo lo escrito, normas y procedimientos; todos los medios adquiridos, y todas las previsiones, no tienen sentido si no entra en acción la mano del hombre. Es pues, el elemento humano, el motor que impulsa todo ese conglomerado de acciones y previsiones en la realización de los planes y programas administrativos. Por lo tanto,

es de suma importancia tener un conocimiento real sobre el personal y consecuentemente sobre la dirección de grupos humanos.

En todo grupo humano hay que diferenciar dos aspectos básicos:

- La consecución de los objetivos por el grupo
- La problemática interna de los componentes del grupo.

Este segundo aspecto es el que se debe tratar de mantener siempre sin conflictos, ya que así, manteniendo la cohesión del grupo éste puede llegar a alcanzar fácilmente los objetivos previstos. El ser humano tiene una serie de motivaciones, ideas, sentimientos, necesidades y reacciones propias que de una u otra manera se enfrentan a las de los demás.

La selección de personal es la actividad primaria, y esencial punto de partida para el posterior rendimiento de grupo. Se inicia en el momento en que nace una necesidad de personal ante la creación, aparición y/o determinación de un puesto de trabajo.

El primer paso elemental será determinar el perfil del puesto, esto es:

- Nombre del puesto
- Nivel del puesto
- Descripción de funciones
- Requisitos de puesto.- Edad, experiencia, formación, aptitudes personales
- Posibilidades del puesto.- Remuneraciones, prestaciones, promoción.

El segundo paso lo constituye el proceso mismo de selección que puede ser realizado por la propia empresa el cual se emplea por lo general para los puestos de nivel inferior, y se lleva a cabo a través de entrevistas, pequeños test, reclutamiento dentro de la misma empresa y a veces por recomendaciones externas. Para puestos de mayor nivel se recurre usualmente a una empresa especializada la cual emplea para ello un procedimiento tal como análisis y evaluación del currículum; aplicación de pruebas psicológicas que permitan dar un perfil más o menos real de la personalidad del candidato, y la entrevista personal como medio de afianzar los resultados anteriores.

Mientras se remueva el criterio subjetivo, los resultados serán más equitativos y reales; luego es preciso valorar aplicando realmente el criterio objetivo a través del análisis de los datos e informes recolectados sobre el personal procedente de:

El superior inmediato sobre su capacidad de acción, decisión, rendimiento, iniciativa y espíritu de grupo.

Medición de la actuación del individuo, como puntualidad, asistencia, rendimiento dedicación, cumplimiento de objetivos.

El desarrollo individual como: Capacitación, experiencia, trayectoria en los diversos puestos, opinión de camaradas y subordinados, etc.

El personal administrativo, como los demás, deberá poseer una formación que abarca diversos aspectos o niveles, a saber:

- La formación básica, o aquella común a todos y que abarca una cultura general; se puede adquirir fuera de la empresa o a través de ella.
- La formación específica o administrativa propiamente dicha. La formación secretarial es una formación específica necesaria para el desempeño de dicha función administrativa en el sistema empresarial.¹¹
- Capacitación en técnicas y seminarios específicos, tales como cursos de RR. HH.; de análisis transaccional.
- Cursos de organización básica dirigidos al conocimiento de la empresa y su problemática.
- La retribución está en función del puesto y de la valoración del individuo, y la integran la remuneración efectiva, más las prestaciones y otros conceptos asistenciales. Este aspecto es muy importante en su aplicación a fin de evitar descontentos y un clima inestable en la empresa.

PROCESO

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

¹¹ GUILIN VARGAS, Cesar Antonio, Modulo de Gestión del Talento Humano, 2008
<http://definición.mx/proceso/#ixzz32GmKfcHP>

Se denomina proceso a la consecución de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico. Todos estos pasos o instancias que componen un proceso deben ser organizados, coordinados y realizados de manera sistemática, de a uno por vez (secuencia alternativa) o pueden incluso superponerse las instancias (secuencia simultánea). Proceso es un término que, si bien podemos definir como lo hemos hecho de manera precisa, refiere a diferentes fines según sobre qué estemos hablando.

En biología, es frecuente escuchar hablar del proceso de evolución de los seres vivos. El hombre tiene un proceso de vida: nace, crece, se reproduce y muere, siempre hablando en términos biológicos, y sin apelar a otras instancias más sociológicas como estudiar, trabajar o participar en una organización como voluntario. Dentro de los vegetales, identificamos el proceso de fotosíntesis mediante el cual un vegetal determinado consigue, con la contribución de la luz solar, completar su proceso de generación de nutrientes para su propio organismo.

Dentro de las ciencias sociales, y relacionados con la historia, podemos hablar de procesos cuando se relacionan dos o más sucesos que han desencadenado en un suceso trascendente o relevante. Como por ejemplo, la Revolución Industrial en relación a la producción económica y en cuanto significó una ruptura en el modo de producir entre antes del siglo XVIII y el después; o la Revolución Francesa, hecho clave de la organización social, y del paso del feudalismo a la Edad Moderna.

En derecho un proceso está relacionado con las instancias judiciales que debe seguir un caso específico. Desde el momento de la presentación de una demanda, la comunicación de los cargos, la sentencia del juzgado, la apelación del demandado, la posterior instancia de tratamiento en juzgados o tribunales superiores, pudiendo llegar a una instancia de mayor nivel dentro de la jurisdicción nacional, como lo son las Corte Suprema, o incluso a nivel internacional, según la relevancia del caso, como por ejemplo la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Por otro lado, en economía un proceso bien puede ser el proceso de producción o proceso productivo. Comenzando por el diseño de un nuevo producto a producir, la preparación de máquinas y herramientas necesarias, la producción en sí del/los productos, su distribución, su comercialización, y finaliza con el consumo.

Los procesos son mucho más cotidianos de lo que podamos pensar. Por ejemplo, nuestro cuerpo de manera constante realiza procesos que contribuyen a mantener y equilibrar todo el sistema corporal, externa e internamente. Pensemos en el proceso digestivo, en cada latido de nuestro corazón que requiere de la sincronización sistemática y el cumplimiento de las funciones por parte de cada arteria y vena.

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.

Para que el proceso administrativo que se lleve a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc.

La técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control, según lo que dice la lectura podemos decir que el procedimiento se basa en un programa centralizado que delega funciones conforme va bajando el nivel de autoridad, esto quiere decir que cada parte tiene una función específica y que si hubiera falla alguna en cualquiera de estos pasos sería difícil lograr un procedimiento limpio y eficiente.¹²

¹²COULTER Robbins, Administración, 10ª. Ed 2010

7. HIPÓTESIS

LA ADECUADA ASISTENCIA GERENCIAL MEJORARÁ EL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA SOCIAL MIES-GUARANDA EN EL PERIODO, 2013-2014.

8. VARIABLES

8.1 INDEPENDIENTE

ASISTENCIA GERENCIAL

8.2 DEPENDIENTE

PROCESO DE GESTIÓN

8.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
ASISTENCIA GERENCIAL	Es el conjunto de acciones planificadas con anticipación, su objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa o institución para lograrlas metas y objetivos de expansión y crecimiento; encaminada a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de todos los clientes.	Planificación	Trabajo en Equipo	Considera necesario que se debe trabajar en equipo para el logro de los objetivos institucionales? Si No	La encuesta se lo realizara a los administrativos del MIES.
		Comunicación	Efectividad del Proceso de la comunicación	Considera que la información debe ser ágil y oportuna? Si No	
		Atención	Calidad del servicio	Cree usted que la motivación es un factor fundamental para la atención al usuario? Si No	

<p>PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.</p>	<p>Gestión Administración</p>	<p>Liderazgo Componentes del Proceso Administrativo</p>	<p>¿Considera usted que la autoridad práctica liderazgo? Si No</p> <p>¿Existe coordinación en el desarrollo de las actividades administrativas? Si No</p>	<p>La entrevistas se lo hará al Director y coordinador</p>
---	--	--	--	---	--

9. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

9.1 MÉTODOS

Método Inductivo.- Se realizará el análisis de las particularidades de la Asistencia Gerencial en el Proceso de Gestión Administrativa del MIES 1; es decir de lo particular a lo general.

Método Deductivo.- Nos permitirá analizar el problema desde las generalidades hasta lo particular de la asistencia gerencial en el Proceso de Gestión Administrativa del MIES; de lo general a lo particular

9.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por el tipo de investigación será: descriptiva, explicativa, documental y de campo; por lo tanto es preciso separar cada una de ellas.

Descriptiva.- Porque se utilizará el análisis e interpretación de datos e información recopilada a nivel de la institución, de los directivos y de los funcionarios; lo que permitirá describir la siguiente información de la Asistencia Gerencial en el Proceso de Gestión Administrativa del MIES.

Explicativa.- Porque una vez obtenido los resultados de la investigación, nos permitirá explicar las causas y consecuencias, como también realizar la propuesta donde el Director tenga conocimiento de las actividades y tome su respectivo lugar.

9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Encuestas a los 34 funcionarios del Ministerio de Inclusión Económico (MIES-GUARANDA)

Entrevistas al Coordinador Social y Director del Ministerio de Inclusión Económico (MIES-GUARANDA)

Encuestas: cuestionario de preguntas

Entrevistas: Abierta

9.4 UNIVERSO Y MUESTRA

Universo

Nuestro universo de investigación es el Ministerio de Inclusión Economía Social (MIES-GUARANDA) del cantón Guaranda la misma que cuenta con 34 funcionarios y un Coordinador Social y el Director. Esta información fue obtenida de la misma Institución.

10. PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de datos se realizará con el paquete office programa Excel 2010. El mismo que nos permitirá obtener resultados para elaborar cuadros, gráficos y análisis, como para la comprobación de hipótesis.

CAPÍTULO II

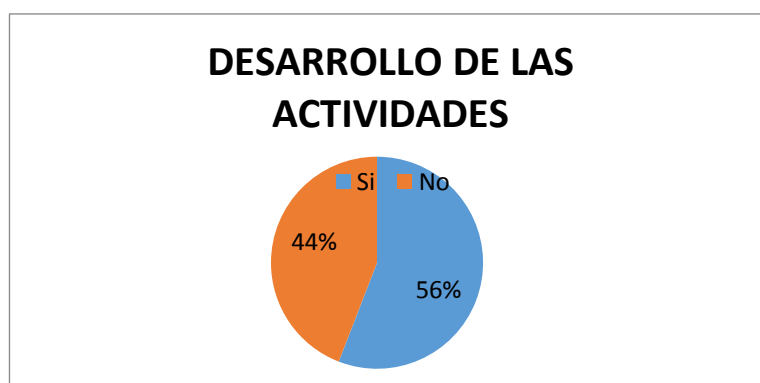
2.1 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Cree usted que el desarrollo de las actividades debe realizarlo de forma individual?

CUADRO N° 1

Variables	F	%
Si	19	56%
No	15	44%
Total	34	100%

GRÁFICO N° 1



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo

Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Mediante el análisis de este cuadro hemos podido detectar que un alto porcentaje de los encuestados desarrollan las actividades de forma individual y mientras que un número mínimo de encuestados dicen el desarrollo de las actividades no se puede hacer de forma individual ya que no obtendrían un resultado positivo.

2. **¿Considera necesario que el trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos institucionales?**

CUADRO N° 2

Variable	F	%
Si	34	100%
No	0	
Total	34	100%

GRÁFICO N° 2



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo
Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

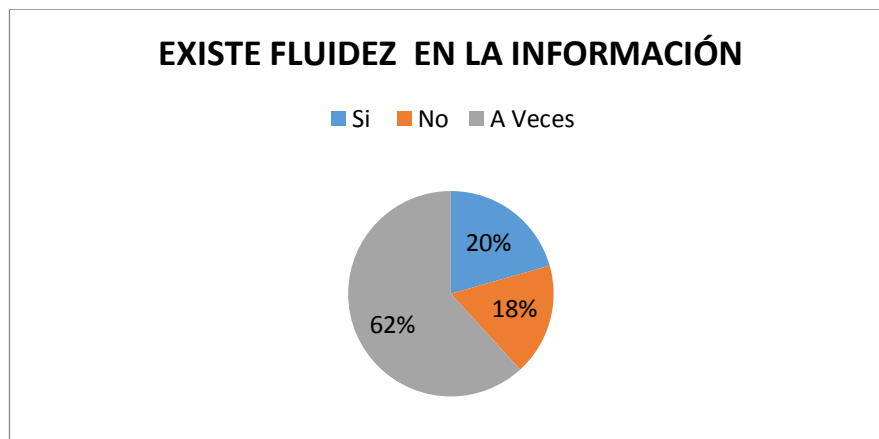
En este cuadro observamos que el cien por ciento está de acuerdo que el trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos institucionales esto hará que la institución cumpla con los objetivos planteados y sea un éxito en los procesos de gestión administrativa MIES (Guaranda).

3. ¿Existe fluidez en el manejo de la información?

Cuadro N° 3

Variables	F	%
Si	7	20%
No	6	18%
A veces	21	26%
Total	34	100%

Grafico N° 3



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo
Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

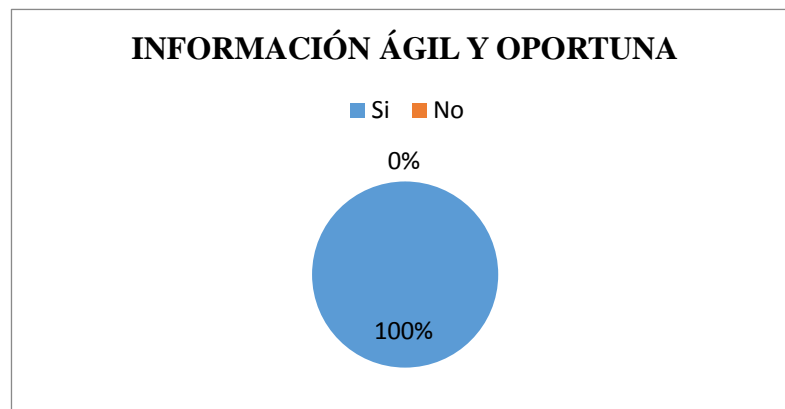
Este resultado ha sido uno de los más favorables para la elaboración del trabajo como podemos observar en el gráfico un mayor porcentaje de los encuestados coinciden que la fluidez en el manejo de información es poca, nos damos cuenta que no existe una comunicación adecuada lo que limita los procesos administrativos obstaculizando el desarrollo de las actividades; por lo que, se hace necesario buscar alternativas de solución para mejorar los procesos.

4. ¿Considera que la información debe ser ágil y oportuna?

Cuadro N° 4

Variable	F	%
Si	34	100%
No	0	
Total	34	100%

Gráfico N° 4



Autoras: Narcisca Tenelema y Delfa Angulo

Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

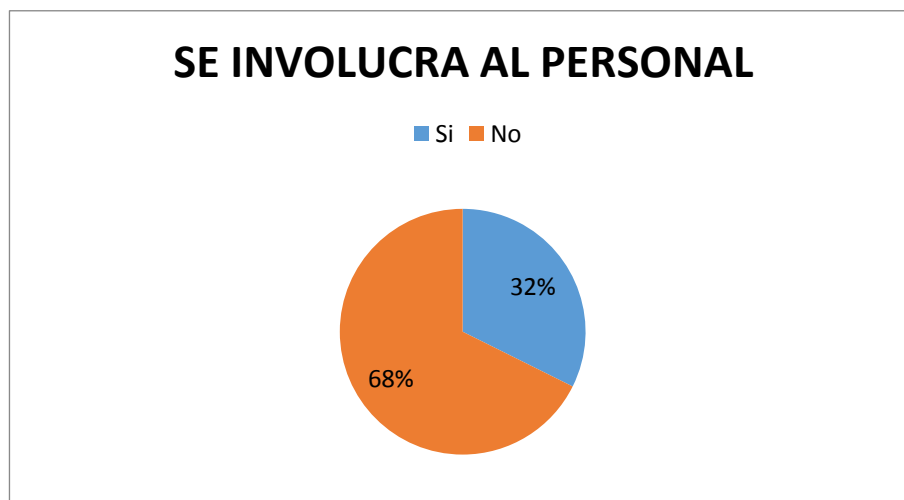
La totalidad de encuestados revelan que la información debe ser ágil y oportuna ya que los usuarios acuden a solicitar un servicio y deben recibir una buena atención de tal forma que la información sea entregada en el momento que se lo requiere para proceder con los trámites respectivos y poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

5. ¿Se involucra al personal en la toma de decisiones?

Cuadro N° 5

Variable	F	%
Si	11	32%
No	23	68
Total	34	100%

Grafico N° 5



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo

Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

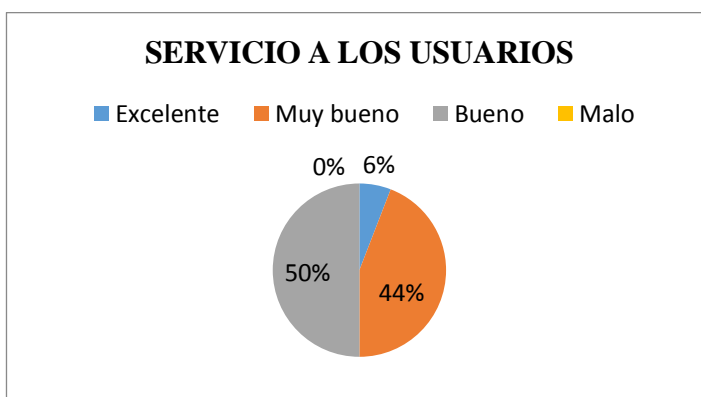
La totalidad de encuestados manifestaron que no se involucra al personal en la toma de decisiones; sin embargo se considera importante el criterio de varias personas con la finalidad de llegar a tomar la mejor decisión en función de satisfacer las necesidades de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

6. ¿El servicio que brinda a los usuarios es?

Cuadro N° 6

Variables	F	%
Excelente	2	6%
Muy bueno	15	44%
Bueno	17	50%
Malo	0	
Total	34	100%

Grafico N° 6



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo

Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

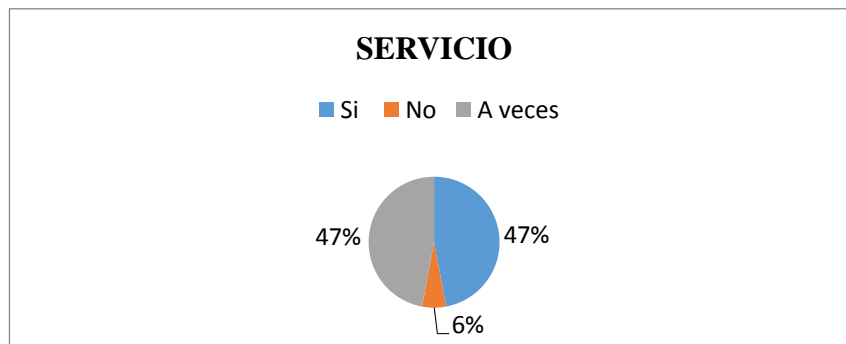
Como se puede observar el servicio que se brinda a los usuarios en el MIES, se encuentra en un porcentaje que amerita tomar correctivos con la finalidad de mejorar el servicio, ya que el proceso en la gestión administrativa implica algunas limitaciones con las que no se puede entregar un servicio adecuado.

7. ¿Cuándo solicita un servicio lo realiza de forma oportuna?

Cuadro N° 7

variable	f	%
Si	16	47%
No	2	6%
A veces	16	47%
Total	34	100%

Gráfico N° 7



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo
Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Claramente observamos que la mayoría de los funcionarios manifiestan el servicio solicitado no es entregado de forma oportuna; debido a múltiples situaciones que les impide realizar las gestiones pertinentes; por lo que es necesario realizar un diagnóstico de los procesos y determinar las posibles soluciones con la finalidad de ofrecer un servicio oportunamente.

8. ¿Existe comunicación adecuada entre los funcionarios del MIES?

Cuadro N° 8

Variable	F	%
Si	7	20%
No	4	12%
A veces	23	68%
Total	34	100%

Gráfico N°8



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo

Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

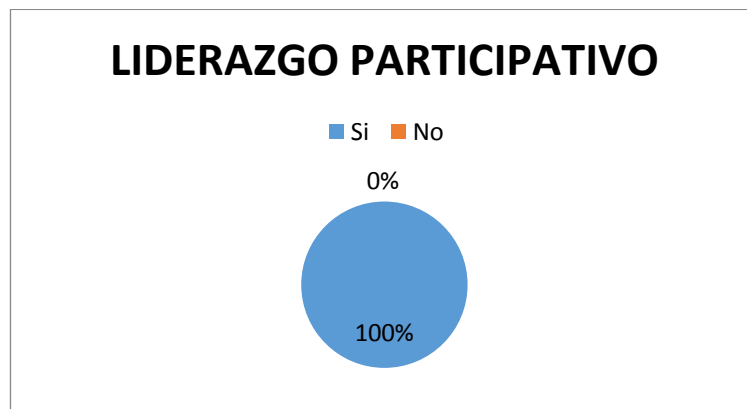
Es evidente la escasa comunicación entre los funcionarios del MIES, pese a ser una herramienta principal en todo proceso de gestión, por lo que podemos decir que al no existir una comunicación adecuada es evidente que los procesos de gestión tengan que ser retrasados, lo que impide lograr resultados positivos.

9. ¿Cree usted necesario contar con un liderazgo participativo para el desarrollo de las actividades?

Cuadro N° 9

Variable	F	%
Si	34	100%
No	0	0%
Total	34	100%

Grafico N° 9



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo
Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

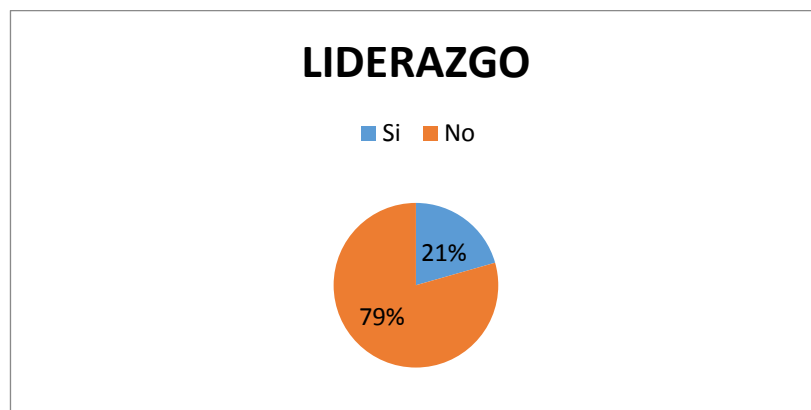
Como podemos observar la totalidad de los funcionarios consideran necesario contar con un liderazgo participativo para el desarrollo de las actividades, de tal manera que exista el compromiso, motivación, empoderamiento para realizar las actividades de forma voluntaria y en función de obtener los resultados deseados.

10. ¿Considera usted que la autoridad practica el liderazgo?

Cuadro N° 10

Variable	F	%
Si	7	21%
No	27	79%
Total	34	100%

Gráfico N° 10



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo

Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

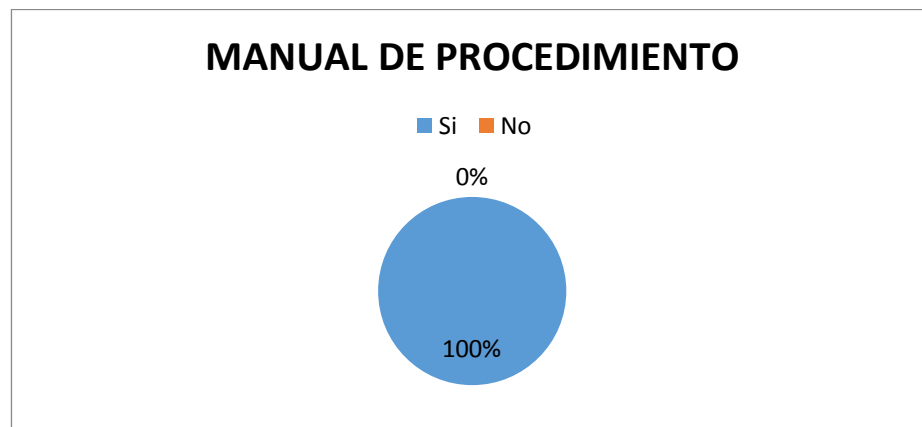
Se puede decir que la mayoría de encuestados manifiestan que la autoridad no practica liderazgo, lo que limita los procesos de gestión administrativa, por lo que como se manifiesta anteriormente es necesario que la autoridad cuente con un liderazgo para de esta manera lograr los objetivos propuestos.

11. ¿Considera necesario contar con un manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos del MIES?

Cuadro N° 11

Variables	F	%
SI	34	100%
No	0	
Total	34	100%

Gráfico N° 11



Autoras: Narcisa Tenelema y Delfa Angulo
Fuente: Encuesta aplicada a los Funcionarios del MIES (Guaranda)

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Todos los encuesta consideran que es necesario contar con un manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos del MIES ya que éste servirá como guía para mejorar los procesos administrativos y poder ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR Y COOPRDINADOR

Objetivo: Determinar la incidencia de la Asistencia Gerencial en el Proceso de Gestión Administrativa en el Ministerio de Inclusión Económica Social MIES – Guaranda en el período 2013 – 2014.

1. ¿Considera importante el trabajo en equipo para el logro de objetivos institucionales?

- El señor coordinador manifiesta que si sería necesario pero no lo aplican en la institución
- El señor director manifestó que si es necesario trabajar en equipo para un mejor logro.

2. ¿Cree usted que la información debe ser conocida por todos los funcionarios del MIES?

- Piensa que sí es necesario pero hay muchas áreas que no lo aplican esto por lo tanto no lo aplican en varios sectores
- Si ya que todos debe estar al tanto de las actividades y trabajos de la institución.

3. ¿Cómo es el proceso de comunicación en el MIES es ágil y oportuno?

- No es ágil porque la mayor parte delos funcionarios que pasamos en la institución también tenemos nuestro campo de trabajo por lo tanto no se puede dar la información necesaria.
- No por situaciones de viajes a otros distritos y no se encuentra en sus trabajo esto le impide a mantener una buena comunicación.

4. ¿Usted como autoridad involucra al personal para la toma de decisiones?

- No nunca se lo toma simplemente se lo hace de manera directa por parte de la autoridad.

- Si ya que siempre la opiniones de los demás ayuda a tomar una buena decisión.
5. **¿El servicio que brinda a los usuarios considera que se debe mejorar? ¿en qué?**
- El manifiesta que si ¿en qué? En la atención al usuario en darle mayor tiempo mayor facilidad ya que son gente que vienen del campo para realizar el trabajo que nosotros practicamos en la institución
 - Si ¿en qué? En la atención al usuario y en la actualización de nuevos programas ya que esto nos permitirá brindar un mejor servicio.
6. **¿Considera que debe existir liderazgo para el desarrollo de las actividades?**
- Obviamente pero aquí no existe liderazgo simplemente existe autoritarismo
 - Que si porque para ser líder primero tenemos que tener liderazgo como persona.
7. **¿Considera necesario contar con un manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos de la institución?**
- Obviamente eso es uno de las herramientas necesarias en cada institución
 - Si ya que esto nos ayudara a mejorar la comunicación, a mantener el liderazgo, a brindar un buen servicio, y una mejor planificación de actividades.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

En la entrevista realizada a las dos autoridades están de acuerdo con la elaboración de un manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos de la institución ya que están dispuestos a cambiar algunos aspectos negativos que tienen como autoridades.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Una vez analizado los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas, se puede determinar claramente que existe escasa comunicación, el trabajo se lo realiza de forma individual, poca practica de liderazgo, ausencia en el involucramiento en la toma de decisiones, determinando la falta de una adecuada asistencia gerencial; lo que se refleja en los procesos de gestión administrativa realizados en el MIES, por lo que de esta manera se puede comprobar nuestra hipótesis la misma que es “LA ADECUADA ASISTENCIA GERENCIAL MEJORARÁ EL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA SOCIAL MIES GUARANDA” .

2.3 CONCLUSIONES

- El trabajo en equipo es importante para el logro de los objetivos institucionales
- En el proceso de gestión administrativa el manejo de la información debe ser ágil y oportuno con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario
- El liderazgo, trabajo en equipo y la motivación es necesario en el proceso de gestión administrativa

2.4 RECOMENDACIONES

- Que en el proceso de gestión administrativa debe existir el involucramiento de los funcionarios del MIES
- Que exista fluidez en el manejo de información y comunicación entre los funcionarios del MIES
- Que se debe practicar el liderazgo y el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 TÍTULO

Manual De Procedimiento para La Organización De Los Procesos Administrativos En El Ministerio De Inclusión Económica – Social (Guaranda)

3.2 INTRODUCCIÓN

En el mundo en que nos encontramos tenemos que seguir adquiriendo conocimientos para una buena organización de los procesos administrativos de la institución, en este caso contar con un manual de procedimientos, como guía y base para tener claro los pasos que se debe poner en práctica.

Dentro de una institución lo más primordial es la comunicación, trabajo en equipo, el liderazgo, el involucramiento al personal para la toma de decisiones, esto ayudara a lograr las metas planteadas, un trabajo excelente y a brindar un buen servicio para que los clientes se sientan a gusto y puedan satisfacer todas sus necesidades.

Este manual de procedimientos será una guía para planificar y organizar las diferentes actividades, ya que con una buena planificación la agenda de trabajo estará bien distribuida y con esto se lograra ganar tiempo.

El presente trabajo investigado pretende dar a conocer la importancia de contar con un manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos en el Ministerio de Inclusión Económica- Social, para lograr un buen trabajo y alcanzar las metas y objetivos planeados.

En tal virtud un manual de procedimientos es una herramienta muy importante para la institución porque ayudara a mejorar la comunicación, el trabajo, a practicar el liderazgo y el trabajo en equipo, mediante esto proyectaran una buena imagen como institución y como profesionales.

3.3 JUSTIFICACIÓN

El contar con un manual De Procedimiento Para La Organización De Los Procesos Administrativos En El Ministerio De Inclusión Económica – Social (Guaranda) es de gran importancia ya que, años atrás viene laborando si tener en cuenta los procesos administrativos, motivo por el cual sus trabajos no dan resultados, son individualistas, no existe una comunicación entre el director y los funcionarios, la ausencia del liderazgo, no permite dar una buena imagen de la institución y a brindar un buen servicio a los usuarios y clientes.

El no contar con una buena asistencia gerencial, impide mejorar el trabajo, las actividades no son planificadas a tiempo, la comunicación no tiene fluidez entre funcionarios, todos trabajan solo para su bien sin pensar en la institución, estos problemas son muy notorios en una institución, porque no entregaran resultados positivos.

Además hoy en día el gobierno presidencial exige un buen trabajo, una atención de calidad para que el cliente se sienta a gusto y satisfaga todas sus necesidades, y motivar a los funcionarios a que sigan prestando sus servicios.

En tal forma demuestra la gran importancia de un manual de procedimientos Manual De Procedimiento Para La Organización De Los Procesos Administrativos En El Ministerio De Inclusión Económica – Social con el fin demostrar un buen trabajo y una buena atención al cliente.

3.4 OBJETIVOS

3.4.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar la organización de los procesos administrativos del Ministerio de Inclusión Económica- Social (MIES) Guaranda

3.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Demostrar la importancia de los procesos administrativos

- Involucrar al personal para que conozcan el manual de procedimientos

- Aplicar el manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos

3.5 DESARROLLO

LIDERAZGO

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

COMUNICACIÓN

Comunicación institucional es importante, ya que las instituciones, por el hecho de actuar y desenvolverse en una sociedad no puede no comunicar. Al estar formadas por personas, tienen una vertiente comunicativa de la que no pueden prescindir. Se encuentran presentes en el diálogo social, influyendo y siendo influidas, convenciendo y siendo convencidas.

Muchas veces no hay una intencionalidad específica detrás de cada proceso comunicativo, sino un mero diálogo. Por ello, puede existir persuasión sin que haya habido previamente un deseo explícito de influir con una finalidad precisa.

La comunicación es fundamental en la existencia de la comunidad moderna. Es así como las Relaciones Públicas constituyen una actividad por medio de la cual, las empresas, las organizaciones y los individuos, en igual forma los organismos gubernamentales buscan la comprensión y la colaboración de la comunidad a la que pertenecen.

SERVICIO AL USUARIO

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”.

REGLAS IMPORTANTES PARA LAS PERSONAS QUE ATIENDE:

- Mostrar atención
- Tener una presentación adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a mano la información adecuada
- Expresión corporal y oral adecuada
- Motivación y recompensas “La motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias, nacen de dos factores fundamentales”.

ATENCIÓN

“La atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta y procede de la curiosidad lograda en la presentación. En una buena presentación el prospecto llega a desarrollar cierto grado de atención llamada curiosidad que es "el deseo del prospecto de saber y averiguar alguna cosa", a esto desde el punto de vista psicológico se le conoce como pre-atención”.

DESARROLLAR HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS Las personas que prestan los servicios deben tener las destrezas y los conocimientos necesarios y el deseo de utilizar en beneficio de los clientes y de la organización.

El mejor momento para comenzar a enseñar todo esto, es durante las fases iniciales de contratación, la creación de un taller introductorio para los nuevos miembros sería de gran ayuda para que se explicara con detalle cada punto mencionado y que el nuevo miembro pueda responder a cualquier cuestionamiento de quien lo requiera.

Se debe revisar el sistema de capacitación, principalmente para los funcionarios, ofreciendo becas o el apoyo para estar actualizándose o tomando talleres en distintos ministerios que ofrecen periódicamente cursos para funcionarios, de este modo se apoya a la carrera de cada una y el personal estará más capacitado para servir mejor a los clientes.

FACULTAR A LOS EMPLEADOS PARA QUE PUEDAN SERVIR

En este punto, como se mencionó anteriormente, es necesario que los empleados trabajen de manera autónoma y sin tantos trámites burocráticos donde para realizar cualquier movimiento es necesario consultar a los superiores y con esto se crea una respuesta al cliente de ineptitud, para evitar que esto suceda debe existir zonas seguras donde los empleados pueden tomar decisiones, dependiendo el puesto que tengan: zonas de bajo riesgo donde deben preguntar a un superior, y las zonas de alto riesgo donde es obligatorio consultar a un manual o a los superiores, esta última zona es crítica en una institución porque una decisión tomada incorrectamente puede traer consecuencias irremediables o desembocar en problemas legales.

La actitud de estar facultado, de tener control sobre lo que se hace y de tener la responsabilidad del trabajo, permitirá ofrecer servicio con personal capacitado que realmente disfruta haciendo lo que hace y que servirá de mejor manera a los clientes.

TRABAJAR EN EQUIPO

Se propone una junta donde los empleados propongan lo que realmente desean de su trabajo, un error muy común es pensar que los empleados solo esperan retribuciones económicas y hay estudios donde se muestra que hay otros factores más importante para los empleados, algunos ejemplos de estos son: seguros de salud, oportunidad de aprender nuevas destrezas, oportunidades de ascender, reconocimiento por parte de la empresa o de sus compañeros, etc.

EVALUAR EL DESEMPEÑO Y PREMIAR LA EXCELENCIA

Obviamente mientras más reflejen las recompensas lo que es importante para los empleados, más eficazmente lo reflejarán en su desempeño.

En la siguiente figura se presenta la pauta que se puede utilizar para recompensar el desempeño en el servicio, la elaboración del instrumento adecuado dependerá de las necesidades específicas de la institución.

CONFIABILIDAD

La confiabilidad es la dimensión más importante como ya se pudo constatar, esta es la dimensión que con más importancia juzgaron los encuestados, en el ámbito del servicio, los clientes requieren ser tratados con amabilidad y cortesía esperando que se cumpla.

La confiabilidad es un principio central del servicio, un servicio poco confiable es simplemente un mal servicio.

EQUIDAD DEL SERVICIO

La equidad y la calidad del servicio son aspectos que van de la mano. La equidad es la forma en como los clientes perciben que una empresa es justa. Se debe analizar cuáles podrían ser las posibles prácticas que podrían crear la impresión e inequidad y tratar de mejorar el servicio. La equidad es respaldar el servicio, es dar garantía de la calidad en el servicio. Este tipo de garantías son las que respaldan a la estrategia.

De acuerdo al análisis que se realizó, pensamos que nuestro manual está basada en garantía de calidad, como nos hemos dado cuenta uno de las eventualidades críticas con mayor puntuación es la falta de comunicación, esto lo recalamos con la finalidad de que estén conformes con la atención brindada y recibida por la institución, tanto funcionarios como usuarios.

3.6 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	FECHA	RESPONSABLE	BENEFICIARIOS
Presentación del manual	La importancia de contar con un manual de procedimientos para la organización de los procesos administrativos	Diciembre 2014	Autoras	Ministerio de Inclusión Económica Social MIES Guaranda
Aprobación del manual	Concientizar que el manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos	Enero “2015	Autoridades del MIESS	Ministerio de Inclusión Económica Social MIES Guaranda
Socialización del manual	Conseguir la colaboración y el deseo de ponerlo en práctica	Enero 2015	Asistente Talento Humano	Ministerio de Inclusión Económica Social MIES Guaranda
Aplicación	Poner en práctica el manual	Febrero 2015	Autoridades y Equipo Responsable	Ministerio de Inclusión Económica Social MIES Guaranda
Evaluación	Verificar la correcta aplicación del manual por los funcionarios.	Abril 2015	Autoridades	Ministerio de Inclusión Económica Social MIES Guaranda

3.7 RESULTADOS ESPERADOS

- La aplicación del manual de Procedimiento para La Organización De Los Procesos Administrativo del Ministerio De Inclusión Económica – Social (Guaranda) mejorará la calidad de trabajo y el servicio de atención al cliente.
- El manual de Procedimiento para La Organización De Los Procesos Administrativos En El Ministerio De Inclusión Económica – Social (Guaranda) ayudará al logro de los objetivos institucionales, mediante la práctica de liderazgo y trabajo en equipo.

3.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE

3.8.1. CONCLUSIONES

- La elaboración de un manual de procedimientos dará mayor realce y aceptación por parte de los funcionarios para con la institución.
- Las áreas tendrán su propio aporte para poner en práctica lo establecido en el manual de procedimientos para la organización de los procesos administrativos en el MIES.
- El trabajo y las actividades que de ahora en adelante realizarán los funcionarios serán planificados con anterioridad para obtener resultados positivos que beneficien a los clientes y por ende a la institución

3.8.2 RECOMENDACIONES

- El manual será de gran importancia para que mejoren la calidad de servicio.
- Ya una vez planteadas las estrategias se lleven a cabo cada una con la mayor predisposición que se requiere.
- El director tiene que dar a conocer el manual de procedimientos a todos los funcionarios para que pongan en práctica lo establecido en el manual.
- Los funcionarios deberán dar un informe periódico sobre el cumplimiento de las actividades al director.

3.8.3 RESULTADOS DE LA SOCIALIZACIÓN

PROBLEMAS	ACTIVIDADES	RESULTADOS
Liderazgo y trabajo en equipo	El personal trabaja de forma individual cada quien realiza su función y no demuestran compromiso ni responsabilidad en sus actividades.	Asumen todos los funcionarios la inasistencia del liderazgo y trabajo en equipo por lo que consideran que es necesario el trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales.
Comunicación	La comunicación se centra en la persona que recibe, no existe fluidez ya que esto ocasiona problemas y pérdida de tiempo.	Los funcionarios mencionaron que una comunicación en su debido tiempo y a la hora indicada ayudara a mejorar su trabajo.
Atención al usuario	El usuario se encuentra desorientado porque no existe un direccionamiento exacto y nadie le da una correcta información.	El usuario cuando acude a una institución debe ser atendido con amabilidad y pueda obtener el producto o servicio en el momento y lugar adecuado.

3.9 BIBLIOGRAFÍA

CARRASCO Felipe, Administración de Recursos Humanos, 5ª. Ed 2011

COULTER Robbins, Administración, 10ª. Ed 2010

ELENA Forero de González, Técnicas de Oficina. (Ediciones Norma), 2011

GUILLIN VARGAS, Cesar Antonio Modulo De Gestión Del Talento Humano, 2008

JAMES R. Eva, WILLIAN Lindsay. Administración y Control de la Calidad, 2ª. Ed 2002.

KELO Toso, “Atención al Cliente” 1ª.ed.Perú, 2004.

Manual de la Secretaria Moderna.- Ediciones Algar S.A., 2009

MULLER DE LA LAMA Enrique, Atención al Cliente.1ª.ed.Lima, 2003.

PAZ COUSO Renata, Atención al Cliente, Ediciones de la U, 2010

PAZMIÑO ARMIJOS, Gabriel, Gestión Administrativa 2000

VELEN EnaVentura, Susana Delgado González Teresa Ena Ventura Gestión Administrativa del Personal, 2ª. Ed 2008.

WEBGRAFÍA

[www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones- información institucional](http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones-informacion-institucional)

[www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones -Leyes y Reglamentos de la institución- Estatutos](http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones-leyes-y-reglamentos-de-la-institucion-estatutos)

<http://www.slideshare.net/LarryJimenez/estrategias-competitivas-bsicas>

<http://definicion.de/gerencia>

<http://definicion.mx/proceso/#ixzz32GmKfcHP>

Definición de gerencia - Qué es, Significado y Concepto HTTP: //de

3.7 ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ADMINISTRATIVOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICO SOCIAL (MIES-GUARANDA)

Objetivo: Determinar la incidencia de la Asistencia Gerencial en el Proceso de Gestión Administrativa en el Ministerio de Inclusión Económica Social MIES – Guaranda en el período 2013 – 2014.

1 ¿Cree usted que el desarrollo de las actividades debe realizarlo de forma individual?

Si

No

2¿Considera necesario que el trabajo en equipo ayuda al logro de los objetivos institucionales?:

Si

No

3¿Existe fluidez en el manejo de la información?

Si

No

A veces

4¿Considera que la información debe ser ágil y oportuna?

Si

No

5 ¿Se involucra al personal en la toma de decisiones?

Si

No

6¿El servicio que brinda a los usuarios es?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo

7 ¿Cuándo solicita un servicio lo realiza de forma oportuna?

Si

No

A veces

8 ¿Existe comunicación adecuada entre los funcionarios del Mies?

Si

No

A veces

9 ¿Cree usted necesario contar con un liderazgo participativo para el desarrollo de las actividades?

Si

No

10 ¿Considera usted que la autoridad practica el liderazgo?

Si

No

11 ¿Considera necesario la elaboración de un manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos del MIES?

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR Y COORDINADOR

Objetivo: Determinar la incidencia de la Asistencia Gerencial en el Proceso de Gestión Administrativa en el Ministerio de Inclusión Económica Social MIES – Guaranda en el período 2013 – 2014.

8. ¿Considera importante el trabajo en equipo para el logro de objetivos institucionales?

9. ¿Cree usted que la información debe ser conocida por todos los funcionarios del MIES?

10. ¿Cómo es el proceso de comunicación en el MIES es ágil y oportuno?

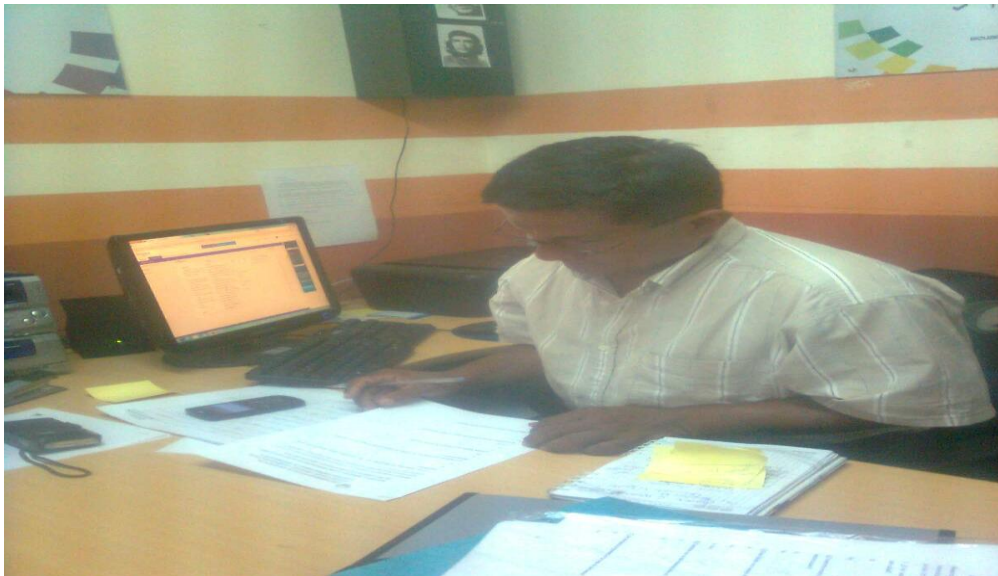
11. ¿Usted como autoridad involucra al personal para la toma de decisiones?
12. ¿El servicio que brinda a los usuarios considera que se debe mejorar? ¿en qué?
13. ¿Considera que debe existir liderazgo para el desarrollo de las actividades?
14. ¿Considera necesario la elaboración de un manual de procedimiento para la organización de los procesos administrativos de la institución?

Si

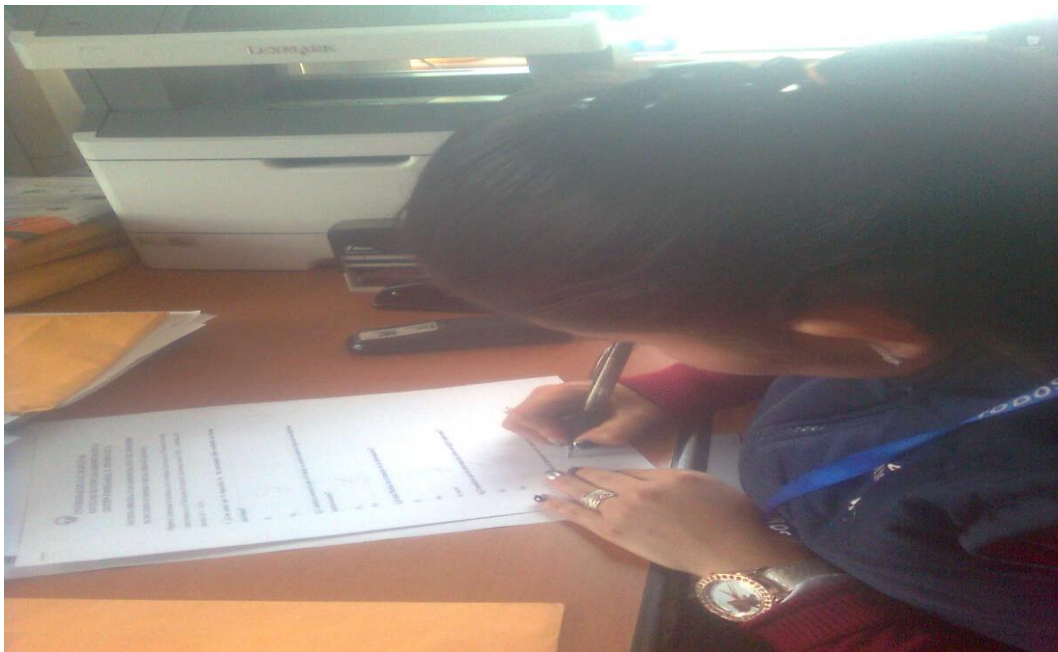
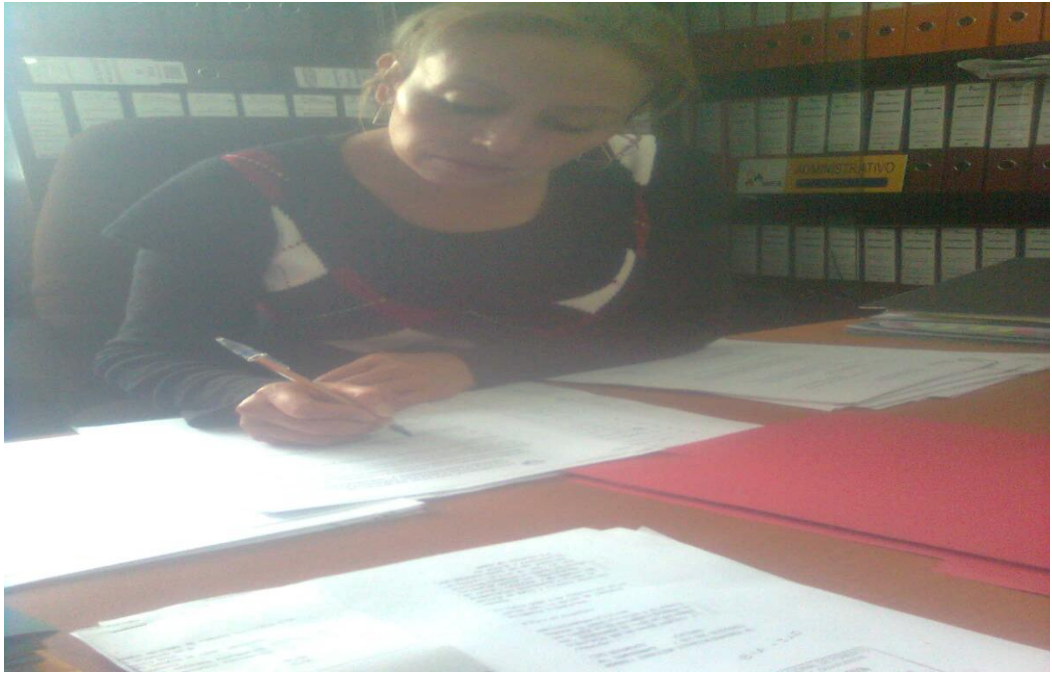
No

ANEXO 3

FOTOGRAFÍAS DEL MIES (GUARANDA)







ANEXO 4



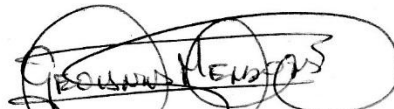
ING. GEOVANNA MENDOZA, ANALISTA DE TALENTO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL GUARANDA MIES a petición de parte interesada;

CERTIFICA:

Que las señoritas **ANGULO VARGAS DELFA MARIELA** portadora de la C.I. 0202133682 y **TENELEMA CUJI NARCISA MARIBEL** portadora de la C.I. 0202316709, Egresadas de la carrera de Gestión Administrativa de la Universidad Estatal de Bolívar, realizaron la socialización y evaluación del **Manual De Procedimiento para La Organización De Los Procesos Administrativos Del Ministerio De Inclusión Económica – Social (Guaranda)**, a los funcionarios, Director y Coordinador de Servicios Sociales, como requisito previo a la elaboración del trabajo de investigación, en el mes de febrero del 2014.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo las interesadas hacer uso del presente documento.

Guaranda, 04 de febrero del 2015



ING. GEOVANNA MENDOZA
ANALISTA DE TALENTO HUMANO





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

Ficha de Asistencia a la Socialización del Manual De Procedimiento para La Organización De Los Procesos Administrativos Del Ministerio De Inclusión Económica – Social (Guaranda).

Responsables: Delfa Angulo y Narcisca Tenelema

Fecha 2 Febrero del 2015

Nombre y Apellido	Cedula	Firma
Fernando Perez	020092035-1	
JOSÉ CHAFLA	020177670-4	
Juanmaría Vasconez	0201846722	
Ligia Punino	0201889810	
KLUCK. O'DONNELL	020110646-2	
Guido García	0200984806	
Juho Aguayo	020140546	
Olga Toris	02019683-3	
Geovanna Mendoza	0201949112	
Fernando Narvaes C.	0201281235	
Maria de Lourdes Sanchez	020132884-6	
Martha Cecilia Chimbach	020158644-3	
Efraim Montalvo	0913143335	
Marcos Rojas	020154502-7	
Eliosa Barahona	020132675-0	
Luisa Pérez	02021352-3	



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Dr. Iván Parra	020775081-3	
Sra. Teresa Chacha	0202751160-0	
Hermica Castillo	010135209-3	
Melisa Ningbonda	090025579-3	
Angela Vargas	090212058-0	
José Vera	02020400-1	
Angel Simalaza	020157242-2	
Vanesa Sanchez	090209912-9	
Vinicio Moya	020185465-0	
Hilda Escipe	0200879997.	Hilda Escipe
Estela Guzmán	0201880283	Estela Guzmán
Mabel Garrillo	020257615-3	
Anderson Andrade.	020257614-6	
Nelba Camacho	0202024048	
Austo Antimay	0201661220	
Vinicio Moreta	02040082-3	