



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN  
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA:**

**IMAGEN DE LA SECRETARIA Y SU APORTE EN LAS RELACIONES  
PÚBLICAS**

**AUTORA:**

**DANIELA SUSANA AVILEZ IZQUIERDO**

**TUTOR:**

**Dra. FANNY CUMANDA CAMPI CEVALLOS**

**BABAHOYO - FEBRERO/2020**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESUMEN**

El presente estudio de caso se realizó con el tema: imagen de la secretaria y su aporte en las relaciones públicas en las autoridades del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, el cual es una institución de índole gubernamental para el desarrollo de este análisis se utilizó el método deductivo porque permitió obtener conocimientos generales a partir de hechos particulares, mediante la aplicación de una encuesta que ayudo a recopilar información importante y necesidades cuyo objetivo es determinar la incidencia que tiene la imagen de la secretaria y su aporte en las relaciones públicas. Los resultados obtenidos en este estudio manifiestan que la mala imagen de la secretaria afecta el ambiente institucional lo cual causa desmotivación e inconformidad, razón por la cual los procesos administrativos no se cumplen a cabalidad puesto que en entorno profesional fortalecer las relaciones tanto en las autoridades y usuarios y mantener un ambiente organizacional adecuado y permite a los trabajadores establecer una comunicación efectiva, por ende se puede concluir que la imagen de la institución esencial sobre el cual se basa toda actividad que se realiza dentro y fuera de la organización dado que el buen funcionamiento de esta se realiza en mayor parte la eficacia y eficiencia con la que los trabajadores desarrollen alguna actividad.

**Palabras claves:** Imagen de la secretaria, relaciones públicas, usuarios.

## **ABSTRACT**

The present case study was carried out with the theme: image of the secretariat and its report in public relations in the authorities of the Department of General Secretari at of the Parish Decentralized Autonomous Government of the Island of Bejucal, which is a government government institution for The development of this analysis will use the deductive method because it will obtain general knowledge from particular facts, through the application of a survey that will help to gather important information and needs whose objective is to determine the incidence of the image of the secretariat and its contribution in public relations. The results detected in this study reveal that the bad image of the secretariat affects the institutional environment which causes demotivation and nonconformity, which is why administrative processes are not considered an established cavalry that in the professional environment strengthens relationships both authorities and users and maintain an adequate organizational environment and allows workers to establish effective communication, therefore the image of the essential institution on which all the activity carried out inside and outside the organization can be concluded, given that the The proper functioning of this is done in most of the effectiveness and efficiency with which the workers developed some activity.

**Keywords:** Image of the secretariat, public relations, users.

## INDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVO .....	5
SUSTENTO TEÓRICO .....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ...	13
RESULTADOS OBTENIDOS.....	13
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS) .....	14
SOLUCIONES PLANTEADAS .....	16
<b>CONCLUSIONES</b> .....	18
BIBLIOGRAFIA .....	20

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso es en base a la imagen de la secretaria y su aporte en las relaciones públicas en las autoridades del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, la cual es una organización de índole gubernamental que se dedica a ejecutar políticas públicas de desarrollo sustentable en necesidades de la ciudadanía en general de la parroquia Isla de Bejucal con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población en forma inclusiva y equitativa.

En la institución la problemática existente se debe a la imagen que se demuestra en el área de Secretaría General donde por lo consiguiente se evidencian algunos inconvenientes a la hora de atender a los usuarios por la calidad de atención y por esta razón los procesos administrativos no se cumplen a cabalidad, dado que el buen funcionamiento de una organización está sujeto en gran parte a la eficacia y eficiencia con que sus colaboradores desarrollen alguna actividad, ya que no han sabido relacionarse con el público por falta de comunicación entre las personas que laboran en la organización.

El presente estudio de caso realizado se vincula directamente con la línea de investigación Talento Humano Gestión de Talento Humano en las Actividades Organizacionales y cuya sublínea es comportamientos éticos de talento humano por ello la imagen de la secretaria ser buena con los usuarios ya que la comunicación entre ambos es fundamental pues es una función primordial en todo profesional por ende la institución debería mejorar sus relaciones laborales.

La imagen de la secretaria es un factor importante en toda institución ya que los usuarios por medio de las secretarías se crean un vínculo con todas las personas de su alrededor para expresar ideas, opiniones, interés, pensamientos, por lo tanto la comunicación dentro de las organizaciones tanto entre autoridades y usuarios ya que a

diario se realizan gestiones las cuales deben ser atendidas satisfactoriamente en dicha institución.

La metodología que se aplicó fue el método deductivo porque a partir de un hecho en particular permite obtener conocimientos generales, lo cual pudo identificar a través de la observación por lo cual se hizo un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generen en base al problema, para esto se llevó a cabo un estudio descriptivo debido a que ayuda a deducir la información obtenida, gracias a la investigación de campo se determinó la condición real del problema planteado, además se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento cuestionario.

Para efectuar el análisis de los resultados obtenidos se hizo una encuesta dirigida a dos personas, la cual permitió la interpretación de la información, por lo cual se pudo percibir que el no tener una buena imagen secretarial son factores que incrementan la posibilidad de que se generen inconvenientes o problemas entre autoridades y usuarios, por ende todas las partes encuestadas consideran adecuadas la implementación de seminarios para que así tanto autoridades usuarios como tengan un buen ambiente laboral.

El propósito del presente estudio de caso realizado en el GAD Parroquial de la Isla de Bejucal es determinar porque incide la imagen de la secretaria en el aporte de las relaciones públicas dentro de una organización, puesto que en el entorno profesional fortalecer las relaciones de trabajo ayuda a mantener un ambiente organizacional adecuado y permite al personal establecer una comunicación efectiva en la que todos puedan opinar e interpretar la información entre autoridades y usuarios para mantener una buena imagen institucional.

## DESARROLLO

El desarrollo de este estudio de caso “Imagen de la secretaria y su aporte en las relaciones públicas” se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, en el Departamento de Secretaría General debido a la buena imagen que la secretaria debe presentar. Se requiere a saber si influye las relaciones públicas con la forma de tratar a los usuarios y a la sociedad en general ya que las secretarias son las

encargadas de atender al público y la imagen de la secretaria debe ser intachable, pero en esta entidad los usuarios son mal atendidos por el exceso de personas que hay y muchas veces por la falta de paciencia de la secretaria lo que dificulta la comunicación entre los usuarios y las secretarías de esta entidad.

La misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural Isla de Bejucal como representante legítimo e interlocutor entre las autoridades locales y provinciales. Fomenta y tutela la autonomía y unidad de los gobiernos parroquiales, aglutina y forja la participación ciudadana y promueve el desarrollo integral y humano –sustentable de las comunidades rurales; con observancia de los principios de diversidad, pluralidad, transparencia, equidad, y solidaridad. Actúa mediante la organización, orientación, asesoramiento, capacitación, asistencia técnica, generación de políticas e incidencia, para el fortalecimiento de la comunidad.

La visión del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural Isla de Bejucal de Los Ríos por ser protagonista en las propuestas y ejecución de la reforma del Estado y el desarrollo rural. Con su apoyo oportuno y eficiente, las parroquias cuentan con gobiernos democráticos, autónomos, coordinados y participativos que promueven el desarrollo integral y humano-sostenible de las comunidades rurales

Las relaciones públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégicas y coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presente o futuras.

La presente unidad en análisis está conformada por el Presidente, Vicepresidente y Secretarías quienes son responsables de cada decisión que se toma dentro de la institución, los cuales están comprometidos con la organización para incrementar la eficiencia laboral en las actividades que se realizan en esta entidad. Además, está

estructurada por funcionarios encargados de la planificación y control de proyectos para el desarrollo social-económico de la parroquia Isla de Bejucal.

## JUSTIFICACIÓN

La imagen de la secretaria y su aporte en las relaciones públicas, es un tema muy importante puesto que es imprescindible que la institución mantenga buenas relaciones con el público interno y externo para lograr la credibilidad, el respeto de la sociedad a la que sirve ya que la comunicación entre el público y el personal que trabaja en dicha institución debe ser cordial para mantener un buen trato entre ambas partes.

Mediante este estudio de caso se busca demostrar la importancia que tiene la imagen de la secretaria al momento de tratar con los usuarios y autoridades de la institución ya que por medio de las secretarias se puede realizar mejor sus actividades administrativas por otra parte las relaciones públicas nos ayudan en la comunicación interna y externa para encontrar medidas correctivas que permitan el fortalecimiento entre compañeros y usuarios todo ello para lograr la aceptación del público y generar una opinión pública favorable.

Dentro de las actividades secretariales este estudio de caso tiene un aporte significativo ya que por medio de las secretarias los funcionarios pueden desarrollar habilidades, destrezas o vínculos comunicativos a través de las relaciones públicas que les facilitará la comunicación con los usuarios reconociendo y analizando los elementos esenciales que intervienen en ellos, transformándose en una herramienta fundamental, dinámica y estratégica capaz de mejorar la función secretarial para que se desarrollen actividades con calidad, competencia, eficacia y excelencia en la prestación de los servicios creando un ambiente armonioso entre las autoridades y usuarios.

Los primeros beneficiarios de este estudio de caso serán los directivos, secretarias, personal administrativo, usuarios y demás personal que labore en la institución ya que mejorando la forma de tratar todos serán capaces de obtener excelentes relaciones públicas en dicha institución vinculándola con la sociedad proporcionando una capacidad



competitiva ya que con una buena comunicación se logrará un entorno positivo que permite fortalecer la eficacia del trabajo en la institución y ofrecer un servicio satisfactorio para los usuarios.

Por ende es considerable destacar que este estudio de caso imagen de la secretaria y su aporte con las relaciones públicas es factible porque la institución consta con la disponibilidad de los recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos, tiempo e información necesaria para su desarrollo y con la predisposición de los directivos y todos los empleados que allí laboran para mejorar satisfactoriamente la imagen de la secretaria, considerándola como una fuente de mediación con el público lo que permite que se establezcan una comunicación agradable entre autoridades y usuarios para que ayuden al progreso de la institución.

## OBJETIVO

Determinar la incidencia que tiene la Imagen de la Secretaria y su aporte en las Relaciones Públicas en el Departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Isla de Bejucal Cantón Baba Provincia de Los Ríos.

## SUSTENTO TEÓRICO

### Imagen de la secretaria

La imagen personal es ideal aquella que tenemos de nosotros mismos, como que queremos ser vistos por los demás, la forma vestir junto con los modales y nuestro comportamiento, es el reflejo que damos de la empresa o institución a la que representamos. La imagen de la secretaria son personas que atienden al público, colaboran como auxiliares en el desarrollo de la empresa, ayudan a los ejecutivos con su trabajo diario (Guzmán, 2005) las secretarías actúan como recepcionistas, hacen cartas, concretan citas, desempeñan funciones de archivo, entre otras actividades. Por estas razones es vital el cuidado de su imagen y comportamiento.

La imagen de la secretaria debe ser impecable. Su apariencia física es imprescindible con el cabello y las uñas perfectamente arreglados, con un maquillaje discreto con un perfume delicado, debe cuidar su figura no tiene que lucir como modelo pero si tener una buena imagen agradable a la vista del público, vestirse adecuadamente sin exageraciones si la empresa tiene uniforme este debe llevarse tal como indica la empresa el estilo personal genera mayor confianza, es aquel que muestra la pulcritud, la discreción y la sencillez de la secretaria.

La imagen personal es una forma de comunicación no verbal un atuendo adecuado para la ocasión nos denotará de mayor seguridad, adaptación y aceptación socio-profesional. Cuando hablamos de la imagen no nos referimos solo a la vestimenta si no a algo mucho más amplio como: La postura, los movimientos, los rasgos físicos, el modo de caminar, la mirada, la risa, el tono de voz, la higiene, la cortesía, la educación, etc. (Londoño, 2002) es decir, es un modo de vida, una forma de ser, de actuar, por lo tanto cada persona tiene la suya ya que la imagen es la carta de presentación refleja y dice mucho, en la actualidad la imagen es de gran importancia porque exponer una buena imagen favorece al cumplimiento de objetivos empresariales y personales.

Según (Lodoño, 2012) manifiesta que la secretaria (o) es una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sólida formación, en definitiva, una persona capacitada para asumir responsabilidades a realizar funciones y de planificación y es la mano derecha del jefe por lo tanto es conveniente que tenga amplios conocimientos de contabilidad, tecnología, entre otros. El dominio de estos procesos le permitirá convertirse en la secretaria eficiente y eficaz que hoy en día son muy importantes y aplicar técnicas de relaciones humanas, ética profesional y publicidad le permite crecer como persona y dar todo de sí para generar progresos comunicativos para ayudar a la imagen de la empresa.

La imagen de la secretaria es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas, encaminadas con una salud física, emocional y espiritual podremos obtener un mejor resultado. Además, la secretaria es el reflejo de la empresa, debe

transmitir confianza a sus clientes y responsabilidad en las tareas encargada, por otra parte, también mantener sus conocimientos actualizados ya que cada día hay nuevos avances con esto ayudaría a la innovación de la empresa.

## Elementos de la imagen de la secretaria

### La primera impresión.

En cuestión de imagen la primera impresión que causamos a las personas es de gran importancia, ya que es la oportunidad que tenemos para generar un pensamiento positivo en la mente de los demás y con el tiempo aumentar nuestra reputación. Lo complicado está en que lograr esto solo lleva unos cuantos segundos. Es importante mencionar que para poder proyectar una buena imagen y por tanto una buena impresión debemos trabajar en nosotros mismos y saber qué queremos comunicar, pues a partir de ello podremos generar un plan de acción y estrategias que nos ayuden a impactar mejor a los demás.

### Los modales:

Los modales son las acciones externas que caracterizan a cada persona y están conformadas por las actitudes corporales que determinan el comportamiento humano y que son aplicables a la apariencia personal a través de la forma de conducirse, de hablar y de vestir. En cualquier nivel de trabajo que la secretaria se encuentre debe educar sus maneras, cuidar su tono de voz y aprender a pedir las cosas. Los buenos modales no solo describen la forma de ser de la secretaria, sino también describen la imagen que la empresa proyecta hacia fuera.

### La apariencia física

El argumento de las personas a las que se les aplicó la encuesta, fue que los candidatos que habían seleccionado para otorgarles el posible préstamo de dinero, transmitían solvencia económica. Hemos oído la frase “Lo interior es lo más importante”,

pareciera que esta afirmación no se aplicará totalmente a la práctica, y es así, lo exterior cuenta para poder abrir puertas, no sólo en el caso de un préstamo de dinero porque los bancos realizan un estudio de crédito que tiene mayor peso en la decisión de otorgar un crédito.

### La postura del cuerpo

Debemos cuidar la postura corporal, debe caminar con el rostro erguido, pasos firmes y seguros y el vientre un tanto encogido. Aunque parezca gracioso, la secretaria debe caminar como si estuviese en una pasarela. También debe cuidar su forma de sentarse y de ponerse en pie, su forma de hablar, debe utilizar tonos correctos para la oficina. La secretaria no debe ni puede utilizar tonos chillones ni palabras obscenas.

### Implementos que acompañarían para una apariencia profesional

#### La vestimenta

Causa una buena impresión en los demás, aunque no sea la única parte importante en una entrevista o encuentro. A veces la primera impresión puede cambiar cuando se conoce más a fondo a una persona. La forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros, si lleva un traje clásico y formal, la tratarán con formalidad; si viste con faldas cortas y blusas descotadas, la tratarán con frivolidad; y si lleva un vestido discreto, la tratarán con respeto.

#### Los accesorios

En todo momento. Los accesorios cambian el vestido haciendo glamoroso o casual, deportivo o sofisticado etc. Antes de salir de tu casa mírate al espejo y piensa que te puedes quitar, quítatelo y observa cómo te ves mejor. Para seleccionar los accesorios que usaras usa tu instinto e imaginación.

## Maquillaje y peinado

Toda secretaria debe maquillarse con naturalidad y discreción, no es necesario parecer una máscara, sino aplicarse los productos que nos favorezcan y nos resalten nuestros atributos. El peinado de la secretaria debe ser también sencillo, nada de cabellos alborotados ni el cabello envuelto locamente. Debe lucir un pelo bien tratado. La secretaria puede llevar un pelo suelto, una cola de caballo, o un recogido y si no tiene el cabello limpio puede hacerse un recogido delicado sin mostrar las puntas.

## El lenguaje corporal

El lenguaje corporal no es otra cosa que todo aquello que hacemos con nuestro cuerpo, o sea nuestros gestos. Hay una relación muy estrecha entre nuestra mente, nuestras emociones y nuestro cuerpo. Está relacionada con el tono de voz, también comunica si acudimos a una reunión de negocio en vaqueros y zapatillas es poco probable que nuestro atuendo nos conceda credibilidad. Es una de las claves para establecer relaciones interpersonales satisfactorias consiste en brindar a los demás la atención y el reconocimiento que merece.

Según (Lodoño, 2009) define que la secretaria actual se ha convertido en la imagen de su jefe y de la misma empresa, no se debe olvidar nunca que mantener buenas relaciones con los proveedores y clientes contribuirá a dar una imagen positiva de la empresa por ende es quien organiza y coordina el trabajo de su jefe y los procesos comunicativos además debe atender, ayudar, servir, y brindar un buen servicio, resolver problemas, y satisfacer las necesidades de los clientes.

En cuestión de imagen la primera impresión que causamos a las personas es de gran importancia, ya que es la oportunidad para generar un pensamiento positivo en los demás y así aumentar el prestigio de la empresa. Ya que definitivamente una buena atención es lo que todos esperamos al ser recibidos por lo tanto la secretaria es a menudo el elemento que mantiene una oficina o negocio en buen estado pues a partir de ello

debemos trabajar en nosotros mismo y generar estrategias que nos ayuden a impactar a empleados, clientes y departamentos de la empresa.

## RELACIONES PÚBLICAS

Esta ciencia de la Alta Dirección, va orientada a conseguir la credibilidad y confianza de los públicos mediante gestiones personales, utilizando diversas técnicas de difusión y propagación, informando a tiempo y en el momento oportuno, sobre las personas u organizaciones para modificar o potenciar sus actitudes y acciones (Cabreo, 2000)

Las relaciones públicas constituyen la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización, y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar la comprensión y aceptación del público. Con el fin de que una buena imagen de la empresa interfiere a través de los sentidos en sus respectivos públicos para así lograr la obtención de mejores posibilidades competir y obtener mejores resultados.

Las relaciones públicas son, reconciliar todas estas consideraciones de modo que integren de forma satisfactoria los factores externos y las políticas internas de la empresa para poder establecer líneas de comunicación cooperación y entendimiento entre la organización y su público para enfatizar la responsabilidad, ética que son primordiales para el trabajo (BLACK, 2001) es el esfuerzo planteado para influenciar la opinión mediante el buen carácter y la ejecución responsable, basado en una comunicación satisfactoria.

En las relaciones públicas un profesional puede trabajar en todo tipo de organizaciones, empresas privadas, organismos públicos, asociaciones. En todas ellas mantendrá una estrecha relación con los diferentes clientes y medios de comunicación es proporcionará una visión amplia y global para dar un prestigio a la organización, mediante

el trato personal y dar una buena perspectiva de la empresa y así implementar nuevas ideas por lo cual mantener una buena imagen.

#### Funciones de las relaciones públicas

Todas estas actividades son propias de las que desarrollan los encargados de acometer estas estrategias:

1. Proyectar la imagen de la identidad corporativa de las empresas.
2. Investigar el mercado para analizar tendencias y opiniones de los consumidores.
3. Asesoría, consejo y seguimiento a los diferentes apartados de los que se compone una empresa.
4. Elaboración y puesta en práctica de programas dirigidos a sectores de interés por parte de la empresa o negocios.
5. Fomentar de manera óptima las relaciones entre los trabajadores y el público externo.
6. Preparación, aprobación y difusión de noticias y eventos a los diferentes medios de comunicación.
7. Difusión de información de la entidad o empresa a los diferentes clientes.

#### Las relaciones públicas en el entorno empresarial

1. Constituyen una de las funciones más importantes para que la empresa pueda lograr sus objetivos y afianzar su imagen de marca. Se destacan algunas funciones concretas:
2. Mantener una imagen óptima y favorable de la empresa.
3. Gestionar e implementar eventos, congresos, conferencias, seminarios, entre otros.
4. Mantener buenas prácticas laborales dentro y fuera de la empresa.
5. Están involucradas en el envío y recepción de información de las actividades que desarrolla la compañía.

6. Creación de canales de comunicación para favorecer el contacto directo con el público o el cliente ideal al que se dirigen.

Según (Mercado, 2002) las relaciones públicas actúan en el ámbito de la comunicación persuasiva, por lo que tienen relaciones más o menos directas con disciplinas comunicativas, como la publicidad y la propaganda sea manifestado como una actividad comunicacional ya que busca la comprensión entre la organización y el público para que ambos se vean beneficiados porque mediante una buena comunicación tendremos menos conflictos en la empresa y así llamaremos la atención del público por ende a estar al día con los cambios que hayan a diario para luego utilizarlos de forma eficaz ya que las técnicas de comunicación son primordiales en toda institución.

Por lo tanto, las relaciones públicas son para promover la confianza en ambas partes porque implica una serie de compromisos. Su importancia hace que se sitúen como función directiva dentro del entorno empresarial, en las grandes empresas, el director de comunicación es el encargado de desarrollar estas estrategias para lograr una base de las comunicaciones coherentes y integra para obtener un ambiente laboral agradable, por lo que en consecuencia las relaciones públicas son la representación de la empresa que crea vínculos comunicativos.

Según (Solano, 1999) las relaciones públicas consiste en definir y comunicar la información de una empresa para proveer de calidad en la percepción del cliente en lo que busca alcanzar entre las principales tareas es aparecer en la gestión de las comunicaciones internas para conocer los recursos humanos, la gestión externa para darse a conocer así misma y las funciones humanísticas para ganar la confianza del público lo cual permite tener un contacto más directo con la organización por ende mantener una imagen positiva ante el público.

Podríamos decir básicamente que las relaciones públicas a través de su acción crean conversaciones mediables, basadas en hechos, eventos y actividades concebidas para generar una buena imagen de la empresa, y generar un impacto favorable al cliente,



que se sienta a gusto con lo que se ofrece y con quien se lo está ofreciendo, son factores que influyen directamente en la sociedad es por esto que las relaciones públicas deben mejorar cada día y mantenerse en un trato aceptable con el público.

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante el desarrollo del presente estudio de caso la metodología que se aplicó fue el método deductivo porque a partir de un hecho en particular permite obtener conocimientos generales, el cual se pudo identificar mediante la observación se realizó un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generan en base al problema, para esto se llevó a cabo el estudio descriptivo debido a que ayudó a deducir la información obtenida, gracias a la investigación de campo se determinó la condición real del problema planteado.

La técnica de recolección de datos que se utilizó para obtener una información destacada para la realización del presente estudio fue la encuesta, la que está conformada por un cuestionario de diez preguntas en base a identificar los aspectos más importantes en relación a la imagen de la secretaria en el departamento de Secretaria General del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal con el objetivo de recolectar datos reales sobre el impacto que tiene el aporte de las relaciones públicas en la institución.

## RESULTADOS OBTENIDOS

El instrumento que se aplicó para este estudio de caso en la presente unidad de análisis fue el cuestionario, por medio del cual se establecieron una serie de preguntas sobre las dos variables que tratan sobre el problema planteado de las cuales cinco son de la primera variable imagen de la secretaria y cinco de la segunda variable aporte de las relaciones públicas, las cuales podrían dar la posible solución a la problemática en curso, con el objetivo de poder establecer buenas relaciones entre la secretaria y el usuario.

Para el presente estudio de caso se realizó una encuesta la cual fue dirigida al Departamento de Secretaria General del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal, cuyos resultados obtenidos han permitido recopilar información relevante y decisiva para su desarrollo en relación a la imagen de la secretaria que mantiene en la institución y como se está efectuando actualmente, identificando ciertas situaciones en cuanto al problema planteado puesto que en la encuesta manifiestan cierto grado la comunicación es deficiente ya que es el factor fundamental para que haya una buena relación entre compañeros, por lo tanto la imagen de la empresa se ve afectada ya que la falta de comunicación entre la autoridades lo cual no les permite tener una buena relación pública con los usuarios.

#### SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

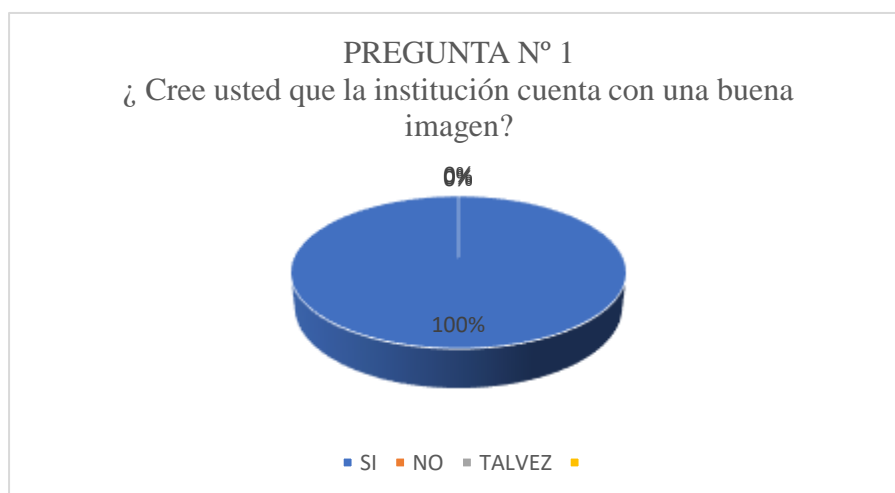
Los hallazgos más relevantes que se obtuvieron en base a los resultados de la encuesta aplicada son:

#### 1. ¿Cree usted que la institución cuenta con una buena imagen?

**Tabla N° 1 Imagen de la secretaria**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	%
<b>TOTAL</b>	2	<b>100%</b>

### Grafico N° 1 Imagen de la secretaria



Fuente: Daniela Avilez

#### Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que cuenta con una buena imagen.

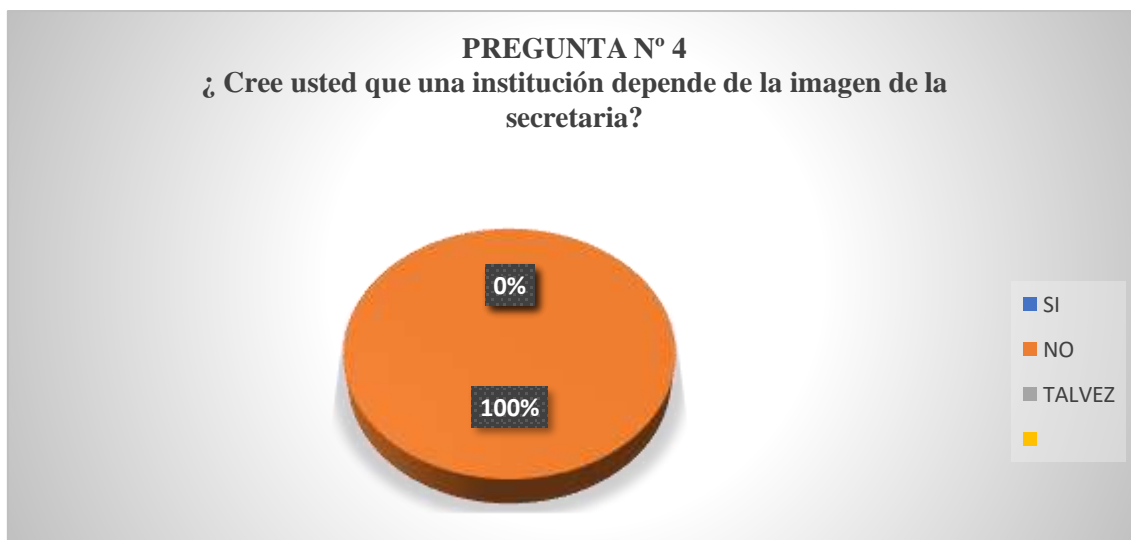
#### Interpretación:

Los resultados obtenidos en la primera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si cuenta con una buena imagen.

#### 4. ¿Cree usted que una institución depende de la imagen de la secretaria?

Tabla N° 1 Imagen de la secretaria

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	100%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Daniela Avilez

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que la institución no depende de la secretaria.

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la cuarta pregunta se dedujo que el Departamento de Secretaria General del GAD no depende la imagen de la secretaria.

**SOLUCIONES PLANTEADAS**

En relación a distintas situaciones detectadas a través de la técnica de recolección de datos que fue la encuesta, la cual se empleó para obtener una información verídica sobre el tema planteado cuyo instrumento fue el cuestionario, con el fin que aporten con efectividad con la imagen de la secretaria y así poder establecer una buena relación con el público para lograr un óptimo trabajo entre las autoridades y usuario a continuación expongo las siguientes soluciones:

Implementar seminarios para los profesionales del área de secretariado que trabajan en el Departamento de Secretaria General, esta propuesta se establece en función de que en esta institución no se realizan ninguna clase de seminarios en base a la imagen de la secretaria como un punto referencial en las actividades de las autoridades es por ello que se debe realizar seminarios en relación con la imagen y su aporte en las relaciones públicas ya que ayudará a mejorar el prestigio de la institución.

Realizar talleres, es una alternativa de solución para los trabajadores del Departamento de Secretaría General ya que pueden mejorar la productividad laboral por medio de una buena relación pública con los usuarios, puesto que la comunicación es importante ya que es oportuno porque permite mantener motivados a las autoridades y usuarios ayudándolos al desempeño institucional y fortalecer las relaciones interpersonales entre ellos, y así mejorar la imagen institucional.

Fomentar un plan de acción que contengan métodos alternativos que permitan al Departamento de Secretaria General comunicarse mejor tanto entre las autoridades y usuarios para mejorar la imagen de la institución puesto que el plan debe estar debidamente planificado, coordinado y controlado para su correcta aplicación teniendo en cuenta las necesidades de los trabajadores que laboran en el área a objeto de estudio.

## CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación que se realizó a los resultados de la encuesta aplicada a las autoridades del área de objeto de estudio, las situaciones detectadas y las soluciones planteadas para mejorar la problemática en el presente estudio de caso, se puede concluir que:

- El problema laboral que surge en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal se debe a la comunicación deficiente que se da entre las autoridades del Departamento de Secretaría General de la institución puesto que no dialogan entre sí lo cual dificulta llegar a establecer un contacto con los usuarios por lo que constantemente los procesos administrativos que se realizan en esta área no se desarrollan satisfactoriamente
- La imagen de la secretaria en el entorno es muy importante ya que la secretaria es una herramienta imprescindible en toda institución puesto que es la que se encarga de realizar las distintas actividades dentro y fuera de la institución, por lo cual la secretaria nos ayuda a tener un mejor desempeño laboral y a incrementar la productividad de la organización y a mejorar las relaciones entre autoridades y usuarios es un factor que puede impulsar la motivación y satisfacción personal.
- El GAD Parroquial de la Isla de Bejucal no cuenta con un buen asesoramiento sobre lo que es la imagen y atención de una secretaria por ello el problema entre las autoridades y usuarios al momento de comunicarse ya que la información no se da de buena manera especialmente en el departamento de secretaria general puesto que no cumple con sus actividades diarias de trabajo debido a la falta de comunicación entre ellos lo cual afecta a ambas partes.
- Las áreas que componen la organización no cuentan con trabajadores motivados y predispuestos a mejorar la imagen de la institución por ende no desempeñan bien sus actividades lo cual dificulta el buen funcionamiento de la institución ya que no mantienen una buena comunicación lo influye en las relaciones entre autoridades y usuarios.
- Finalmente se recomienda a las autoridades del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal establecer una mejor imagen secretarial para que ayuden a la organización

tanto interna como externa para que no haya ningún tipo de inconvenientes al momento de relacionarse con el público y así no perjudiquen la imagen de la institución

## BIBLIOGRAFIA

- BLACK. (2001). *ABC de las relaciones públicas*. El libro de oro de las relaciones públicas
- Cabreo, J. (2000). *El libro de oro de las relaciones públicas*. España.
- Guzman, P. (2005). *Buenos modales.Imagen personal y empresarial.Etiqueta y protocolo*.
- Londoño, C. (2009). *Guía para la secretaria ejecutiva*. España.
- Londoño, C. (2010). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz*. España.
- Londoño, C. (2012). *Manual de Perfeccionamiento para las secretarias*. España.
- Mercado, S. (2002). *Relaciones públicas aplicadas : un camino hacia la productividad*.
- Solano, L. (1999). *Tratado De Relaciones Publicas*.



# ANEXOS

**ANEXOS N.-1**

<b>ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL ISLA DE BEJUCAL</b>			
<b>Objetivo:</b> Determinar la incidencia que tiene la Imagen de la Secretaria y su aporte en las Relaciones Públicas en el Departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Isla de Bejucal Cantón Baba Provincia de Los Ríos.			
<b>Instrucciones:</b> Leer en forma detenida cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que usted considere adecuada, marque con una X en el casillero que corresponde al número de la opción que selecciona.			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TALVEZ</b>
<b>1. ¿Cree usted que la institución cuenta con una buena imagen?</b>			
<b>2. ¿Cree usted que la imagen de la secretaria es importantes para la institución?</b>			
<b>3. ¿Considera usted que la institución cuenta con una secretaria eficaz?</b>			
<b>4. ¿Cree usted que una institución depende de la imagen de la secretaria?</b>			
<b>5. ¿Cree usted que la institución debe mejorar su imagen?</b>			
<b>6. ¿Cree usted que la institución consta con buenas relaciones públicas?</b>			
<b>7. ¿Cree usted que la institución cuenta con una buena comunicación con los usuarios?</b>			

<b>8. ¿Cree usted que las relaciones públicas influyen en la institución?</b>			
<b>9. ¿Considera usted que las relaciones públicas son importantes para la institución?</b>			
<b>10. ¿Cree usted que hay que tener una buena relación entre autoridades y usuarios?</b>			

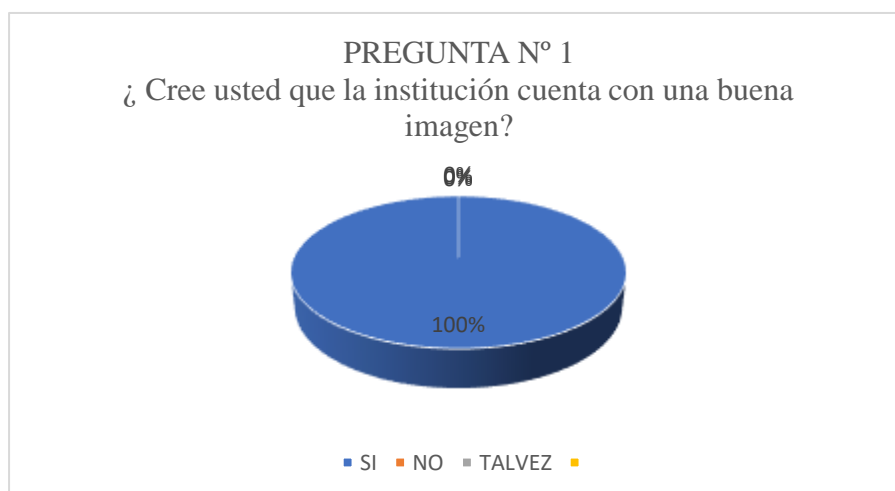
**ANEXOS N.-2** Encuesta realizada a las autoridades de del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Isla de Bejucal

**2. ¿Cree usted que la institución cuenta con una buena imagen?**

**Tabla N° 1 Imagen de la secretaria**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	%
<b>TOTAL</b>	2	<b>100%</b>

### Grafico N° 1 Imagen de la secretaria



Fuente: Daniela Avilez

#### Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que cuenta con una buena imagen.

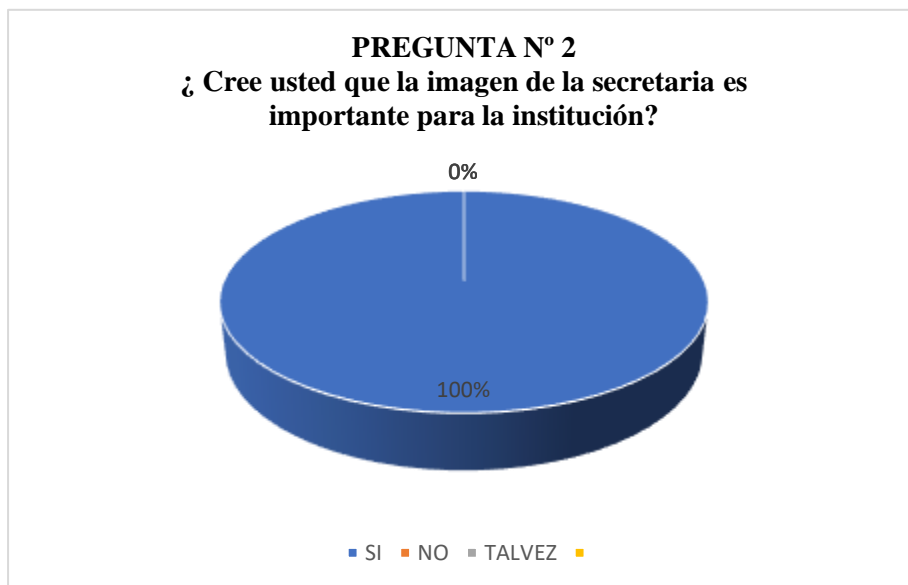
#### Interpretación:

Los resultados obtenidos en la primera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si cuenta con una buena imagen.

### 3. ¿Cree usted que la imagen de la secretaria es importante para la institución?

Tabla N° 2 Imagen de la secretaria

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Daniela Avilez

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que la secretaria es importante debido a que es la presentación de la empresa.

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la segunda pregunta se dedujeron que la secretaria es importante porque es la encargada de las actividades de la institución.

**3. ¿Considera usted que la institución cuenta con una secretaria eficaz?**

**Tabla N° 3 Imagen de la secretaria**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Daniela Avilez

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que cuenta si cuenta con una secretaria eficaz .

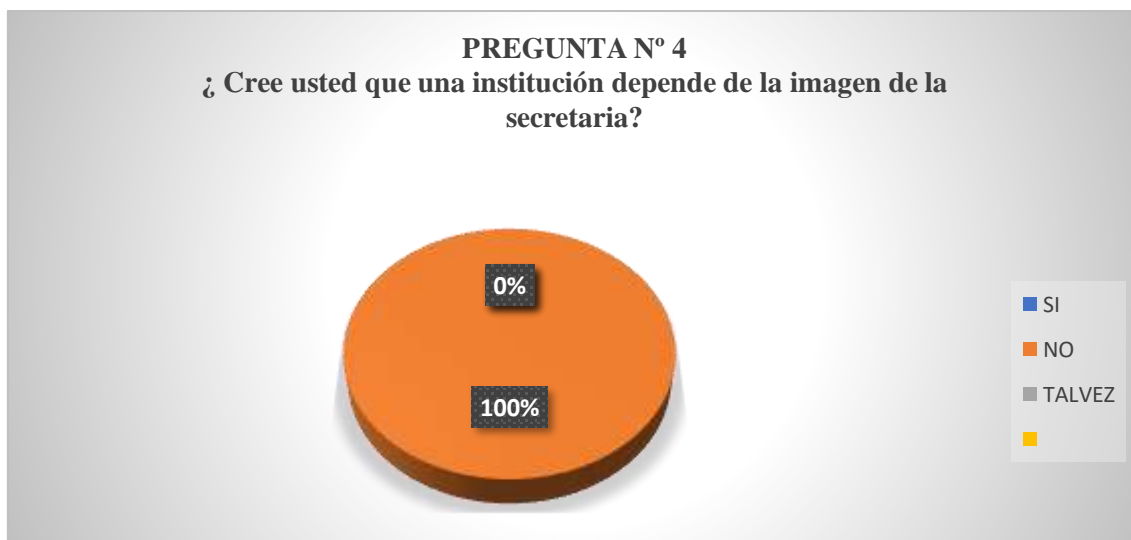
**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la tercera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si cuenta con una secretaria eficaz.

**4. ¿Cree usted que una institución depende de la imagen de la secretaria?**

**Tabla N° 4 Imagen de la secretaria**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0%
NO	2	100%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Daniela Avilez

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que la institución no depende de la secretaria.

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la cuarta pregunta se dedujo que el Departamento de Secretaria General del GAD no depende la imagen de la secretaria.

**5. ¿Cree usted que la institución debe mejorar su imagen?**

**Tabla N° 5 Imagen de la secretaria**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que si debe mejorar la imagen de la institución.

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la primera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si debe mejorar la imagen de la institución.

**6.¿Cree usted que la institución consta con buenas relaciones públicas?**

**Tabla N°6 Relaciones Publicas**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>





**Fuente:** Daniela Avilez

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que cuenta con una buena imagen.

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la primera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si cuenta con una buena imagen.

**7. ¿Cree usted que la institución cuenta con una buena comunicación con los usuarios?**

**Tabla N° 7 Relaciones Publicas**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Daniela Avilez

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que cuenta con una buena imagen.

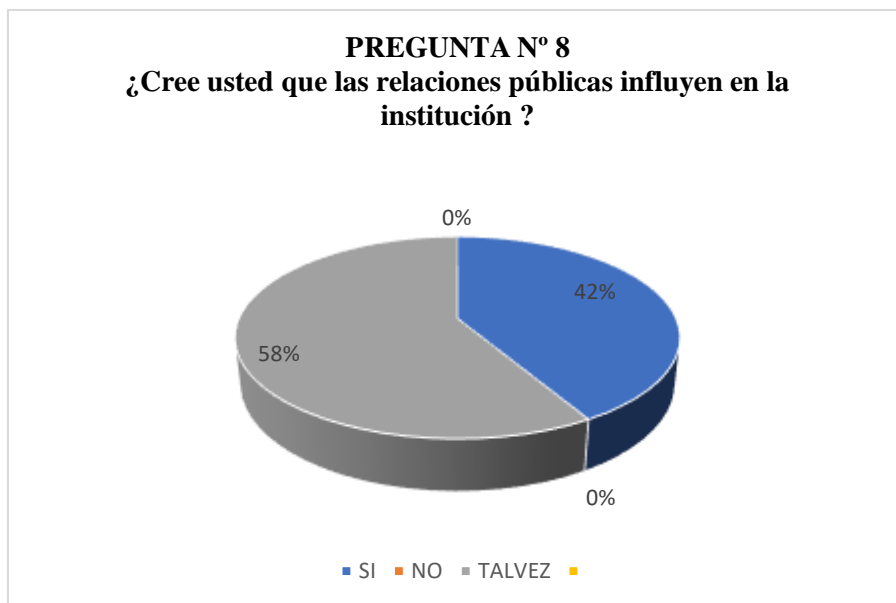
**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la primera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si cuenta con una buena imagen.

**8. ¿Cree usted que las relaciones públicas influyen en la institución?**

**Tabla N° 8 Relaciones Publicas**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	33%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Daniela Avilez

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que cuenta con una buena imagen.

**Interpretación:**

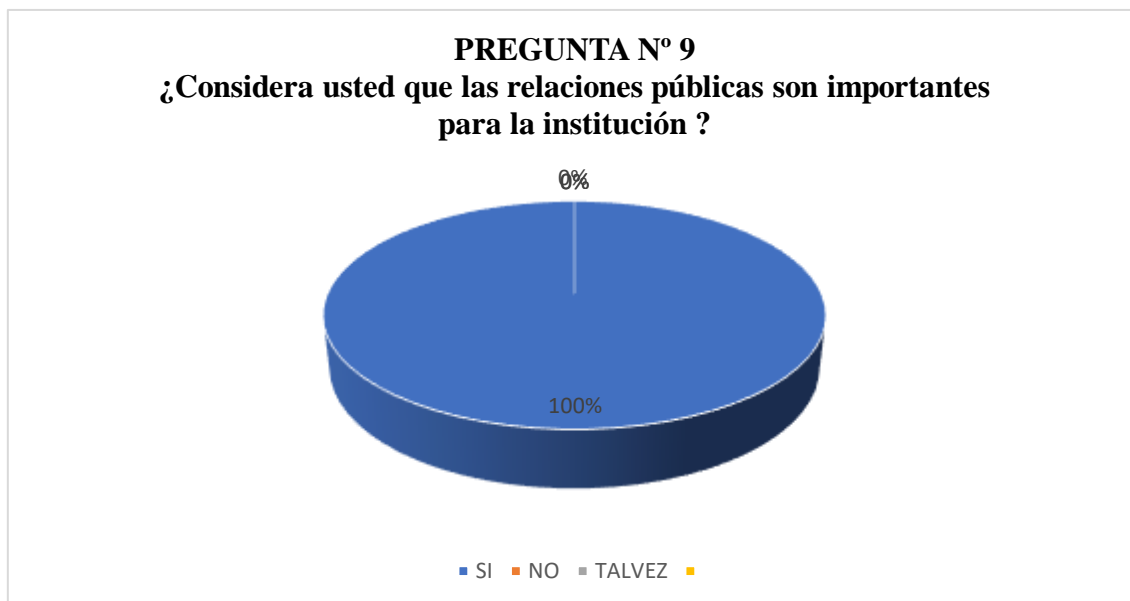
Los resultados obtenidos en la primera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si cuenta con una buena imagen.

**9. ¿Considera usted que las relaciones públicas son importantes para la institución?**

**Tabla N°9 Relaciones Publicas**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%

NO	0	0%
TAL VEZ	0	%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Daniela Avilez

**10. ¿Cree usted que hay que tener una buena relación entre autoridades y usuarios?**

**Tabla N°10 Relaciones Publicas**

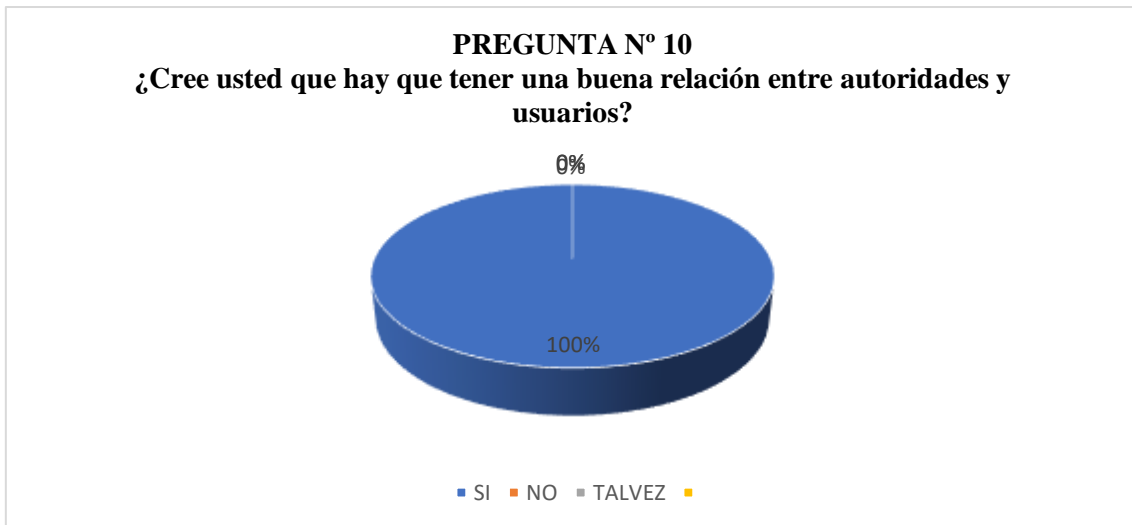
<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que si debe haber una buena relación para evitar conflictos.

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la primera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si debe haber una buena relación para evitar conflictos entre las autoridades y usuarios.



**Fuente:** Daniela Avilez

**Análisis:**

La encuesta realizada dio como resultado que el 100% de los encuestados mencionaron que si debe haber una buena relación para evitar conflictos.

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la primera pregunta se dedujeron que el Departamento de Secretaria General del GAD si debe haber una buena relación para evitar conflictos entre las autoridades y usuarios.

### ANEXO N.-3



Revisando el tema del proyecto con la tutora para realizar la respectiva investigación y sus correcciones.



Revisando con la tutora el avance del estudio del estudio de caso.