



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE



INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA

“DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”.

AUTORA:

LADY GISSELA ARREAGA CASTRO

TUTOR:

LCDO. FRANCISCO GALARZA BRAVO, MSC.

LECTORA:

ING. GRACE CONTRERAS CRUZ, MSC.

BABAHOYO - LOS RÍOS – ECUADOR

2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



DEDICATORIA

Siento que soy un ser afortunado, pues a pesar de vivir sin tantas riquezas tengo unos padres maravillosos que valen más que cualquier tesoro en este mundo. Les doy las gracias a ustedes por haberme dado la dicha y la oportunidad de haber tenido una educación y ahora estar en el lugar que estoy, ya que este trabajo y gran esfuerzo se lo debo a ustedes.

Lady Arreaga Castro



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de culminar con éxito la universidad, dando gracias a profesores, amigos y familiares que fueron testigos de este gran esfuerzo y por formar parte de cada uno de mis logros.

Lady Arreaga Castro



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Sr. **LADY GISSELA ARREAGA CASTRO**, portador de la cédula de ciudadanía número N° **0941575375**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que en el presente Informe Final del Proyecto de investigación, los conceptos desarrollados, el análisis realizados y las soluciones brindadas en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

“DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

LADY GISSELA ARREAGA CASTRO

C.I. 0941575375



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 24 de septiembre del 2018

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 012 de fecha 13 de septiembre del 2017, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-008-RES-006-2017, certifico que la Srta. **Arreaga Castro Lady Gissela**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación titulado:

“DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

LCDO. FRANCISCO GALARZA BRAVO, MSC.

DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 27 de septiembre del 2018

En mi calidad de Lectora del Proyecto de Investigación, designado por el consejo Directivo con oficio N° 012 de fecha 13 de septiembre del 2017, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-008-RES-006-2017, certifico que la Srta. **Arreaga Castro Lady Gissela**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

“DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

ING. GRACE CONTRERAS CRUZ, MSC.

DOCENTE DE LA FCJSE.



RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN,
TITULADO "DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
BABAHOYO"

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: LADY GISELA ARREAGA CASTRO

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

8,75

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:

Lcdo. Juan Guevara Espinoza, Msc.
DELEGADO DEL DECANO

Lcda. María Salazar Sánchez, Msc.
DELEGADO DEL
COORDINADOR DE LA
CARRERA

Lcdo. Abel Romero Jácome, Msc.
DELEGADO DEL CIDE

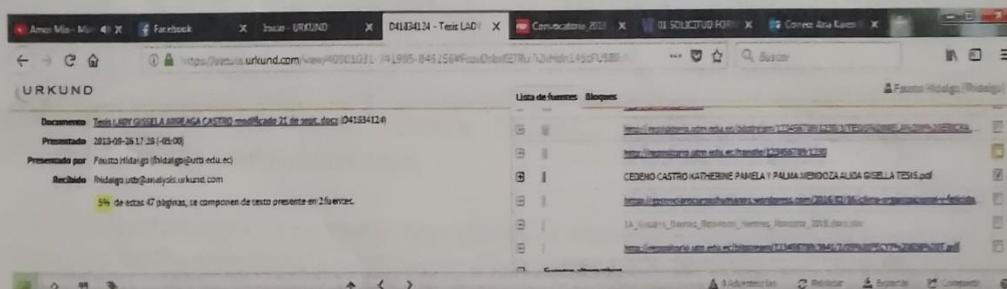
Abg. José Herrera Masquera,
SECRETARIA DE LA
FAC. CC. J.J.J.S.S.EE



CERTIFICACIÓN

Lcdo. Francisco Galarza Bravo Msc. Tutor del informe final a petición de la interesada certifico, que la presente investigación elaborada por la estudiante, **Arreaga Castro Lady Gissela, CI 0941575375**, cuyo tema de investigación es:

Desempeño laboral de las secretarías y su relación con la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.



La misma que fue revisada, orientada en todos los procesos de evaluación además fue sometida al proceso del sistema URKUND, cuyos resultados es: 05% lo cual se encuentra dentro de los parámetros establecido por titulación, por lo manifestado considero apta para la respectiva aprobación.

Certificado para los fines pertinentes

Atentamente:

Lcdo. Francisco Galarza Bravo Msc.
DOCENTE TUTOR DE LA FACULTAD

ÍNDICE

| CONTENIDOS | Págs. |
|--|--------------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Certificado de autoría intelectual..... | iv |
| Certificación del Tutor del Informe Final..... | v |
| Certificación del Lector del Informe Final..... | vi |
| Resultados del Trabajo de Graduación..... | vii |
| Resultados de porcentaje de trabajos similares..... | viii |
| Índice general..... | ix |
| Índice de Tablas..... | xii |
| Índice de Gráficos..... | viii |
| Resumen | |
| | |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 5 |
| 1.2. MARCO CONTEXTUAL..... | 5 |
| 1.2.1. Contexto Internacional..... | 5 |
| 1.2.2. Contexto Nacional..... | 6 |
| 1.2.3. Contexto Local..... | 7 |
| 1.2.4. Contexto Institucional..... | 8 |
| 1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA..... | 8 |
| 1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 10 |
| 1.4.1. Problema General..... | 10 |
| 1.4.2. Sub-problemas o Derivados..... | 10 |
| 1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 11 |
| Línea de investigación de la Universidad..... | 11 |
| Línea de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación..... | 11 |
| Línea de investigación de la carrera..... | 11 |
| Delimitador espacial..... | 11 |
| Delimitador temporal..... | 11 |
| Delimitador demográfico..... | 11 |
| 1.6. JUSTIFICACIÓN..... | 12 |
| 1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 14 |
| 1.7.1. Objetivo General..... | 14 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos..... | 14 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 15 |
| 2.1. MARCO TEÓRICO..... | 15 |
| 2.1.1. Marco Conceptual..... | 15 |
| Desempeño laboral..... | 15 |
| Desempeño laboral y clima organizacional..... | 16 |
| Calidad de Desempeño Laboral..... | 16 |
| Atención al cliente..... | 17 |
| Herramientas para Mejorar la Atención | 18 |
| Mejoramiento Continuo Gradual | 19 |
| Importancia de la Calidad de desempeño laboral..... | 19 |
| Evaluación del desempeño | 20 |
| Evaluación de la calidad de desempeño laboral..... | 21 |
| Objetivos de la evaluación del desempeño..... | 21 |
| La calidad..... | 22 |
| Calidad del servicio..... | 22 |
| El clima organizacional..... | 23 |
| Calidad Profesional..... | 23 |
| La responsabilidad como pilar de la eficacia..... | 24 |
| Capacidad y autodesarrollo de habilidades..... | 24 |
| Planificación del trabajo:..... | 25 |
| Estabilidad emocional: | 26 |
| Beneficios de un clima organizacional positivo..... | 26 |
| 2.1.2 MARCO REFERENCIAL. | 29 |
| 2.1.2.1 Antecedentes Investigativos..... | 29 |
| 2.1.2.2. Categorías De Análisis..... | 34 |
| Calidad de Desempeño Laboral..... | 34 |
| 2.1.3. Postura Teórica..... | 35 |
| Primer nivel: fisiológico | 36 |
| Segundo nivel: seguridad | 36 |
| Tercer nivel: afiliación y afecto | 36 |
| Cuarto nivel: estima | 37 |
| Quinto nivel: auto-realización | 37 |
| 2.2. HIPÓTESIS. | 43 |
| 2.2.1. Hipótesis general..... | 43 |
| 2.2.2. Sub-hipótesis o derivadas..... | 43 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.3. Variables | 44 |
| CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 45 |
| 3.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN..... | 45 |
| 3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas | 45 |
| 3.1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | 45 |
| ENCUESTAS DIRIGIDAS A LAS SECRETARIAS | 46 |
| ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES | 49 |
| 3.1. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES..... | 52 |
| 3.1.1. Específicas..... | 52 |
| 3.1.2. General | 52 |
| 3.2. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES | 53 |
| 3.2.1. Específicas..... | 53 |
| 3.2.2. General | 53 |
| CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN..... | 54 |
| 4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADO | 54 |
| 4.1.1. Alternativas obtenidas | 54 |
| 4.1.2. Alcance de la Alternativa | 54 |
| 4.1.3. Aspectos Básicos de la propuesta..... | 55 |
| 4.1.3.1. Antecedentes | 55 |
| 4.1.3.2. Justificación..... | 55 |
| 4.2. Objetivos | 56 |
| 4.2.1. Objetivo general | 56 |
| 4.2.2. Objetivos específicos..... | 56 |
| 4.3. Estructura general de la propuesta | 56 |
| 4.3.1. Título | 56 |
| 4.3.2. Componentes..... | 57 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 88 |
| Anexo..... | 89 |

ÍNDICE DE TABLAS

| Tabla | Págs. |
|---|--------------|
| Tabla # 1.- Prueba estadística | 47 |
| Tabla # 2.- Operacionalización | 49 |
| Tabla # 3.- Labor con honestidad | 52 |
| Tabla # 4.- Cumplimiento de su labor | 53 |
| Tabla # 5.- Transparencia en sus funciones | 54 |
| Tabla # 6.- Paciencia al atender | 55 |
| Tabla # 7.- Perfeccionamiento profesional | 56 |
| Tabla # 8.- Servicios con puntualidad | 57 |
| Tabla # 9.- Amabilidad en el trato | 58 |
| Tabla # 10.- Cordialidad a los estudiantes | 59 |
| Tabla # 11.- Respeto a los estudiantes | 60 |
| Tabla # 12.- Atención con calidez | 61 |
| Tabla # 13.- Confianza en los servicios que reciben | 62 |
| Tabla # 14.- Labor con honestidad | 63 |
| Tabla # 15.- Cumplimiento a cabalidad | 64 |
| Tabla # 16.- Transparencia en sus funciones | 65 |
| Tabla # 17.- Paciencia al atender | 66 |
| Tabla # 18.- Puntualidad en la entrega de los servicios | 67 |
| Tabla # 19.- Amabilidad en su trato | 68 |
| Tabla # 20.- Atención con cordialidad | 69 |
| Tabla # 21.- Trato con respeto | 70 |
| Tabla # 22.- Atención con calidez | 71 |
| Tabla # 23.- Confianza en los servicios que reciben | 72 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| Gráficos | Págs. |
|---|--------------|
| Gráfico # 1.- Labor con honestidad | 52 |
| Gráfico # 2.- Cumplimiento de su labor | 53 |
| Gráfico # 3.- Transparencia en sus funciones | 54 |
| Gráfico # 4.- Paciencia al atender | 55 |
| Gráfico # 5.- Perfeccionamiento profesional | 56 |
| Gráfico # 6.- Servicios con puntualidad | 57 |
| Gráfico # 7.- Amabilidad en el trato | 58 |
| Gráfico # 8.- Cordialidad a los estudiantes | 59 |
| Gráfico # 9.- Respeto a los estudiantes | 60 |
| Gráfico # 10.- Atención con calidez | 61 |
| Gráfico # 11.- Confianza en los servicios que reciben | 62 |
| Gráfico # 12.- Labor con honestidad | 63 |
| Gráfico # 13.- Cumplimiento a cabalidad | 64 |
| Gráfico # 14.- Transparencia en sus funciones | 65 |
| Gráfico # 15.- Paciencia al atender | 66 |
| Gráfico # 16.- Puntualidad en la entrega de los servicios | 67 |
| Gráfico # 17.- Amabilidad en su trato | 68 |
| Gráfico # 18.- Atención con cordialidad | 69 |
| Gráfico # 19.- Trato con respeto | 70 |
| Gráfico # 20.- Atención con calidez | 71 |
| Gráfico # 21.- Confianza en los servicios que reciben | |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESUMEN EJECUTIVO

El éxito económico y social de una empresa depende en parte de los entes que posea. Mediante su buen desempeño en la gestión de calidad aseguran que la empresa sea competitiva. Uno de los factores que atribuyen seguridad a la empresa en cuanto a su economía y al factor social, son las asistentes ejecutivas, las que proyectan la imagen de su empresa al público y al entorno laboral.

Se considera que entre las características más importantes que debe tener una secretaria para colaborar positivamente en la institución es la adaptación a la forma de trabajar de su jefe y tener dinamismo y habilidad para comunicar, de igual forma este debe tener la plena confianza de delegar en ella parte de los trabajos que desarrolla, debe saber brindar apoyo efectivo en la consecución de los objetivos y resultados.

Su rol es de apoyo a la gerencia, por lo que ya no solamente se limitan a las labores transaccionales, sino que deben involucrarse directamente en todas las actividades propias de su superior inmediato y del equipo al que le reportan. También deben aportar ideas y soluciones a situaciones y muchas veces servir de interlocutoras entre el superior y los demás miembros de la organización.

En el desarrollo de la presente investigación se aplicó el tipo de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa, modalidad documental y de campo, aplicando fichas de observación, encuestas y entrevistas, las mismas que dieron resultados que luego fueron análisis e interpretados para concluir y recomendar la propuesta que a continuación se expone: Programa para mejorar las competencias de las secretarias en cuanto a sus funciones y la atención a los estudiantes y usuarios.

Palabras claves: Desempeño laboral, secretarias, calidad, atención, estudiantes.



EXECUTIVE SUMMARY

The economic and social success of a company depends in part on the entities it has. Through their good performance in quality management ensure that the company is competitive. It is the executive assistants who project the image of their company to the public and the work environment.

It is considered that among the most important characteristics that a secretary should have to collaborate positively in the institution is the adaptation to the way of working of their boss and have dynamism and ability to communicate, in the same way this must have the full confidence of delegating in she part of the work she develops, she must know how to provide effective support in achieving the objectives and results.

Their role is to support management, so they are not only limited to transactional tasks, but must be directly involved in all the activities of their immediate superior and the team they report to. They must also provide ideas and solutions to situations and often serve as interlocutors between the superior and the other members of the organization.

In the development of the present investigation, the type of exploratory, descriptive and explanatory research, documentary and field modality was applied, applying observation cards, surveys and interviews, which gave results that were later analyzed and interpreted to conclude and recommend the proposal that is set out below: Program to improve the skills of the secretaries in terms of their functions and attention to students and users.

Keywords: Work performance, secretaries, quality, attention, students.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es de carácter descriptiva ya que pretende identificar aquellas áreas de oportunidad que permitan buscar estrategias para conocer los grados de satisfacción de los usuarios, respecto a sus experiencias dentro de la Facultad, evalúa algunas variables que como institución de estudios superiores ofrece a su estudiantado que para esta investigación se le denominara usuarios (alumnos). Dichos resultados de esta encuesta son de gran beneficio primeramente para mejorar el servicio hacia nuestros usuarios (alumnos).

Los resultados de esta investigación permitirán a la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo desarrollar un plan estratégico que permita mejorar su calidad y oferta educativa que beneficie sus indicadores y buscar con ello alternativas orientadas a obtener materiales y recursos, con el propósito de evaluar y acreditar sus programas para constituirse en una Facultad comprometida con su misión y visión institucional.

La evaluación de desempeño se referirá a la idoneidad ética y pedagógica que requiere la prestación del servicio educativo, y describirá el grado de cumplimiento de las responsabilidades inherentes al cargo que desempeña la secretaria y que se hacen evidentes en los diferentes contextos institucionales, valorará la actuación de las funcionarias como profesionales que participan en el desarrollo de una buena perspectiva en la calidad de la atención, planea su labor educativa, aplica las estrategias administrativas más apropiadas para mejorar la calidad de atención a los estudiantes.

La evaluación de desempeño planea la labor de la secretaria, aplica las estrategias administrativas más apropiadas para mejorar la calidad de atención a los estudiantes, desde esta perspectiva el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico y clave del éxito institucional, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva en la consecución de que el desempeño laboral propugne el mejoramiento de las funciones secretariales.

La evaluación del desempeño laboral de las secretarias valorará la actuación de la profesional en la rama secretarial en su campo de trabajo, como promotor de la integración de la comunidad educativa, administrador de los recursos físicos y financieros, responsable de mantener una buena calidad de atención y facilitador del trabajo en equipo destinado a mejorar la equidad, calidad y eficiencia de la Facultad, mediante la integración de los mencionados factores.

Una forma eficaz de posicionarse en la mente de los estudiantes es utilizar el servicio de atención como elemento diferenciador, es uno de los puntos más vulnerables de los emprendedores, por lo tanto, se debe tener un personal calificado que conozca de técnicas de atención a las personas en este caso nos guiaremos en la percepción de la calidad en la atención. El trato debe ser cordial, amable y siempre mejorar el servicio de atención al estudiante, la relación con ellos debe ser permanente y no eventual, aunque probablemente harán falta que funcionen correctamente otras estrategias que serían las siguientes:

Dar confianza, amabilidad, cordialidad buscando los medios necesarios para satisfacer las necesidades del estudiante, eliminando palabras obscuras o negativas del vocabulario personal, porque estas generan rechazo a nivel subconsciente en la mente de los estudiantes. Para brindar un excelente servicio se debe aplicar técnicas específicas y habilidades que deben tener las Secretarías para dar servicio al estudiante, es la empatía habilidad fundamental ya que significa proporcionar servicios personales de alto nivel; en una Institución Educativa se debe tener capacidad de servicio, para que haya una mejor imagen y prestigio.

La identificación intelectual con los sentimientos, pensamientos o actitudes de otro, es uno de los componentes de la inteligencia emocional, es la capacidad de ponerse realmente en la posición del estudiante y entender su frustración. Cuando un estudiante, está enojado o emocionalmente alterado, se debe mantenerlo con calma y ver la probabilidad de poder ayudar, siendo más comunicativa, buscando los mecanismos para que la persona actúe de una forma diferente; es importante entender esto cuando se trata con clientes emocionales.

Otra alternativa viable es las relaciones interpersonales o humanas lo que más valoran los clientes, la forma de hablar con buenos modales, aplicando términos suaves y trato muy

cordial, con una sonrisa y tono de voz adecuada, capaz que llegue al cliente la satisfacción y la confianza para poder solicitar lo que desea. La siguiente estrategia es la comunicación, cualidad muy importante para ofrecer atención al estudiante, aplicando las normas para una buena interacción.

La universidad como institución educativa es una organización y está conformada por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: la estructura organizacional, los procesos y lo más importante la conducta del recurso humano parte principal de una organización, las interrelaciones de todos estos elementos producen patrones de relación variados y específicos que conectan en lo que se va a denominar desempeño laboral.

Por otra parte, la administración y el adecuado manejo de los recursos van a determinar en gran parte, la dinámica de crecimiento, desarrollo y consolidación de toda empresa. Si bien es cierto, toda organización, cualquiera sea su razón social, el factor humano es el recurso indispensable y fundamental para su funcionamiento; por lo que es imprescindible que el mismo, posea la capacitación necesaria para el ejercicio de su cargo, de esta forma, el personal pasa a ocupar un lugar privilegiado en la organización, convirtiéndose en un elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva.

En el primer capítulo se pone de manifiesto el problema, donde se hace un análisis de la problemática en lo referente al Desempeño laboral de las secretarias y su relación con la calidad en la atención a los estudiantes, la situación problemática, el problema general con los subproblemas, la justificación y los objetivos.

En el segundo capítulo se evidencia el marco teórico, donde se definen los conceptos involucrados en la investigación, el marco referencial con los antecedentes investigativos, las categorías de análisis teórico conceptual, la postura teórica y las hipótesis.

En el tercer capítulo se dan los resultados esperados de la investigación, las pruebas estadísticas, el análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones y

recomendaciones, que se han obtenido luego del análisis de los datos recogidos a lo largo de la investigación.

En el cuarto capítulo se encuentra la propuesta teórica de aplicación, donde se evidencia algunas alternativas generadas, alcance de la alternativa, aspectos básicos de la misma. Antecedentes, justificación, objetivos general y específico, la estructura de la propuesta, el título, los componentes y los resultados esperados de la propuesta.

CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA

1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN.

Desempeño laboral de las secretarias y su relación con la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

1.2.MARCO CONTEXTUAL.

1.2.1. Contexto Internacional.

En los países desarrollados como Estados Unidos, Brasil, Japón. Se considera que el desempeño laboral de cualquier profesional, es uno de los requisitos fundamentales de cualquier funcionario los profesionales en el área secretarial requieren demostrar su desempeño laboral. Esto depende a que los estándares de calidad de las oficinas son mucho más exigentes que los de los países menos desarrollados o en menos crecimiento empresarial.

Se puede demostrar la importancia que tiene el desempeño laboral y la atención que recibe el usuario, ya que esto nos permite conocer con mayor profundidad el propósito del desempeño laboral, esta función cumple como rol fundamental dentro de las actividades que realiza una secretaria. La globalización de los países desarrollados hace que los centros de educación superior se preocupen en mejorar la calidad de los profesionales para que enfrenten las exigencias de los estándares de calidad de las oficinas modernas.

Algunos autores sostienen que el desempeño laboral es la base fundamental del desarrollo de todo centro de educación superior, por ejemplo:

(Lozares, 2012), realizó la investigación: “Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México”.

1.2.2. Contexto Nacional.

Se puede indicar que en el Ecuador como en todos los países, el desempeño laboral cumple un rol muy importante en la calidad del servicio que ofrece las instituciones educativas de nivel superior. La atención de los usuarios, en el país, de cierta forma se podría considerar de cierta manera dichos comentarios expuestos por distintos usuarios, en cuanto a la calidad del servicio que ofrecen ciertas instituciones.

La calidad de servicio que ofrecen las universidades a los usuarios, es el reflejo de la capacidad de desempeño que demuestran, tanto secretarías como funcionarios de carrera administrativa. En nuestro país se considera muy importante al desempeño laboral, el desarrollo de las competencias profesionales del funcionario público, esta es la razón por la que se ha establecido un Plan Nacional de Capacitación.

Sistema Nacional de Formación Profesional (2016) cuyo objetivo:

“Es implementar y sustentar orientaciones estructurales, políticas y estratégicas que viabilicen la eficiente ejecución de la inversión en Capacitación y Formación Profesional. La construcción de este Plan se vincula con el Plan Nacional para obtener profesionales capacitados que respondan a un proceso de diálogo con los actores que son parte del nuevo Sistema Nacional de Formación Profesional. Este plan, sustenta la base del Sistema de Formación Profesional de calidad, y defiende en su planteamiento la estrategia de implementación del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales”.

En los últimos años se ha podido observar, que existe mayor control en la calidad del servicio que brindan las instituciones, calificando el desempeño laboral de los funcionarios, creando estándares de calidad del servicio en todas las dependencias.

La investigación llegó a la siguiente conclusión: Los procesos de gestión de evaluaciones de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos, el estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar

decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

1.2.3. Contexto Local.

En el cantón Babahoyo, en algunas instituciones públicas se ha podido observar el desempeño laboral de los funcionarios, lo que se refleja en la calidad del servicio dentro de las instituciones, una gran mayoría de los asistentes administrativos demuestran sus actitudes e importancia que tiene el desempeño laboral y la calidad de servicio en sus actividades diarias.

La secretaria es una persona capaz de brindar y prestar un buen servicio de calidad y calidez humana ante los usuarios, ya que deben estar capacitadas constantemente para un buen rendimiento, el cual sea eficaz dentro de la institución, y así obtener un nivel alto de profesionales en el cantón. Las secretarías ejecutivas tanto dentro o fuera de la ciudad brindan sus servicios a diarios, teniendo en cuenta que llegan usuarios, tranquilos, pasivos y agresivos por lo tanto debe ser tolerante, ante cualquier situación que se le presente sin exaltarse. Sin embargo, debe proporcionar una actitud positiva que le permita tomar una decisión correcta y demostrarle al usuario que es una persona capaz de cumplir con su trabajo.

En la actualidad la tarea más importante de los administradores es controlar y motivar a los demás funcionarios. Sobre su desempeño laboral en la institución, en cumplimiento y realización de las actividades repercute indudablemente en la calidad de servicio e imagen institucional. Los centros educativos ofrecen un servicio satisfactorio. Pero si lo hacen, ellos pueden asociar la motivación con recompensas financieras, se propone encontrar las opiniones de los trabajadores sobre ciertas cosas, fenómenos y procesos en las instituciones, que tienen un impacto directo e indirecto en su motivación hacia el trabajo, y también para establecer de qué manera sienten y evalúan algunos factores motivacionales.

1.2.4. Contexto Institucional.

La Universidad Técnica de Babahoyo a lo largo de su funcionamiento ha buscado siempre entregar a sus usuarios en general una atención de calidad y calidez, pero el comentario del usuario interno, como externo es que la atención no llena las expectativas.

Es importante indicar que, en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, según los estudiantes, los administrativos prestan una atención amable y cortés, en ocasiones el tiempo de espera es extremadamente extenso, para la entrega de las documentaciones que los usuarios requieren.

Los organismos de control de la calidad de servicio que ofrecen los centros de educación superior en nuestro país han establecidos nuevas políticas dentro de las instituciones con la finalidad de garantizar un servicio de calidad a la comunidad universitaria.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

La presente investigación pretende analizar el problema que tienen los funcionarios de la Universidad Técnica de Babahoyo, acerca del desempeño laboral de las secretarías con la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. Las entidades públicas son creadas con el fin de brindar servicios de calidad y calidez a los usuarios. La calidad de estos servicios que se ofrecen pueden tener altibajos que no pueden ser los adecuados, el nivel depende del desenvolvimiento de quienes ejecutan estas actividades, esto se ha medido en base al nivel de satisfacción de los usuarios y al incumplimiento de las metas asignadas por sus superiores.

Se puede indicar que la Universidad Técnica de Babahoyo ha presentado, a manera general, inconvenientes relacionados a la insatisfacción del estudiantado en relación a los procesos de atención en las diferentes áreas y dependencias de la institución, la inadecuada comunicación entre funcionarios, y los tiempos de espera muy prolongados para la

realización de un trámite. Esta situación se refleja, en áreas de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, donde se han podido observar algunos pequeños inconvenientes los cuales pueden estar direccionados a problemas y podrían estar afectando en la calidad de atención al personal de secretaria, cuyo desempeño laboral no es bien percibido por los estudiantes.

Ante este hecho, la Facultad no ha generado estrategias de acción enfocadas a mejorar el desempeño laboral de las secretarías de tal manera que el nivel de satisfacción pueda beneficiar a que los estudiantes tengan una visión más favorable. Es importante manifestar que las/os secretarías/os son los encargados de manejar información de gran escala para la toma de decisiones en la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Educación, en especial en lo que tiene que ver con la calidad de atención que se les brinda a los estudiantes, por lo cual su nivel de desempeño puede dinamizar la interacción con los usuarios, caso contrario puede llegar a generar inconformidades a los beneficiarios de los servicios que se prestan.

El desempeño laboral en relación con las competencias profesionales de las secretarías, tiene que ver directamente con un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad profesional del trabajo tanto en instituciones públicas y privadas, como lo es en este caso la Universidad Técnica de Babahoyo, en la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Educación es requisito indispensable para el buen funcionamiento de estas; tener desarrollo profesional, resolución de problemas, manejo de la tecnología en la oficina, organización de la oficina, entre otras.

Esta investigación se encuentra relacionada con las líneas de investigación de la Carrera, de la Facultad y de la Universidad; la cual está direccionada a los recursos humanos, relaciones públicas y la administración. También está consolidada con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.4.1. Problema General.

¿Cómo se relaciona el desempeño laboral de las secretarias con la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo?

1.4.2. Sub-problemas o Derivados.

¿Cuál es la influencia del desempeño en la calidad de atención de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación a los usuarios?

¿Cómo mejorar el desempeño laboral de las secretarias y fortalecer la calidad de atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación?

¿Qué influencia tiene el desempeño laboral de las secretarias en la calidad de atención que se les ofrece a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Línea de investigación de la Universidad

Educación y desarrollo social.

Línea de investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Desarrollo organizacional.

Línea de investigación de la carrera

Procesos Secretariales

Delimitador espacial

La presente investigación se llevará a cabo en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, de la ciudad de Babahoyo, provincia de los Ríos.

Delimitador temporal

Se aplicará al periodo comprendido de septiembre a noviembre del 2017

Delimitador demográfico

Se considerará a la totalidad de las secretarias titulares y contratadas de la Universidad Técnica de Babahoyo; y un porcentaje de los usuarios.

1.6. JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación se basa en el desempeño laboral del personal de las secretarías ejecutivas bilingües, funciones que permite conocer en forma efectiva las tareas y actividades que se realizan en este departamento. Una de las áreas más importantes dentro de las instituciones es el Departamento de Secretaría, con la calidad de la atención sección donde las secretarías son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; se trata de entender y organizar los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido. Parte de esta información, historia y desarrollo de la entidad, representa también el eje a través del cual se genera los distintos tipos de información.

Dicho trabajo sostiene un enfoque que fortalecerá el desempeño de una secretaria en competencias, en el sentido de tomar en cuenta la calidad de atención de las secretarías, considerando a los directores, no sólo como gestores del conocimiento, sino como portadores del desempeño dentro del campo empresarial en todos los ámbitos de su vida pública y privada. El aporte de esta investigación estará orientado al conocimiento de la normatividad institucional, a los aspectos de planeación estratégica, liderazgo, entre otros, que si bien son importantes para el proceso de gestión.

Finalmente, se pretende lograr un desempeño equilibrado que impacte todos los ámbitos de la institución partiendo desde su percepción de la calidad en la atención permitiendo visualizar y comprobar los procesos dados el cual tiene como objetivo fundamental, diseñar un Proyecto de desempeño laboral de secretaria materializándose en diversas estrategias, que potencialice el proceso de gestión actual hacia una gestión más humana.

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, si no existieran las secretarías en una empresa pública o privada, sus labores habrían de ser realizadas por los que hubieran sido sus superiores, que habrían de dedicar parte de su tiempo

a esas labores. En la actualidad se redefine el antiguo puesto de la secretaria como un nuevo rol de valor integrado con el de su jefe y especialmente, con los servicios internos de una empresa pública o privada.

Esta redefinición pasa por incorporar el concepto de “Project management”, porque una secretaria ejecutiva o administrativa hoy coordina tareas, recursos humanos y económicos al servicio de su jefe. Esto implica un cambio importante: hoy el rol es proactivo, y la secretaria no espera a que le pidan las cosas, se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella. Esto puede suceder porque, por un lado, la secretaria está mucho más inmersa en las decisiones ya sea en una empresa pública o privada y, por otro, mucho más informada del entorno empresarial e incluso político y económico.

Podemos decir que en los últimos tiempos el concepto de secretariado ha cambiado notablemente: ahora ha pasado ser la asistente de su jefe, siendo capaz de asumir responsabilidades delegadas por este, con total fiabilidad. Las secretarias son capaces de resolver los asuntos delegados a ellas de manera ejecutiva, haciendo con ellas el trabajo más fácil de sus jefes. En definitiva, el cambio ha hecho que las secretarias asistan a sus jefes de manera más amplia y más directa e independiente (Madrid, 2012).

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Objetivo General.

Analizar la relación del desempeño laboral de las secretarias para mejorar la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Conocer qué influencia tiene el desempeño laboral de las secretarias y mejorar la calidad de atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Comprender porque el desempeño laboral influye en la calidad de atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Determinar cómo mejorar el desempeño laboral de las secretarias para fortalecer la calidad de atención a los estudiantes, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1. Marco Conceptual.

Desempeño laboral

El estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa. En estos dominios, la influencia de variables actitudinales, tales como la satisfacción laboral y, de ciertas variables personales, como la autoeficacia, pueden tener una acción preponderante sobre la interacción social que se desarrolla entre los distintos actores que componen las organizaciones y por ello, sobre los resultados obtenidos en el trabajo.

La aportación más relevante y convergente en estas investigaciones señala que es más probable obtener mejores resultados laborales en: alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales.

No sorprende entonces que, la relación de las variables organizacionales y personales esté representando una influencia relevante sobre la dinámica de la vida organizacional. En este libro se desgranar cincuenta años de seguimiento científico sobre esta curiosa relación que se establece entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que, aunque de un modo intuitivo pueda parecer obvia, adquiere matices diferentes, pertinentes todos ellos a la singularidad de los diferentes contextos organizativos. (Margarita Chiong, 2010).

Por otro lado, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales y operativos.

Desempeño laboral y clima organizacional.

De acuerdo a Quintero Africano y Farías el clima organizacional es un componente multidimensional de varios elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. (Africano & Farias, 2010)

“Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo” (Caligiore & Diaz, 2003)

De acuerdo a estas teorías enfocado al comportamiento de los empleados no el resultado de los factores organizacionales existentes, pero si dependen de cómo estos perciban estos factores. Sin embargo, generalmente esta percepción podría depender de las interacciones, actividades, y demás acciones que el empleado ejecute dentro de la organización.

“El reconocimiento y la satisfacción de necesidades, son los principales aspectos que afectan la percepción de un trabajador dentro de la empresa y representan una gran motivación, que es el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas” Es decir, analizando lo indicado, elevaría los niveles de eficacia y desempeño laboral de los empleados gracias al clima de la organización.
.(Caligiore & Diaz, 2003)

Calidad de Desempeño Laboral.

Según Chiavenato (2000) Define: El desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos

de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel (2000) Plantea: Que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa (parr.4).

Atención al cliente

Según (Torres V. C., 2006) la forma de entender la calidad en la atención al cliente por parte de las organizaciones ha evolucionado durante los últimos años de manera significativa. El éxito competitivo de las empresas actuales va más allá de atraer y captar clientes para que adquieran sus productos y servicios; se centran también en lograr su satisfacción y fidelización para maximizar los beneficios económicos.

Las empresas se esfuerzan en tratar al cliente con cortesía y de forma amable en todos los contactos que establece con él para permitirle de este modo sentirse importante. Las organizaciones del siglo XXI enfatizan cada vez más la importancia que tiene el cliente en la proyección de su negocio. Las empresas guían su atención hacia las necesidades y expectativas del cliente y como satisfacerlas, logrando desarrollar más a la gente que presta el servicio como base fundamental para ofrecer calidad total.

Según (Couso, 2005) la comunicación tiene un papel fundamental en el servicio al cliente. Considerando que los clientes constituyen la razón de ser de la empresa, ya que toda empresa que desee permanecer en el mercado necesita tener clientes fieles, es en la empresa donde la comunicación adquiere especial relevancia. La vía más importante que la empresa utiliza para comunicarse con sus clientes es a través de su personal.

Cuando la empresa se comunica con sus clientes en persona, no solo transmite información concreta relativa a la situación y producto específico, sino, además, todos los

valores y creencias que constituyen la cultura de la empresa. El aspecto físico de la persona que nos atiende, es decir, su forma de vestir, su actitud, todo ello es información valiosa sobre el tipo de empresa y el servicio que ofrece a sus clientes.

(Serna, 2003) Manifiesta que la atención al cliente es el conjunto de estrategias diseñadas en una compañía con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos. En toda empresa u organización la atención es fundamental como requisito de satisfacción de los clientes o usuarios.

Herramientas para Mejorar la Atención

Para (Denton, 1991) la formación y la motivación son esenciales para ayudar a los empleados a comprender su papel en el desarrollo de la satisfacción de los clientes. Es preciso que los empleados tengan estos antecedentes para prepararse para su trabajo. El éxito a largo plazo solo puede garantizarse de esta forma. El compromiso de la organización en cuanto al establecimiento de altas normas y de implantar verificaciones extensas es también crítico para la satisfacción del cliente.

Esto no ocurre por sí solo. Necesita seguimiento y una actitud perfeccionista. Hay un dicho: <<Bien, mejor llegue a lo mejor>>. Todas las compañías analizadas en este capítulo sienten un fuerte deseo de mejorar sus servicios y sus productos, pero la diferencia es en su esfuerzo para mantener las normas. Un clima positivo entre los empleados y los directivos es también esencial. Los empleados no son enemigos pagados, son la solución para obtener satisfacción de los clientes.

Algunos puntos clave a recordar incluyen:

- Hacer que la satisfacción del cliente sea el enfoque principal a nivel corporativo.
- Supervisar las necesidades, deseos y actitudes de los clientes.
- Implicar a la alta dirección en la supervisión y mejor comprensión de los clientes.

- Encontrar y contratar gente que se preocupe por dar servicio de calidad.
- Concentrar los esfuerzos en la formación y la motivación de los proveedores de servicios de cara al público y en su directiva, de modo que sepan cómo, y por qué, prestan sus servicios.
- Mostrar al personal una perspectiva amplia de la corporación
- Compartir información abiertamente sobre la corporación y la necesidad de tener servicio.
- Demostrar el apoyo y fe por los que sirven de cara al público.
- Establecer normas altas medibles de servicio de calidad (apuntar hacia la perfección).

Mejoramiento Continuo Gradual

Para (Lora, 2006) (Pag, 98) un mejoramiento en el desempeño económico de las empresas que resulta del establecimiento de nuevos “arreglos institucionales” estimula la difusión de esos arreglos a otras empresas. Pueden llegar a afectar la estructura de propiedad vigente e inducir nuevas reformas institucionales. En un proceso continuo y gradual se establecen nuevas “reglas del juego” institucional, que se aplican parcialmente y que, sobre la base de su desempeño, se difunden hacia otras empresas.

Los arreglos institucionales para cada uno de los grupos de empresas inducen diferentes relevantes en la estructura de propiedad y en los mecanismos organizacionales, los que van a obstruir o alentar el establecimiento de un sistema de incentivos eficaz. La estructura de los derechos de propiedad de las empresas colectivas ha permitido una forma organizacional más vigorosa que las empresas estatales.

Importancia de la Calidad de desempeño laboral

Muchas empresas creen que, para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor Currículum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizarán. Esto no es cierto. “Es fundamental hacer una medición constante del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados” (Robbins S. , Comportamiento organizacional. Décima Edición., 2004). Robbins S. (2004) afirma que:

Al realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir con fechas estipuladas y realizar tareas programadas. Además, permite a las compañías identificar las debilidades de los equipos de trabajo y así realizar planes de capacitación adecuados, que apunten a temas específicos, como los denominados In-Company.

Evaluar el desempeño es también útil para que las organizaciones detecten a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan realizar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas. Esto permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en reclutar a un nuevo integrante, ya que, al realizar sucesiones internas, el trabajador ya está ambientado y conoce perfectamente las metodologías utilizadas por la organización, otro punto a favor de medir los desempeños es que ayuda a transparentar las compensaciones otorgadas para que sean acorde a las metas logradas (pag.67).

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, y todas las evaluaciones son un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona.

Una evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, es una técnica de la dirección imprescindible en la actividad administrativa, es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión del personal, de integración del empleado en la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, de desacuerdos, etc.

En otros términos, la evaluación del desempeño puede ayudar a determinar la falta de desarrollo de una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización.

Evaluación de la calidad de desempeño laboral

Explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño. Aamodt (2010) indica que es: Determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros.

Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales (pag.98).

Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño no es en sí misma un fin, sino una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, y es este su objetivo principal, para alcanzarlo este método intenta lograr los siguientes objetivos específicos.

- Adecuación del individuo al cargo
- Entrenamiento
- Promociones
- Incentivo salarial por buen desempeño
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados
- Auto perfeccionamiento del empleado
- Informaciones básicas para la investigación de recursos humanos
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados
- Estímulo a la mayor productividad
- Oportunidad de conocimiento de los patrones de desempeño de la empresa
- Retroalimentación de información de propio individuo evaluado

- Otras decisiones de personal, como transferencias, licencias, etc.

La calidad

(vertice) La calidad en el servicio al cliente es fundamental hoy en día para ofrecer un buen servicio y un buen producto al cliente, para ello es necesario conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del usuario aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio. A través de este trabajo se pretende conocer todas las técnicas de servicio al cliente, que puedan resultar útiles en el desempeño profesional y aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del usuario, entre las que se señalan:

Calidad y servicio

La importancia de la calidad en el servicio.

Gestión de la calidad en el servicio.

Las estrategias del servicio.

La comunicación del servicio.

Normas de calidad del servicio.

Calidad del servicio

Refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

El clima organizacional.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional. Un buen clima laboral goza de los beneficios otorgados por la calidad de vida laboral (CVL), es decir, que, si no existe en la organización una preocupación por mantener niveles altos de calidad de vida, es muy probable que el clima laboral se deteriore.

Para medir el clima laboral se utilizan escalas de evaluación, por un lado miden aspectos objetivos- materiales que son, por ejemplo, las condiciones físicas en las que se desarrolla el trabajo, la manera de organizar el trabajo, los sistemas de reconocimiento (premios y castigos) utilizados por la empresa, la equidad y satisfacción en las remuneraciones, la promoción, la seguridad en el empleo, los planes y beneficios sociales otorgados, que constituyen, entre los factores. (Quiaro & Hidalgo, 2016).

Calidad Profesional.

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve.

Por tal motivo y a los fines de tomar una definición que resulte la más adecuada posible a las necesidades de la Administración Pública Provincial, hemos tratado de seleccionar la que a nuestro criterio mejor define el significado que queremos otorgarle.

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos. (Goytia, 5 de Octubre 2010).

La responsabilidad como pilar de la eficacia.

El profesional puede influir, con mayor o menor intensidad, en la gestión de los factores de la eficacia. En concreto, la responsabilidad, la simplificación, la capacidad y la automotivación depende básicamente de la persona, mientras que la autogestión está más en manos de los directivos- son los que establecen el marco organizativo en las empresas, aunque el individuo puede tratar de influir sobre la misma. Con respecto a la variable suerte, no tiene apenas posibilidad de impactar sobre ella, pero precisamente por eso, la respuesta responsable del profesional es actuar como si a priori no existiera.

La gestión de la eficacia individual depende principalmente de la propia persona- en sus manos está el intentar ser más o menos eficaz-, y no tanto de los jefes o empresas. El profesional que no sea consciente de esta realidad, y que por tanto no trate de gestionar su rendimiento, no podrá ser efectivo. Es por esta razón por la que la responsabilidad se constituye en la base de la eficacia personal: es el pedestal que la soporta y sustenta.

La eficacia requiere ser una persona responsable que usa su libertad para gestionarse adecuadamente. Si alguien no quiere asumir la iniciativa de su rendimiento, nadie lo va a poder hacer por él. La responsabilidad no es delegable. Nadie puede ser responsable por nosotros. Dicho de otro modo, el actor y autor último de la eficacia es uno mismo. Cada uno debe asumir que el motor de su rendimiento es él. En este contexto, la responsabilidad individual cobra una importancia capital en la gestión de empresas, ya que organizaciones con personas sin esta característica serán menos eficaces. Si algo requiere las compañías de hoy en día, son individuos responsables. (Maella., Las variables y las conductas de la eficacia personal., Julio, 2010).

Capacidad y autodesarrollo de habilidades.

Otra de las variables es la capacidad que cada uno tenga para desempeñar su trabajo. Por capacidad se entiende aquellos conocimientos y habilidades que una persona posee. El

rendimiento se produce cuando los talentos que tiene un individuo son los que requiere su puesto de trabajo, dicho de otro modo, un profesional es eficaz cuando sus habilidades están en consonancia con el tipo de habilidad que ejerce. Cuanto más capacitados estemos para acometer nuestras funciones –siendo el resto de los factores iguales–, mejores resultados tendremos. A mayor capacidad, mayor rendimiento.

Independientemente de las capacidades que tenga cada persona, siempre puede incrementarlas, por lo que otra manera de ser más eficaces es desarrollando más y mejor las habilidades necesarias para el puesto. Por tanto, los profesionales que incrementan sus capacidades alcanzan mejores resultados.

Pero, ¿Quién es el responsable del desarrollo del profesional? Veamos la naturaleza del mismo: se puede decir que no se enseña, sino que básicamente se aprende, es decir, por mucho que alguien nos aliente extremadamente al desarrollo y nos ponga todas las facilidades para lograrlo, si uno no tiene interés en incrementar sus capacidades, no lo hará. El desarrollo de una persona depende de ella misma. Un profesional adulto y maduro, se responsabiliza de su propio crecimiento y no lo abandona en manos de terceros. Por ello podemos decir que el desarrollo, en último término es autodesarrollo.

La ventaja de cara a la gestión del autodesarrollo es que la propia naturaleza humana nos impulsa a él: las personas tenemos una necesidad intrínseca de ser competentes y efectivos. Raramente solemos vanagloriarnos del poco talento que tenemos o de lo ineficaces que hemos sido. Tenemos, por naturaleza humana, una disposición hacia nuestra propia superación y desarrollo. (Maella., Las variables y las conductas de la eficacia personal., Julio, 2010.).

Planificación del trabajo:

Significa realizar los trabajos en forma ordenada, secuencia, eficaz y eficiente, la planificación y organización hace uso eficiente del tiempo en la oficina, manteniendo

enfocado desde el principio hasta la finalización de un proyecto. Un plan integral de actividades y proyectos de trabajo asegura a hacer frente a todas las medidas necesarias para el éxito. Las herramientas de planificación y organización permiten a la secretaria ejecutiva realizar un seguimiento de los progresos de planificación de la actividad. Un plan de organización también facilita la colaboración y el intercambio con otros miembros del equipo que juegan un papel importante en la realización de las actividades de información. Afinando su método de organización permite crear el sistema de planificación más eficaz para la oficina.

Estabilidad emocional:

Todas las emociones, en esencia, son los impulsos para actuar, los planes inmediatos para el manejo de la vida, es importante para que la secretaria ejecutiva pueda hacer frente a las distintas situaciones de trabajo, las emociones son la principal fuente de energía humana, la aspiración y la unidad, la activación de sentimientos y propósito en la vida más íntimos, transformando a las cosas que pensamos, a los valores que vivimos.

La secretaria ejecutiva dentro del campo laboral y social debe aprender a controlar sus emociones y evitar que las distintas situaciones de estado de ánimo afecte a las demás personas de su entorno, debe permanecer calmada y mantener un equilibrio en cuanto a su estado de humor, para no afectar al desarrollo normal de sus tareas de la empresa e institución, las emociones son la principal fuente de energía humana, la aspiración y la unidad, la activación de nuestros sentimientos y propósito en la vida más íntimos, y transformando a las cosas que pensamos, a los valores que vivimos. (ELIZABETH, 2015).

Beneficios de un clima organizacional positivo

Retroalimentación, eso se refiere al aprendizaje de nuevos datos acerca de uno mismo, de los demás, de los procesos de grupo o de la dinámica organizacional, datos que antes la persona no tomaba en cuenta en una forma activa. La retroalimentación se refiere a las

actividades y los procesos que reflejan una imagen objetiva del mundo real. La conciencia de esa nueva información puede ser conducente al cambio si la retroalimentación no es amenazadora.

La retroalimentación es prominente en intervenciones como consultoría de procesos, reflejo de la organización, capacitación en sensibilidad, orientación y consejo, retroalimentación de encuestas y conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas disfuncionales actuales. A menudo las personas modifican su conducta, actitudes, valores, etcétera, cuando se percatan de los cambios en las normas que están ayudando a determinar su conducta.

Por consiguiente, la conciencia de la nueva norma tiene un potencial de cambio, porque el individuo ajustará su conducta para alinearla con las nuevas normas. Aquí se supone que la conciencia de que "éste es el nuevo juego de pelota", o de que "ahora estamos jugando con una nueva serie de reglas", es una causa de cambio en la conducta individual. Además, la conciencia de las normas disfuncionales actuales puede servir como un incentivo para el cambio. Cuando las personas ven una discrepancia entre los resultados que están produciendo sus normas actuales y los resultados deseados, esto puede conducir al cambio.

Este mecanismo causal probablemente está operando en la formación de equipos y en las actividades intergrupales de los mismos, en el análisis de la cultura y en los programas de sistemas socio- técnicos; además, en el incremento de la interacción y la comunicación. La creciente interacción y comunicación entre individuos y grupos, en y por sí misma, puede efectuar cambios en las actitudes y la conducta. Por ejemplo, Homans sugiere que la creciente interacción es conducente a un incremento en los sentimientos positivos. Los individuos y los grupos aislados tienden a desarrollar una "visión de túnel" o de "autismo", según Murphy.

La creciente comunicación contrarresta esta tendencia. La creciente comunicación, permite que uno verifique sus propias percepciones para ver si están socialmente validadas

y compartidas. Este mecanismo es la base de casi todas las intervenciones del DO. La regla empírica es: lograr que las personas hablen e interactúen en nuevas formas constructivas y de ello resultarán cosas positivas. Confrontación. El término se refiere a sacar a la superficie y abordar las diferencias en creencias, sentimientos, actitudes, valores o normas, con el fin de eliminar los obstáculos para una interacción efectiva.

La confrontación es un proceso que trata en forma activa de discernir las diferencias reales que se están "interponiendo en el camino", de hacer salir a la superficie esos problemas y trabajar en ellos de una manera constructiva. Hay muchos obstáculos para el crecimiento y el aprendizaje; siguen existiendo cuando no se observan y se examinan en forma activa. La confrontación es el fundamento de la mayor parte de las intervenciones de resolución de un conflicto, como la formación de equipos intergrupales, la conciliación de terceras partes y la negociación del rol. Educación. Esto se refiere a las actividades diseñadas para mejorar lo siguiente:

1. El conocimiento y los conceptos
2. Las creencias y actitudes anticuadas
3. Las habilidades.

En el desarrollo organizacional, la educación puede estar dirigida hacia el entendimiento de estos tres componentes en varias áreas de contenido: logro de la tarea, relaciones y conducta humana y social, dinámica de procesos de la organización, y procesos de administración y control del cambio. Desde hace mucho tiempo, la educación ha sido una técnica de cambio aceptada. La educación es el principal mecanismo causal en el modelamiento de la conducta, el análisis del campo de fuerzas, y la planificación de la vida y carrera. Participación. Esto se refiere a las actividades que incrementan el número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas, y la generación de nuevas ideas.

Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados. La

participación es el principal mecanismo que sustenta los círculos de calidad, las organizaciones colaterales, los programas de calidad de vida en el trabajo (CVT), la formación de equipos, la retroalimentación de encuestas, y las juntas de Confrontación de Beckhard. Es muy probable que la participación desempeñe un rol en la mayor parte de las intervenciones del DO. Responsabilidad creciente. Esto se refiere que aclaran quién es responsable de qué, y que vigilan el desempeño relacionado con dichas responsabilidades. Estos dos aspectos deben estar presentes para que la responsabilidad mejore el desempeño.

Energía y optimismo creciente Esto se refiere a las actividades que proporcionan energía a las personas y las motivan por medio de visiones de nuevas posibilidades o de nuevos futuros deseados. El futuro debe ser deseable, de mérito y alcanzable. La energía y el optimismo crecientes a menudo son los resultados directos de intervenciones tales como la indagación apreciativa, la visión, "reunir a todo el sistema en la habitación", los programas de calidad de vida en el trabajo, las conferencias de búsqueda futura, los programas de calidad total, los equipos auto dirigido, etcétera.

Estas son algunas de las áreas que se deben considerar cuando se planifican los programas de DO, se eligen las intervenciones de éste, y se ponen en práctica y se administran las intervenciones de DO. Se aprende mediante la experiencia, lecturas, talleres, maestros, y reflexionando acerca de los éxitos y fracasos. (RODRÍGUEZ, Febrero 2013)

2.1.2 MARCO REFERENCIAL.

2.1.2.1 Antecedentes Investigativos.

El profesional puede influir, con mayor o menor intensidad, en la gestión de los factores de la eficacia. En concreto, la responsabilidad, la simplificación, la capacidad y la automotivación depende básicamente de la persona, mientras que la autogestión está más en manos de los directivos- son los que establecen el marco organizativo en las empresas-, aunque el individuo puede tratar de influir sobre la misma. Con respecto a la variable suerte, no tiene apenas posibilidad de impactar sobre ella, pero precisamente por eso, la respuesta responsable del profesional es actuar como si a priori no existiera.

La gestión de la eficacia individual depende principalmente de la propia persona en sus manos está el intentar ser más o menos eficaz, y no tanto de los jefes o empresas. El profesional que no sea consciente de esta realidad, y que por tanto no trate de gestionar su rendimiento, no podrá ser efectivo. Es por esta razón por la que la responsabilidad se constituye en la base de la eficacia personal: es el pedestal que la soporta y sustenta.

La eficacia requiere ser una persona responsable que usa su libertad para gestionarse adecuadamente. Si alguien no quiere asumir la iniciativa de su rendimiento, nadie lo va a poder hacer por él. La responsabilidad no es delegable. Nadie puede ser responsable por nosotros. Dicho de otro modo, el actor y autor último de la eficacia es uno mismo. Cada uno debe asumir que el motor de su rendimiento es él. En este contexto, la responsabilidad individual cobra una importancia capital en la gestión de empresas, ya que organizaciones con personas sin esta característica serán menos eficaces. Si algo requiere las compañías de hoy en día, son individuos responsables. (Maella., Las variables y las conductas de la eficacia personal., Julio, 2010).

(Palaci, 2005), Plantea que: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de uno o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional

El desempeño laboral según (Robin, 2004) complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

Chiavenato, plantea: El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. (Chiavenato, 2011).

(Loor & García, 2016); La investigación la realizó la Universidad Técnica de Manabí en la ciudad de Manabí, cuyos autores son: Intriago Loor, Nela Janileth; Macías García, Erika Mariela y su título es: "Las técnicas secretariales y el desempeño laboral de las secretarias en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, 2016".

Las técnicas secretariales en la actualidad se han convertido en una herramienta fundamental para la agilización del trabajo de las secretarias, porque contribuyen a optimizar su labor diaria, mediante la redacción, transcripción de documentos, organización del archivo, la ortografía, atención de calidad al usuario y telefónica contribuyen al buen desempeño laboral de la asistente secretarial.

Las técnicas secretariales utilizadas por las secretarias le permiten perfeccionar su trabajo, asegurando un desempeño eficiente y eficaz. Por ello, es importante que toda secretaria deba poseer amplios conocimientos en las técnicas secretariales, demostrándolo mediante las destrezas en el manejo de éstas. Dentro de este contexto, los conocimientos en técnicas secretariales, contribuyen en el desempeño laboral, facilitando las tareas administrativas, mejorando la imagen profesional, así mismo, le permite ofrecer una atención de calidad y excelente servicio de atención al público, lo que la hace competitiva competente, gracias a su preparación e información de conocimientos técnicos. VIII XII

El motivo que influyó a realizar este trabajo, se basó específicamente en conocer de qué manera las técnicas secretariales influyen en el desempeño laboral de la secretaria de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo, estudio que permitió identificar las técnicas secretariales más utilizadas, lo que asegura su eficiente desempeño laboral. Para lograr el propósito del trabajo fue necesario utilizar la metodología de investigación - acción, que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, empleándose los métodos: inductivo – deductivo, bibliográfico, analítico y estadístico.

(Borja & Intriago, 2015); La investigación la realizó la Universidad Técnica de Manabí en la ciudad de Portoviejo, sus autoras son: María Katherine Bermúdez Borja Diana Carolina Chila Intriago y el título es: Las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.

La presente investigación tiene como tema central las competencias comunicativas de las secretarías ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, para ello se parte de los antecedentes y justificación donde se destaca la importancia del estudio; en el planteamiento del problema se sitúa la problemática actual del problema estudiado, desde cuya óptica se plantearon los objetivos.

En el Marco Teórico se desarrollan los principales conceptos de la variable independiente y dependiente; se revisa las diferentes definiciones de competencias; el tipo de competencias; el lenguaje como soporte de la comunicación; las competencias comunicativas y sus componentes, las técnicas comunicativas entre otros; sobre el desempeño laboral, a partir de la conceptualización se explican las características; las competencias laborales generales, clase de competencias, finalmente se hace un interesante análisis de las relaciones interpersonales.

También se describe la metodología implementada, los métodos aplicados, los recursos económicos y materiales utilizados y que están en relación con el modelo de investigación diagnóstica, el tipo de investigación que es exploratoria, descriptiva, no experimental, explicativa y propositiva, con sus siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

En el desarrollo de la tesis se describen, interpretan y analizan los cuadros y gráficos estadísticos cuyo cuestionario responde a los objetivos propuestos en el proyecto, finalmente se realizan las conclusiones y recomendaciones de la tesis, en base a la cual se hace una

propuesta para superar la problemática detectada que consiste en la aplicación de estrategias para el fortalecimiento de las competencias comunicativas en las secretarías ejecutivas.

(Tovar, 2016); La investigación la realizó la Universidad Técnica de Cotopaxi en la ciudad de Cotopaxi, su autora es: Soraya Aracely Veintimilla Tovar y su título es: Evaluación del desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, cantón Latacunga, en el período 2012 – 2013.

La evaluación del desempeño profesional constituye una herramienta para mejorar los recursos humanos, es una apreciación sistemática de la manera cómo hombres y mujeres ejecutan las funciones y tareas en el cargo que desempeñan. Por ende, es un medio que permite localizar problemas de integración personal, de organización, de supervisión, de desaprovechamiento de empleados y empleadas con potencial más elevado que el requerido en el cargo, entre otros.

Para la presente investigación, se consideró indispensable determinar los parámetros sobre los cuales poder evaluar a las secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, siendo importante su formación académica, actividades inherentes al cargo que desempeñan, capacitación recibida en el área y experiencia adquirida en el ejercicio profesional. Constituye una necesidad el evaluar a las secretarías considerando que deben identificarse las necesidades de actualización de conocimientos en determinadas áreas, lo que permite el desarrollo personal y profesional a través de una propuesta de mejoramiento institucional.

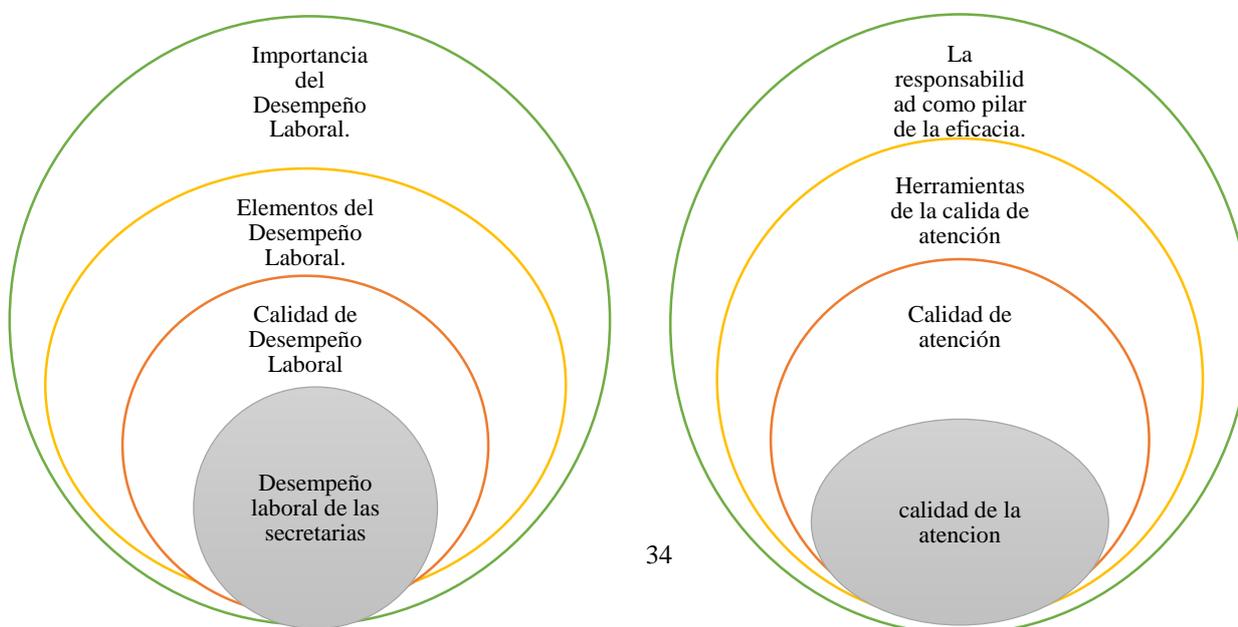
(Velasque & Castillo, 2016); Investigación realizada por la Universidad Técnica de Cotopaxi en la ciudad de Salcedo, sus autoras son: Lilia Alexandra Caisalitin Velasque; Jessica Paulina Quillupangui Castillo y su título es: “Uso de las nuevas tecnologías de la información por parte de las secretarías de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón Salcedo”.

El presente trabajo de investigación es sobre “Uso De Las Nuevas Tecnologías De La Información Y La Comunicación Para Las Secretarias”, el mismo que se realizó mediante una investigación y con la participación del personal directivo y las secretarias de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón salcedo, a través de la metodología utilizada se pudo determinar la falta de conocimiento y uso de las Tic por parte de las secretarias dentro del ámbito laboral, dando a conocer las dificultades que se presentan por la falta de capacitación y actualización.

Una vez realizado el análisis e interpretación de resultados obtenidos durante la aplicación de las encuestas y entrevistas realizadas al personal directivo y secretarias de las empresas públicas y privadas, se ha optado que es necesario e indispensable tener un amplio conocimiento sobre el uso de las Tic, el mismo que permitirá mejorar el desarrollo y crecimiento de las empresas dentro de un mundo competitivo.

Por lo tanto, se deduce que es necesario realizar un análisis sobre el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, que ayudaran a las secretarias a obtener nuevos conocimientos sólidos, mayor habilidad y destrezas, además significará el primer paso de un largo camino por recorrer en la búsqueda de una mejora y aceptación al cambio del crecimiento de las nuevas tecnologías con cultura innovadora y sostenible en el tiempo

2.1.2.2. Categorías De Análisis.



2.1.3. Postura Teórica.

Teoría de Burrhus Frederic Skinner

Condicionamiento operante, llamado también instrumental y hoy en día análisis experimental de la conducta (AEC), se puede definir de la siguiente forma: Es la teoría psicológica del aprendizaje que explica la conducta voluntaria del cuerpo, en su relación con el medio ambiente, basados en un método experimental.

Es decir, que, ante un estímulo, se produce una respuesta voluntaria, la cual, puede ser reforzada de manera positiva o negativa provocando que la conducta operante se fortalezca o debilite. Skinner afirmaría que “el condicionamiento operante modifica la conducta en la misma forma en que un escritor moldea un montón de arcilla”, puesto que dentro del condicionamiento operante el aprendizaje es simplemente el cambio de probabilidades de que se emita una respuesta.

Teoría De Abraham Maslow

La teoría de la autorrealización de Maslow se sitúa dentro del holismo y la psicología humanista y parte de la idea de que el hombre es un todo integrado y organizado, sin partes diferenciadas. Cualquier motivo que afecta a un sistema afecta a toda la persona.

Maslow llevó a cabo una crítica a las teorías sobre la motivación de Freud y Hull. Según Maslow, el modelo de Freud sólo describe los comportamientos neuróticos de sujetos que no toleran las frustraciones, mientras que la teoría de Hull trata exclusivamente de organismos movidos por una situación de déficit.

Maslow propone una teoría del crecimiento y desarrollo partiendo del hombre sano, en la cual el concepto clave para la motivación es el de necesidad. Describe una jerarquía de necesidades humanas donde la más básica es la de crecimiento, que gobierna y organiza a

todas las demás. A partir de aquí existen cinco jerarquías o niveles, desde la necesidad de supervivencia, que es relativamente fuerte, de naturaleza fisiológica y necesaria para la homeostasis, hasta la necesidad de crecimiento, relativamente débil y de naturaleza más psicológica.

La jerarquía de necesidades humanas ordenadas según la fuerza (las fisiológicas son las que tienen más fuerza o “dominancia” y las de autorrealización tienen menos fuerza) es la siguiente: necesidades fisiológicas, necesidades de protección, necesidad de amor y pertenencia, necesidad de estima y, por último, necesidad de autorrealización.

Primer nivel: fisiológico

Se trata del nivel más básico de la pirámide y hace referencia a las necesidades fisiológicas de los seres humanos, tales como: respirar, beber agua, alimentarse, dormir o tener relaciones sexuales.

Segundo nivel: seguridad

Esta fase surge cuando las necesidades fisiológicas se mantienen equilibradas. Son las necesidades de seguridad y protección, tales como: salud, empleo, ingresos o recursos.

Tercer nivel: afiliación y afecto

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Estas necesidades son: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor.

Cuarto nivel: estima

Según Maslow, existen dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja. La estima alta contempla la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, independencia y libertad. La estima baja incluye: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, estatus, dignidad, fama o gloria. Un déficit en este nivel se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad.

Quinto nivel: auto-realización

Maslow utilizó varios términos para definir este nivel: “Motivación de crecimiento”, “Necesidad de ser” y Auto-realización”. Son las necesidades más elevadas, y a través de su concreción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos, parcialmente.

Maslow consideró auto-realizados a un grupo de personajes históricos que estimaba cumplían dichos criterios: Abraham Lincoln, Thomas Jefferson, Mahatma Gandhi, Albert Einstein, Charles Darwin o Newton.

Maslow también aborda de otra forma la problemática de lo que es auto-realización, hablando de las necesidades impulsivas, y comenta lo que se necesitaba para ser feliz: verdad, bondad, belleza, unidad, integridad y trascendencia de los opuestos, vitalidad, singularidad, perfección y necesidad, realización, justicia y orden, simplicidad, riqueza ambiental, fortaleza, sentido lúdico, autosuficiencia, y búsqueda de lo significativo.

Cuando no se colman las necesidades de auto-realización, surgen las metas patológicas, cuya lista es complementaria y tan extensa como la de meta-necesidades. Aflora entonces cierto grado de cinismo, los disgustos, la depresión, la invalidez emocional y la alienación. La jerarquía de necesidades humanas ordenadas según la fuerza.

Teoría De Douglas Mc Gregor

¿Cuál es la pregunta que se formula Douglas Mc Gregor? Para Mc Gregor las organizaciones funcionan en base a los supuestos que tienen los gerentes respecto del comportamiento humano de su personal. En base a esos supuestos sobre comportamiento humano cada gerente elige una forma de relacionarse con sus subordinados, de dirigirlos, de esperar resultados, y a su vez ese estilo tiene también que ver como el propio gerente es.

Algunas de las características de los gerentes se orientan a establecer dirección a través del criterio de unidad de mando (ver Henry Fayol) con una supervisión más bien estricta (Taylor y también Fayol). Al existir alguien que piensa (el gerente) respecto de lo que deben hacer otros (el subordinado), los supuestos implícitos en cuanto a la motivación humana muestran las siguientes características que se agrupan bajo lo que Mc Gregor denomina

Teoría X

Esos supuestos básicos sugieren que:

- La mayor parte de las personas no tienen interés en trabajar y preferirían no hacerlo.
- Las personas que se encuentran dentro del punto 1. Arriba mencionado no son propensos a tomar iniciativa.
- Estos miembros organizacionales necesitan de una fuerte presencia “superior” que les dé dirección a sus actividades y que también establezca métodos de control sobre las mismas.
- Los superiores deben determinar los niveles de output que esperan de sus subordinados
- Los superiores deben continuamente enfatizar las necesidades de orientar las tareas de los subordinados hacia la performance esperando mejoras en la productividad.

- Para alcanzar estos niveles de productividad de acuerdo con el esquema establecido por la gerencia, deben darse incentivos económicos a cambio (muy cerca de la administración científica de Frederick Taylor)
 - El trabajo del gerente no incluye la función de coach.
 - Teniendo en cuenta que la mayor parte de las personas no están contentos con trabajar se debe adoptar – desde el punto de vista del superior – un sistema de coerción, donde se parametrizan los comportamientos del subordinado y se los amenaza y castiga por desviaciones fuera de dichos parámetros.
 - La mayor parte de las personas se sienten cómodas recibiendo directivas de sus superiores
 - La mayor parte de las personas no quieren ser responsables de su trabajo y menos aún ser “responsables”
 - La mayor parte de las personas prefieren vivir muchos años durante su trabajo bajo la práctica de “la mamadera”. No tienen ambición en su mayoría y aquellos que eventualmente tienen ambición no quieren hacer los esfuerzos necesarios para alcanzar lo que ambicionan.

Según Douglas Mc Gregor la organización bajo el modelo de Teoría X ha prevalecido por mucho tiempo y ha sido bajo muchas situaciones muy efectivo en tiempos pasados, pudiendo explicar el comportamiento humano de solamente algunas personas que son miembros de organizaciones. De todas maneras, no es fácil la transición de un modelo X a un modelo Y donde el personal se caracteriza por mayor grado de autonomía al tener los gerentes supuestos básicos muy distintos de los que se han mencionado más arriba. Un punto muy importante para Mc Gregor radica en la existencia y forma de operar de los grupos staff.

En la medida que los grupos staff se orienten a prestar servicios a todos los niveles gerenciales (en oposición a estar al servicio de la dirección superior de la empresa). Desafortunadamente la mayor parte de las veces las funciones staff – y sus respectivos miembros – prefieren responder y relacionarse directamente con la cúspide organizacional y no proporcionan servicios a otros; cuando excepcionalmente se relacionan con otras

unidades de línea lo hacen bajo las prácticas de la Teoría X como auditores, controladores o inspectores.

Mc Gregor sugiere que además existen otros mecanismos a los cuales la organización puede llegar a acudir con el propósito de transforman a la empresa de X a Y, como por ejemplo lo son las evaluaciones de personal, los sistemas de promoción, el entrenamiento y capacitación, entre otros. De todas maneras, si la organización en su conjunto no se transforma estos mecanismos han de producir cambios en el corto plazo que no han de sostenerse en el tiempo. (Reeve, 2010).

Teoría Y

Los postulados de la Teoría Y se caracterizan por tener estos supuestos básicos:

- La mayor parte de las personas no tienen desinterés en trabajar; dependiendo de las condiciones pueden ver el trabajo como una fuente de satisfacción o de castigo
- Las personas que se encuentran dentro del punto 1. Arriba mencionado son propensos a tomar iniciativa siempre que estén comprometidos con los objetivos a alcanzar.
- Estos miembros organizacionales no necesitan de una fuerte presencia “superior” que les dé dirección a sus actividades y que también establezca métodos de control sobre las mismas.
- Los superiores no necesitan determinar los niveles de output que esperan de sus subordinados; pueden trabajar conjuntamente para establecer objetivos superiores que están dentro del rango de aceptables.
- Los superiores no tienen necesidad de enfatizar permanentemente en sus subordinados la importancia de la productividad y otros aspectos cuantitativos por encima de indicadores cualitativos.
- Para alcanzar niveles altos de productividad de los participantes organizacionales, los gerentes deben fortalecer su relacionamiento con los subordinados teniendo en cuenta las distintas necesidades de éstos, dando incentivos de distinta índole además de los incentivos económicos.

- El trabajo del gerente debe tener en cuenta la función de coach.
- A mayor parte de las personas se sienten cómodas trabajando en forma autónoma cuando recibe apoyo de sus superiores bajo situaciones no-repetitivas en su trabajo.
- La mayor parte de las personas tienen interés en hacerse responsables de sus actos. La mayor parte de las personas prefieren no apoyarse sobre las espaldas de otros; tienen ambiciones personales y están dispuestas a hacer los esfuerzos necesarios para alcanzar lo que ambicionan.
- Las personas tienen necesidades de auto-realización y las mismas son de un valor inmenso muchas veces por encima de las recompensas de tipo económico.

Los miembros organizacionales de toda la empresa están en condiciones de realizar aportes y contribuciones, por encima de las que pueda realizar el equipo directivo y gerencial. Son muy pocas las personas que dentro de una organización alcanzan niveles de productividad cercanos a los de su real potencial. (Reeve, 2010)

Tomando en consideración la primera tesis del autor Pablo Maella, nos da a conocer la importancia de la responsabilidad, ya que la gestión de auto-educarse para ser mejores profesionales no depende de terceras personas depende uno mismo, el desarrollo profesional de cada ser humano avanza dependiendo el interés de cada uno, siempre se debe estar en constante actualización en la actualidad el profesionalismo está en segundo plano con consecuencias nefastas el experto debe desenvolverse a cabalidad en el puesto que desempeñe, un trabajo limpio, ordenado con profesionalismo y responsabilidad aquella persona es digna de respeto, admiración.

Elizabeth Arce Mendoza en su tema de tesis: el perfil profesional de las secretarias nos deja en claro cómo debe formarse una persona que lleva tan grande responsabilidad, como es; debe tener mucha discreción, es decir cuidadosa en las cosas que pueda observar, también debe ser ordenada y planificar correctamente el trabajo para que todo marche bien si no existen estas características no estamos ante una persona confiable peor ante una excelente profesional.

La tercera tesis de la autora Luz Rodríguez con el tema de: estudio diagnóstico del clima laboral en una dependencia, importantísimo sino existe un espacio adecuado, acorde al trabajo a realizar nos menciona la retroalimentación en cada individuo esta depende de cada persona quien reflejará un trabajo excelente, como resultado de un lugar de trabajo armonioso, donde exista el compañerismo con las demás personas que se comparte el espacio.

La concordancia que el desempeño laboral mantiene con las actitudes organizacionales de una secretaria es de mucha importancia, ya que esto les permite a ellas tener un buen desarrollo profesional en cada una de las tareas diarias y dar a los usuarios una satisfacción que se aproxime a la necesidad por la cual acuden a dicho departamento.

La satisfacción laboral que la secretaria brinde también debe contar con un servicio de atención adecuado, es decir que un personal satisfecho con su ambiente de trabajo tiene mejor predisposición hacia el mismo; y, si cuentan con un equipamiento adecuado y moderno podrán tomar decisiones y resolver problemas, fundamentado desde una postura de su bienestar personal.

El desempeño laboral no solo depende de la personalidad del empleado sino también del entorno organizacional dentro de la institución. Es por ello que este trabajo de investigación busca los inconvenientes ocasionados por no contar con oficinas acordes a las necesidades que tiene la secretaria, para un buen desenvolvimiento en sus tareas, lo que incide en la calidad de atención a los usuarios.

Por lo tanto, es necesario desarrollar una planificación que beneficie al departamento de Secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación buscando elevar los niveles de eficacia y desempeño laboral en las secretarías dentro de la institución,

ya que, al no tener un buen ambiente de trabajo, esto afecta a su desenvolvimiento dentro de la institución.

El clima organizacional es un fundamento también importante por cuanto en el lugar de trabajo debe existir una relación altamente profesional, que permita a las asistentes administrativas desempeñar con eficacia y eficiencia cada una de las actividades que deben ejecutar y con ello la calidad de atención hacia los usuarios va a alcanzar un notable crecimiento, lo que permitirá mejorar la institucionalidad de la Facultad.

2.2. HIPÓTESIS.

2.2.1. Hipótesis general.

Si se analiza cómo se relaciona el desempeño laboral del personal de secretaria mejorará la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

2.2.2. Sub-hipótesis o derivadas.

Conociendo qué influencia tiene el desempeño laboral de las secretarias mejorará la calidad de atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Comprendiendo porque el desempeño laboral influirá en la calidad de atención que da a los estudiantes la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Determinando cómo mejorar el desempeño laboral de las secretarias se fortalecerá la calidad de atención a los estudiantes, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

2.2.3. Variables.

Variable Independiente

El desempeño laboral

Variable Dependiente

La calidad de la atención

CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

Según los datos obtenidos en la muestra de 82 personas que corresponden al rango de edades entre 17 y 50 años, a través de las encuestas se concluye que existe un 100% de interés por parte de la población en que se mejore el desempeño laboral de las secretarías y la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, contribuyendo al mejoramiento de la imagen institucional.

3.1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Encuesta aplicada a las secretarías, jefes y estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, que permitan identificar la problemática que existe en la Facultad. Se aplica el siguiente instructivo:

- Lea atentamente el cuestionario.
- Seleccione una sola alternativa.

Tabla # 1: Población y Muestra

| Involucrados | Población | Muestra | porcentaje |
|------------------------------------|-----------|---------|-------------|
| Secretarías/os | 21 | 21 | 26% |
| Jefes o directores departamentales | 6 | 6 | 7% |
| Estudiantes o usuarios | 55 | 55 | 67% |
| Total | 82 | 82 | 100% |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LAS SECRETARIAS

2).- ¿Cumplen a cabalidad sus tareas?

Tabla # 4.- Cumplimiento de su labor

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 2.- Cumplimiento de su labor



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarias manifiesta que si cumplen a cabalidad sus tareas.

Interpretación

Las secretarias si cumplen a cabalidad sus tareas.

4).- ¿Considera usted que tiene la paciencia necesaria para atender a los usuarios?

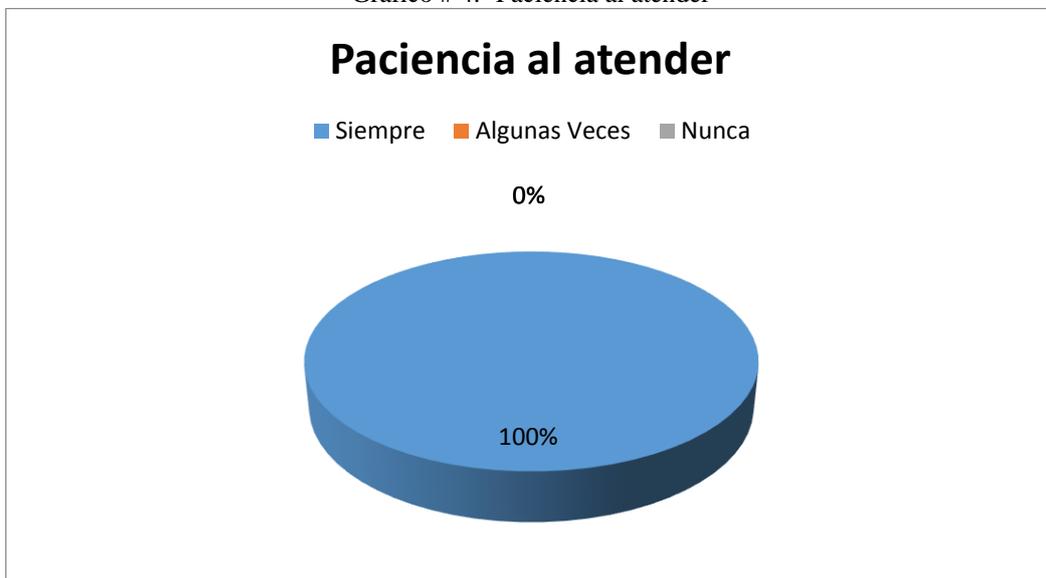
Tabla # 6.- Paciencia al atender

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 4.- Paciencia al atender



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarias manifiesta que si tienen paciencia al atender a los estudiantes.

Interpretación

Las secretarias si tienen paciencia al atender a los estudiantes.

5).- ¿Asiste a cursos de perfeccionamiento profesional?

Tabla # 7.- Perfeccionamiento profesional

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 5.- Perfeccionamiento profesional



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarias manifiesta que si realizan cursos de perfeccionamiento profesional.

Interpretación

Las secretarias si realizan cursos de perfeccionamiento profesional.

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES

2).- ¿Las secretarias cumplen a cabalidad sus tareas?

Tabla # 15.- Cumplimiento a cabalidad

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 23 | 42 |
| Algunas Veces | 7 | 13 |
| Nunca | 25 | 45 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 13.- Cumplimiento a cabalidad



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el 42% manifiesta que las secretarias si cumplen a cabalidad sus tareas, mientras que un 13% algunas veces y un 45% afirman que nunca.

Interpretación

No todas las secretarias cumplen a cabalidad sus tareas.

3).- ¿Las secretarias actúan con transparencia en sus funciones?

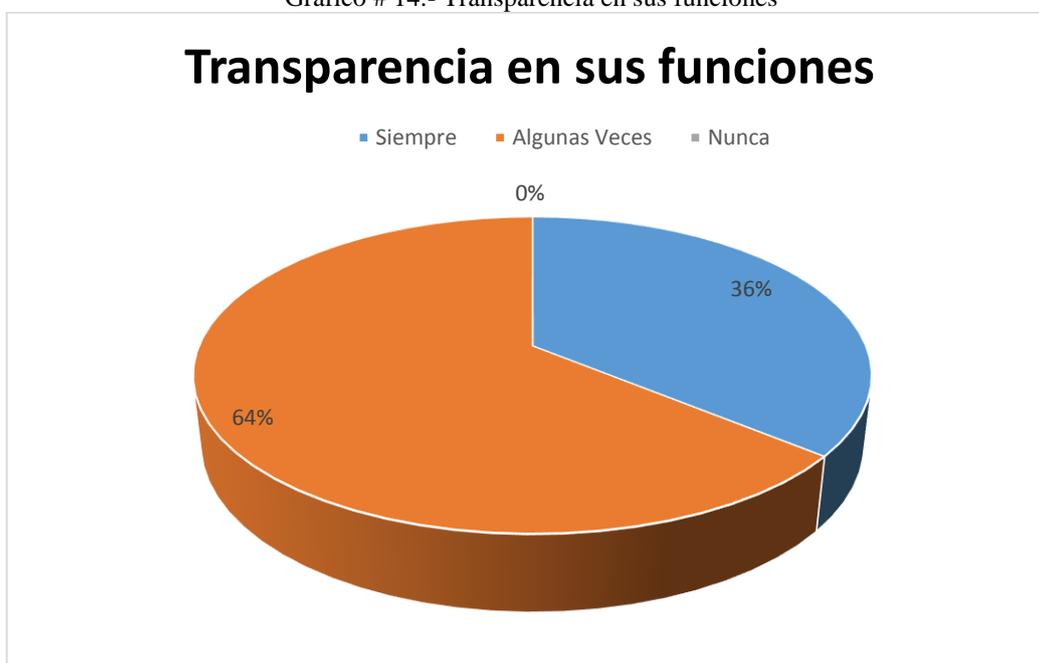
Tabla # 16.- Transparencia en sus funciones

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 20 | 36 |
| Algunas Veces | 35 | 64 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 14.- Transparencia en sus funciones



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el 36% manifiesta que las secretarias si actúan con transparencia en sus funciones, mientras que un 64% algunas veces.

Interpretación

Las secretarias no actúan con transparencia en sus funciones.

5).- ¿Reciben sus servicios con puntualidad?

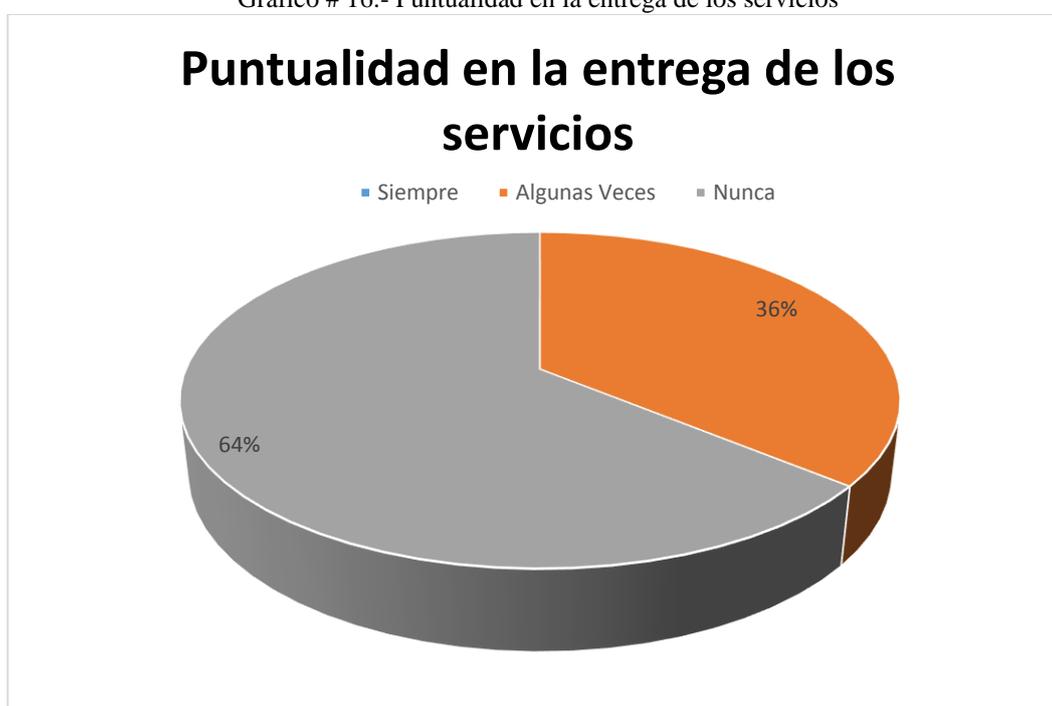
Tabla # 18.- Puntualidad en la entrega de los servicios

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Algunas Veces | 20 | 36 |
| Nunca | 35 | 64 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 16.- Puntualidad en la entrega de los servicios



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el 36% cumplen con puntualidad en la entrega de los servicios algunas veces por parte de las secretarías, mientras que un 64% nunca.

Interpretación

Son pocas las secretarías que entregan sus servicios con puntualidad a los estudiantes.

3.1. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.1.1. Específicas

Una vez realizada las encuestas se evidencia que las secretarias si realizan un buen desempeño laboral, lo hacen con mucho interés, cumplen a cabalidad, con transparencia.

Así mismo se evidencio que no todas las secretarias atienden con paciencia, les falta amabilidad y en la mayoría de ocasiones no entregan sus servicios con puntualidad a los usuarios.

En relación a la calidad de atención a los usuarios, estas pocas veces son amables y cordiales en su trato lo que deja mucho que decir del respeto por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

En lo considerado a fortalecer la calidad de atención a los usuarios, se denota deficiente calidez, pero sin embargo los estudiantes si confían en los servicios que reciben de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

3.1.2. General

El desempeño laboral del personal de secretaria es eficiente en unos casos y condiciones y se presenta deficiente en otros aspectos que se puntualizan en las conclusiones específicas lo que limita la calidad e impide fortalecer la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

3.2. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.2.1. Específicas

Una vez realizada las encuestas se evidencia que las secretarias deben mantener el buen desempeño laboral, lo que hacen con mucho interés, así como su cumplimiento a cabalidad y con transparencia.

Por otro lado, las secretarias deben atender con más paciencia, mayor amabilidad y entregar sus servicios con puntualidad a los usuarios.

En relación a la calidad de atención a los usuarios, estas deben ser amables y cordiales en su trato lo que es sinónimo de respeto por los usuarios y garantiza la calidad de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

En lo considerado a fortalecer la calidad de atención a los usuarios, se debe atender con calidez, y mantener la confianza que los estudiantes presentan en los servicios que reciben de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

3.2.2. General

Se debe mejorar el desempeño laboral del personal de secretaria para garantizar la calidad y fortalecer la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADO

4.1.1. Alternativas obtenidas

Al finalizar la investigación dentro de las conclusiones se evidencio que es notorio la falta de resolución en cuanto al cumplimiento del tiempo de entrega de los servicios que brindan las secretarias, así mismo es evidente el sentimiento de inconformismo de los estudiantes y usuarios en cuanto a la atención que brindan algunas de las secretarias, por lo que son puntos estratégicos que desmejoran la labor y la calidad de atención a los estudiantes, haciéndose necesario actualizar o mejorar las competencias de las secretarias en cuanto a sus funciones y la atención a los estudiantes y usuarios

4.1.2. Alcance de la Alternativa

Con la puesta en marcha de la propuesta alternativa **Desarrollar programas para mejorar las competencias de las secretarias en cuanto a sus funciones y la atención a los estudiantes y usuarios**, se evidenciará el desempeño laboral eficiente de las secretarias y la satisfacción de los estudiantes y usuarios al recibir una atención de primera.

Con la realización de la presente propuesta se espera que los servicios que brindan las secretarias sean eficientes, eficaces, tengan celeridad y cuenten con la confidencialidad del caso, asimismo, los estudiantes y usuarios encuentren satisfacción en sus necesidades y servicios recibidos.

4.1.3. Aspectos Básicos de la propuesta

4.1.3.1. Antecedentes

Una vez realizada la investigación se constató que el desempeño laboral de las secretarias es aceptable en ciertas ocasiones mientras que en otras como la puntualidad y celeridad en la entrega de los servicios se debe mejorar y perfeccionar su accionar, en lo relacionado a la calidad de atención también existen formas adecuadas de realizarlos, asimismo, existe inconformidad en los estudiantes y usuarios por las formas negativas en la atención refiriéndose a la paciencia, amabilidad y calidez lo que hace necesario el mejoramiento de dichas actividades.

Con estos antecedentes emanados luego de la investigación se hace necesario generar alternativas que orienten las actividades de las secretarias tanto en el ámbito de sus funciones de asistencia administrativa como de atención a los estudiantes y usuarios, mejorando consigo la imagen institucional.

4.1.3.2. Justificación

Las actividades que realizan las secretarias en las instituciones reflejan el estado, eficiencia, efectividad y calidad de servicio de esta frente a sus usuarios, las instituciones educativas de nivel superior cumplen un rol importante en el desenvolvimiento y desarrollo de la sociedad.

Es así como, el presente trabajo investigativo presenta como propuesta alternativa Desarrollar programas para mejorar las competencias de las secretarias en cuanto a sus funciones y la atención a los estudiantes y usuarios, con el objetivo de mejorar la labor de las secretarias y con ello la imagen institucional.

La realización de la presente propuesta alternativa es importante considerando la importancia que tienen la Institución en el desarrollo de la sociedad, impulsando también de manera directa a su población, formando a los habitantes y logrando su profesionalización, siendo los beneficiarios directos los habitantes de toda la región y la provincia, y los beneficiarios indirectos las autoridades y la toda sociedad.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivo general

Desarrollar programas de actualización para mejorar las competencias de las secretarias en cuanto a sus funciones y la atención a los estudiantes y usuarios.

4.2.2. Objetivos específicos

- Identificar las necesidades actuales que se presentan en el ambiente laboral de las secretarias.
- Determinar los contenidos que conformaran el programa de acuerdo a las necesidades evidenciadas en el ambiente laboral de las secretarias.
- Diseñar el programa de acuerdo a las necesidades evidenciadas en el ambiente laboral de las secretarias.

4.3. Estructura general de la propuesta

4.3.1. Título

Programa de actualización para mejorar las competencias de las secretarias en cuanto a sus funciones y la atención a los estudiantes y usuarios.

4.3.2. Componentes



TEMA: ROLES Y TAREAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

Objetivo. - Determinar las funciones y tareas de las secretarias

Actividades. - Trabajo colaborativo, análisis grupales de los temas, Debates y exposiciones

Recursos. - Portátil, proyector y aula de clases

Tiempo. - Dos sesiones de dos horas cada una

Contenido:

- ¿Qué es un ayudante ejecutivo?
- Funciones ejecutivas.
- Idoneidad y actitudes.
- Roles y tareas.
- Rasgos de personalidad.
- Cómo tratar las diferentes personalidades.
- Estilos de mando.
- Del Autocrático al Laissez-faire.
- Relaciones compatibles e incompatibles.
- Cómo manejar cada estilo para ser efectivo.
- Técnicas de motivación.
- Actitudes que favorecen la motivación.
- La transición a ayudante ejecutivo.
- Errores a evitar.
- Cómo tener éxito dentro del equipo.

Evaluación. - Participación activa, realización de organizadores gráficos, intervención en los debates, exposiciones en clases y pruebas escritas.



TEMA: LA DELEGACIÓN Y LA MODIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS.

Objetivo. - Analizar los comportamientos y sus efectos positivos - negativos

Actividades. - Trabajo investigativo, análisis grupal de los temas, Debates y socio-dramas

Recursos. - Portátil, proyector y aula de clases

Tiempo. - Dos sesiones de dos horas cada una

Contenido:

- Liderazgo o Dirección.
- Delegación.
- Cómo delegar y/o aceptar delegaciones.
- La instrucción y asesoría dentro del equipo.
- Cómo trabajar en equipo.
- Relación de Mando-Empleado.
- Cómo crear un equipo dinámico.
- Expectativas Mando-Empleado-Mando.
- Análisis DAFO.
- Cómo resolver conflictos.
- Toma de decisiones.
- Conocer a los demás.
- Cómo analizar el comportamiento ajeno.
- Estados del Yo.
- Correlación entre conducta y estados del Yo.
- Patologías en los estados del Yo.
- Caricias psicológicas.
- Transacciones.
- Habilidades sociales para comunicarse con éxito.
- Cómo manejar la personalidad difícil.

Evaluación. - Participación activa, realización de organizadores gráficos, intervención en los debates, contenido, dominio y mensaje del socio-drama, y pruebas escritas.



TEMA: TÉCNICAS DE CALIDAD PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ.

Objetivo. - Indagar sobre las técnicas comunicacionales

Actividades. - Trabajo individual, análisis discusión de los temas, Debates y exposiciones

Recursos. - Portátil, proyector y aula de clases

Tiempo. - Dos sesiones de dos horas cada una

Contenido:

- Conocer a los demás para poder llegar a acuerdos.
- Oportunidades de negociar.
- Cómo comunicar desde el yo gano, tú ganas.
- Características del buen negociador.
- Estrategias y técnicas.
- Pasos básicos de la negociación.
- Negociación por regateo de posiciones.
- Negociación por principios.
- Tácticas de negociación.
- La evaluación del desempeño, factor de motivación.
- ¿Cómo contribuir al éxito de la evaluación de desempeño?
- El arte de la persuasión.

Evaluación. - Participación activa, realización de organizadores gráficos, intervención en los debates, exposiciones en clases y pruebas escritas

TEMA: ROLES Y TAREAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

¿Qué es un ayudante ejecutivo?

Los Asistentes Ejecutivos son la mano derecha de políticos y ejecutivos de cualquier tipo de empresa, ya que les proporcionan apoyo directo, gestionan sus agendas y se encargan de sus citas. Además, planifican, organizan, coordinan y controlan todas las actividades, procedimientos y documentos tanto administrativos como operativos.

Funciones ejecutivas.

a).- Ser el primer punto de contacto y el enlace entre el ejecutivo y sus clientes, terceros, proveedores y otros empleados, interactuando con ellos de manera profesional y eficaz:

- Responder requerimientos, preparar los documentos necesarios y realizar el seguimiento correspondiente.
- Reunirse con terceros, grupos de interés, entre otros, en representación de los ejecutivos para discutir cualquier problema y ofrecer recomendaciones o soluciones.

b).- Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes, tanto entrantes como salientes:

- Monitorear memos, entregas y reportes entrantes y salientes.
- Coordinar los servicios de mensajería y Courier.
- Monitorear, responder y reenviar correos entrantes de manera constante.
- Actualizar y mantener las listas de contacto existentes.

• Roles y tareas.

-Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes tanto entrantes como salientes.

-Gestionar la agenda del ejecutivo, pautando citas tanto personales como profesionales.

-Ser el primer punto de contacto y el enlace entre el ejecutivo y clientes u organizaciones.

-Archivar, organizar, guardar y revisar todo tipo de documentos.

-Procesar y registrar información mediante la actualización de bases de datos o archivos informáticos.

- **Rasgos de personalidad.**

a).- Organizado y capaz de manejar su tiempo efectivamente:

- Ser organizado y detallista, capaz de priorizar tareas debidamente.
- Ser capaz de manejar varias tareas al mismo tiempo y de trabajar bajo presión en un entorno dinámico y activo.

b).- Manejo de central telefónica:

- Poseer un discurso claro.
- Manejar las llamadas de manera respetuosa, elocuente y eficaz.

c).- Altos niveles de iniciativa, flexibilidad y receptividad:

- Ser capaz de adaptarse a distintas situaciones de manera eficaz.

Los Asistentes Ejecutivos deben prestar especial atención a la manera en que son percibidos por otras personas, por tanto, es esencial contar con excelentes habilidades de servicio al cliente; además, el candidato perfecto deberá ser educado y protocolar en todo momento, sonriendo y demostrando una actitud positiva y entusiasta.

El nivel educativo mínimo para obtener el empleo de Asistente Ejecutivo es haber terminado la secundaria. Sin embargo, actualmente, cada vez más empleadores suelen preferir candidatos con licenciaturas en Administración, Comunicación, Administración de Empresas o carreras afines.

La mayoría de los empleos de Asistente Ejecutivo requieren de 3 a 5 años de experiencia en el área, especialmente como Asistente Administrativo, y un dominio del paquete Office (Word, Excel y PowerPoint); además, dominar un segundo idioma como el inglés puede resultar muy beneficioso para el candidato que aplique para este empleo.

Los Asistentes Ejecutivos deben estar dispuestos a trabajar horarios irregulares y a salirse de su descripción de trabajo, ya que probablemente se les requerirá cumplir con otras tareas y trabajar horas extra. Además, deberán estar disponibles en todo momento, es decir, su horario laboral dependerá totalmente del ejecutivo para el cual trabajen y puede variar de una empresa a otra.

- **Cómo tratar las diferentes personalidades.**

Cada oficina se compone de una gran variedad de profesionales, cada uno de los cuales tiene un carácter y una personalidad diferentes, con sus debilidades y sus fortalezas. Son precisamente estas diferencias entre las personas las que hacen que el trabajo sea interesante.

Desde el punto de vista de los jefes, los diferentes caracteres a veces pueden suponer también un desafío, y tener una buena relación con cada uno de los profesionales y comprender qué los motiva es lo que les permitirá construir un equipo efectivo. Si usted es capaz de aprovechar las habilidades de cada uno, estará ante una gran oportunidad para construir una cultura de equipo sólida y establecer las bases del éxito.

La profundidad con que será capaz de saber de cada uno de los miembros de su equipo dependerá también de su gestión y del tiempo que le dedique a cada uno de ellos. Por supuesto, es mucho más fácil conocer a alguien en forma cercana si su equipo se compone de cinco personas que de 50. Pero, incluso en los grupos más grandes, un jefe tendría que ser capaz de saber, aunque sea en forma general, con quién está tratando en

función de su manera de ser y de su comportamiento. Esto ayudará también a la hora de escoger la mejor estrategia de liderazgo, la que pueda entregar los mejores resultados.

Puede que los empleados “difíciles” tengan una mala actitud frente al trabajo, pero para gestionar a su equipo tiene que ser capaz de sacar lo mejor de ellos. Deles trabajo en un proyecto específico y con unas instrucciones concretas, comparta con ellos fechas de entrega y resultados esperados, con el fin de tener un foco. Si no es capaz de motivarlos para que se esfuercen un poco más en el trabajo y entreguen los resultados que se espera de ellos, es importante que les hable directamente y que advierta a otros profesionales más séniores de su organización. Si aun así su desempeño continúa siendo bajo, puede que sea el momento de valorar los beneficios que un nuevo empleado podría aportar a su equipo.

Para tratar con “los sensibles” tiene que ser especialmente precavido. Tienen a ser unos empleados encantadores, que contribuyen positivamente al equipo, pero el problema es que sus sentimientos se ven heridos muy fácilmente. Así que, aunque esté compartiendo con ellos la crítica más constructiva, existe el riesgo de que se lo tomen en forma personal y afecte a su desempeño. Por ello, no puede ser muy directo cuando se dirige a ellos. Cuando tenga que mantener una conversación difícil, asegúrese de que la enfoca desde la motivación y el apoyo y no desde la crítica (Arzube, 2014, págs. 44-55).

- **Estilos de mando.**

Estilo de mando autoritario

- Consecuencias positivas: Las responsabilidades quedan muy definidas. Sistema que funciona con rapidez.
- Consecuencias negativas: No se crea equipo y el clima laboral se deteriora. El manager siempre está saturado de trabajo.

Estilo de mando vendedor

- Consecuencias positivas: Puede estimular la participación del equipo. Rapidez en la toma de decisiones.
- Consecuencias negativas: El personal puede llegar a sentirse manipulado, puede percibirse un doble juego en las acciones del jefe. No se consigue que el equipo madure, trabajando con rapidez.

Estilo de mando consultivo

- Consecuencias positivas: Crea atmósfera de colaboración y comunicación. Hay un alto nivel de aportación y participación. Hay un control del proceso aceptado.
- Consecuencias negativas: Logros supeditados a la capacidad del equipo. Requiere tiempo en informar y recoger opiniones. Lentitud en la toma de decisiones.

Estilo de mando democrático

- Consecuencias positivas: Estimula la participación del equipo. El grupo asume la responsabilidad de la decisión. Los fallos del jefe no afectan a la buena marcha del trabajo. El grupo se siente unido al jefe.

- **Del Autocrático al Laissez-faire.**

“Laissez-faire” (dejar hacer) es un término de origen francés utilizado inicialmente para denominar a un tipo de política que implica mínima injerencia del gobierno en los asuntos económicos y sociales.

En el área del liderazgo, laissez-faire hace referencia a un estilo caracterizado por la ausencia de dirección, por parte del líder, sobre sus subordinados. El líder les concede libertad, si bien define los objetivos y facilita los recursos necesarios para alcanzar las metas.

En la literatura científica sobre liderazgo, la primera referencia del término se encuentra en las investigaciones de Kurt Lewin. Lewin distinguió tres estilos básicos: Autocrático, Democrático y Laissez-faire. Los resultados indicaron que este último estilo era el que concitaba menor rendimiento. Igualmente, provocaba poca creatividad, hostilidad y conductas de apatía. No obstante, el estilo laissez-faire (o delegativo) puede ser eficaz en determinadas circunstancias.

Aspectos Negativos del Laissez-Faire

La aplicación de este estilo supone un buen número de inconvenientes y suele no dar buenos resultados. Un posible efecto, ya apuntado por Kurt Lewin, es la hostilidad que puede crearse entre los miembros del grupo, reduciendo o anulando su eficacia. Por otra parte, se puede perder el sentido de los objetivos, orientándose en menor medida hacia los resultados.

También hay que tener presente que no todas las personas tienen la misma capacidad para la automotivación; ni para establecer fases y plazos de trabajo por sí solos. Lo anterior se relaciona con la capacidad para responsabilizarse del propio trabajo. Al no haber supervisión, es posible que las personas no se hagan cargo de la calidad de su trabajo, ni del cumplimiento de los plazos.

De otro lado, y cuando se trabaja en grupo, puede que las personas desconozcan cuál es su rol en el equipo y qué se espera exactamente de ellas. Es muy probable también que los individuos devengan en un grupo poco cohesionado. La evitación del liderazgo impide que los líderes puedan articular mecanismos y comportamientos dirigidos a incrementar la motivación de las personas. Esta negación puede llevar al líder a culpar a los subordinados cuando no se alcanzan los resultados.

- **Técnicas de motivación.**

Mantener una alta motivación laboral es imprescindible para el correcto funcionamiento de la empresa. De esta forma, la empresa consigue un alto grado de implicación por parte de los trabajadores, los cuales trabajen en la misma dirección para conseguir un objetivo común. Por ello, es necesario conocer las diferentes **técnicas de motivación laboral** que te permitirán mantener un equipo motivado.

Establecer metas y objetivos: definir unos objetivos empresariales es imprescindible para motivar a los trabajadores. Saber dónde hay que llegar es fundamental para poder ver si se han cumplido las expectativas generadas.

Premiar logros y poner incentivos: cuando se cumplen los objetivos que acabamos de comentar es necesario reconocer a los empleados el trabajo realizado. Para ello, se puede premiar a los trabajadores por conseguir algún objetivo importante o establecer incentivos para empleados que mejoren sus condiciones por los retos que se vayan consiguiendo.

Formación a los trabajadores: cuando los trabajadores reciben formación en la empresa reciben un extra de motivación ya que saben que van a aprender nuevas cosas que les va a permitir desarrollarse profesionalmente, adquiriendo nuevas habilidades y conocimientos, que le permitirán mejorar su situación o promocionar dentro de la empresa.

Salario adecuado: aunque para muchos no es lo más importante en un trabajo, el salario es una de las formas de valorar y motivar a los trabajadores. Si el trabajador considera que recibe un salario adecuado para su puesto de trabajo se encontrará motivado para trabajar en el día a día. Es conveniente que no existan grandes diferencias entre trabajadores que ocupan el mismo puesto de trabajo para que los trabajadores no se sientan infravalorados.

Sitio ideal en la empresa: la empresa debe preocuparse por situar a sus trabajadores en los puestos de trabajo que más se adecuen a su perfil. De esta forma, los trabajadores estarán más cómodos ya que harán lo que de verdad les gusta. Es imprescindible tener esto en cuenta en la contratación de trabajadores, pero también se debe revisar con el tiempo para saber si los empleados quieren cambiar de proyecto o hacer otras cosas en la empresa.

Integración y participación: es fundamental que los empleados se sientan parte importante de la empresa. Por ello, desde el primer momento hay que favorecer la integración de los empleados en la organización. Además, también hay que permitir y potenciar la participación de los trabajadores, para que aporten nuevas ideas para la empresa. Eso no significa que se vayan a cumplir todas sus demandas, pero sí tenerlas en cuentas para mejorar los diferentes aspectos de la compañía. (Pozo, 2013, págs. 32-37).

- **Actitudes que favorecen la motivación.**

Cuando estás al lado de una persona que presenta un alto grado de motivación, es decir, que está auto-motivada, puedes notar que su personalidad está impregnada de unas ciertas actitudes. Esto es lo que llamamos las actitudes de la motivación y en las siguientes líneas te voy a describir, en rasgos generales, cuales son las principales actitudes que favorecen la motivación:

1. Confía en la ayuda de los demás, no supongas que todo lo has de hacer tú.
2. Delega las responsabilidades que puedas a otras personas y asegúrate que de no permitir que te devuelvan la tarea sin hacer.
3. Reconoce tu estrés y el de los demás esto puede evitar muchos problemas.
4. Busca un lugar y un momento a lo largo del día en el que te sientas cómodo y donde puedas meditar o reflexionar.
5. Habla las cosas con un confidente, un amigo cercano, un mentor o con tu cónyuge, esto te puede servir para ayudarte a tener otra perspectiva sobre lo que está ocurriendo y la manera en la que te sientes.

6. Escúchate. Intenta descubrir de qué manera tus propios prejuicios y motivaciones están afectando a los demás.

7. No te tomes las cosas como algo personal y date cuenta que el mundo no esta tan pendiente de ti.

8. Recuérdate a menudo que lo que estás haciendo es valioso.

9. Continúa aprendiendo y asiste a talleres que te aporten un crecimiento personal.

- **Cómo tener éxito dentro del equipo.**

Trabajar en equipo: 1- Elegir quiénes formarán parte del equipo

Para comenzar a construir el camino al éxito es necesario ser cuidadoso a la hora de elegir qué profesionales conformarán el equipo de trabajo. Siempre se debe tener en cuenta sus habilidades, experiencias y motivaciones. Antes de la decisión final recuerda asegurarte que los profesionales elegidos sean compatibles entre sí.

Trabajar en equipo: 2- Definir derechos y obligaciones

Desde un comienzo todos los integrantes deben tener claras tanto sus obligaciones como sus derechos. Cada integrante debe saber cuáles son sus responsabilidades, así como las consecuencias de no cumplir con sus tareas en tiempo y forma. A la vez, también se debe generar instancias en las que todos los integrantes puedan compartir sus opiniones e ideas sobre el proyecto.

Trabajar en equipo: 3- Promover el respeto

Una falta de respeto no sólo se presenta de manera verbal, en ocasiones se puede entender como el incumplimiento de los plazos finales o generar distracciones por discusiones irrelevantes, entre otras. Por eso, procura que todo el equipo trabaje con

respeto y centrándose en los objetivos comunes del grupo, esto permitirá obtener resultados sumamente positivos.

Trabajar en equipo: 4- Siempre ser agradecido

Cada vez que puedas reconoce el trabajo de los demás, e intenta ser agradecido. Esto no sólo será valorado por quienes reciben el gesto, sino también por aquellos que lo ven, quienes se sentirán animados para seguir avanzando y creciendo como profesionales (Csikszentmihalyi, 2014, págs. 78-84).

Evaluación.- Participación activa, realización de organizadores gráficos, intervención en los debates, exposiciones en clases y pruebas escritas.

TEMA: LA DELEGACIÓN Y LA MODIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTOS.

El liderazgo es aquella parte de las actividades del directivo mediante la cual se puede influir en la conducta de las personas y grupos, para que voluntariamente confluyan hacia el logro de los objetivos deseados. Es decir, una persona puede estar al mando en una empresa, pero eso no la convierte necesariamente en líder. No es lo mismo ser un jefe que un líder. El jefe puede lograr que los demás realicen sus tareas por obediencia, dinero, miedo a perder el trabajo, etc. mientras que el líder consigue que sus seguidores lo hagan porque lo desean debemos tener claras sus funciones y atribuciones, éstas puede ser divididas en varios aspectos.

- **Delegación.**

Dar a una persona o grupo las facultades y poderes necesarios para representar a otra u otras). Aquel que representa a otro se conoce como delegado: su cargo y su oficina reciben el nombre de delegación.

- **Cómo delegar y/o aceptar delegaciones.**

Una de las capacidades más importantes que un líder debe desarrollar es la de delegar adecuadamente. Algunos jefes “controladores” raramente delegan tareas a sus colaboradores, y cuando lo hacen están constantemente “encima” de ellos para ver si hacen las cosas de la forma en la que ellos las harían.

- **Cómo trabajar en equipo.**

Empatía, inteligencia emocional, comunicar en positivo, claridad, concisión, definición de roles ¿Conoces las claves para comunicarte con tu equipo y trabajar conjuntamente en la resolución de tareas? No existen fórmulas mágicas para la comunicación y el liderazgo pero, sin duda, el reparto de roles y la fluidez de la información

entre departamentos y áreas son la base para el correcto funcionamiento y el perfecto engranaje de la máquina.

La motivación laboral no es un falso mito. Es una realidad. Y crear equipos altamente eficientes pasa por ahondar en la comunicación interna como pilar fundamental para la proyección externa de la empresa u organización.

Escuchar y preguntar, claves para el trabajo en equipo

Para construir un trabajo en equipo efectivo y así cumplir las metas determinadas, es necesario que los miembros del grupo desarrollen habilidades personales tan básicas como saber escuchar. Eso significa reconocer el lenguaje verbal y postural y practicar la empatía con quien nos traslada necesidades, métodos de trabajo, tareas pendientes o acciones a desarrollar. Escuchar y entender a quién nos habla dentro de un proceso de comunicación interna, significa preguntar, solventar dudas, debatir y resolver conflictos o puntos de vista contrarios. Preguntar no es desconocer, es sinónimo de querer aprender y avanzar. La comunicación en equipos de trabajo no deja de ser una conversación organizada y como tal debe plantearse.

La flexibilidad de los miembros del equipo de trabajo es clave para el desarrollo de nuevas dinámicas. En la comunicación esto se traduce en asumir nuevas normas, reglas y hábitos en las organizaciones, sin que esto genere conflictos: ceder, negociar y plantear contrapropuestas en un entorno útil y positivo.

Claridad en la distribución de tareas y funciones

Cada miembro del equipo tiene un área de influencia. La definición de roles y objetivos es fundamental para la estabilidad del conjunto. Cada parte forma parte del todo y el bien común es el fin último. Cada uno de los integrantes actuará con seguridad en su entorno si dispone de información clara y concisa de qué es lo que queremos hacer, cual es

el objetivo y cómo lo vamos a hacer. En todas las organizaciones existen jerarquías y estructuras, compartir la información no significa poner en jaque la estabilidad empresarial sino, al contrario, es fortalecer el conjunto.

Tener la fotografía final del conjunto permite a cada área resolver su parte. Los diferentes partes del equipo no son compartimentos estancos, su relación y correcto engranaje permite obtener resultados satisfactorios. La comunicación fluye en todas las direcciones: vertical y horizontal. La felicidad en el trabajo y el compromiso del equipo con la empresa o el liderazgo pasa por una comunicación interdepartamental fluida y resolutive basada en la claridad, la empatía y la flexibilidad.

- **Relación de Mando-Empleado.**

En el mundo laboral, la forma de interactuar que tienen los miembros de un equipo marca la atmósfera que se respira dentro de una empresa, en nuestro caso, en la clínica dental. Los tipos de relación que hayamos creado como jefes con los empleados o colaboradores es clave para la marcha de la misma.

El ambiente y muchos otros factores están supeditados, principalmente, a los tipos de relación que hayamos creado como jefes con los empleados o colaboradores, y a menudo este modo de relación puede convertirse en la verdadera clave del éxito o del fracaso de nuestra organización.

Si entre nosotros y nuestros empleados existe sinergia, se considera que hemos extendido un puente o conexión entre ambas partes, que facilitará la eficacia y la obtención de resultados o alcance de objetivos. Si, por el contrario, existe antagonismo, podemos deducir que nuestra relación con los colaboradores es inestable, tensa o inexistente y que en todo caso la eficacia del equipo será tarea difícil, o incluso imposible.

En cualquier equipo humano, y la clínica dental lo es, la responsabilidad sobre el grado de sinergia o antagonismo que despliegan sus miembros es una tarea compartida. Por un lado, y como punto de partida, en las relaciones laborales es fundamental el trato del directivo hacia su empleado, ya que la sinergia habitualmente conlleva sinergia, y rara vez antagonismo, mientras que el antagonismo siempre conlleva antagonismo. Por ello, una de las principales tareas del dentista en el marco del concepto empresarial del siglo XXI, es que éste debe potenciar todo aquello que le acerque a sus empleados, y evitar todo lo que le enfrente a ellos, así como todo aquello que sea entendido como imposiciones de criterios.

De esta forma, el empleado o colaborador percibirá la lucha del jefe por generar cordialidad y buscará, en la mayoría de los casos, retribuirla de la misma manera.

- **Cómo crear un equipo dinámico.**

La era de Internet abrió las puertas al intercambio abierto de información y a un acceso casi ilimitado a la misma. En este sentido, las empresas y organizaciones que confían en este intercambio pueden sacar una ventaja frente a sus competidores que trabajan bajo el esquema tradicional, señala Sebastián Siseles, director internacional de Freelancer.com. La clave para aprovechar este intercambio es la formación de equipos dinámicos y multidisciplinarios o multinacionales: estos se caracterizan por trabajar de manera más eficiente, son rápidos en la detección y la eliminación de obstáculos a medida que progresan, por lo que funcionan como un engranaje perfecto y aceitado.

Sus miembros tienen un sentido de propiedad de las responsabilidades que les son asignadas, y tienen también el poder de tomar decisiones sin necesidad de obtener la aprobación de sus superiores en cada paso del camino, indica el experto. La colaboración es fundamental para la productividad y esto es parte de la cultura que profesan. En estos días, es común que los equipos dinámicos que colaboran en un proyecto trabajen desde diferentes lugares, ya sea desde diferentes oficinas o países y hasta idiomas.

Trabajar juntos, independientemente de la proximidad, es fácilmente factible con el uso de herramientas y software de colaboración en línea. Pueden tener las tareas terminadas a su debido tiempo, con la capacidad de satisfacer las necesidades de su negocio a medida que crece. Su diversidad y unidad para alcanzar objetivos son dignas de que un gerente o director de la empresa se tome el tiempo para asegurarse de que estos equipos cuenten con los rasgos y cualidades de un equipo dinámico.

“Para incorporar equipos de alta productividad en tu empresa recomiendo prestar atención a dos cosas: las personas y la cultura adecuadas”, remarca el experto. Empecemos por reunir a la gente adecuada en el equipo. Mi consejo sincero es contratar jugadores de equipo clase A. Estas personas pueden tener habilidades, experiencia y logros impresionantes. Si bien es bueno echarles un vistazo, no pasemos por alto la única cosa que los define como la *creme de la creme*: la actitud. Los jugadores de equipo clase A tienen una actitud de “puedo hacerlo” y son capaces de resolver problemas en lugar de lamentarse. Sí, las personas con las habilidades y experiencia adecuadas pueden hacer el trabajo, pero las personas que tienen una actitud ganadora, por sobre todo, aportarán grandes logros a la empresa. Son el tipo de personas que queremos en el equipo.

Saber que su gerente o líder cree en ellos es también un gran impulso de confianza, lo que les permite explorar posibles soluciones y fomenta la innovación. Sin una supervisión estrecha, sí, puede existir el riesgo de que haya errores, pero también es necesario confiar en que el equipo podrá corregirlos. Tener este tipo de confianza en los miembros del equipo les permite crecer como profesionales (Chiavenato I. , 2009, págs. 43-46).

- **Análisis DAFO.**

Una de las ventajas de este modelo de análisis es que puede ser aplicado en cualquier situación de gestión, tipo de empresa (independientemente de su tamaño y actividad) o área de negocio. El primer paso que debemos dar es describir la situación actual de la empresa o del departamento en cuestión, identificar las estrategias, los cambios que se producen en el

mercado y nuestras capacidades y limitaciones. Esto nos servirá de base para hacer un análisis histórico, casual y proyectivo.

Reorientación. Se te abren oportunidades que puedes aprovechar, pero careces de la preparación adecuada. Cambia de política o de productos porque los actuales no están dando los resultados deseados.

¿Qué factores hay que contemplar en un análisis DAFO?

FORTALEZAS INTERNAS

- Capacidades fundamentales en actividades clave
- Habilidades y recursos tecnológicos superiores
- Propiedad de la tecnología principal
- Mejor capacidad de fabricación
- Ventajas en costes
- Acceso a las economías de escala
- Habilidades para la innovación de productos
- Buena imagen entre los consumidores
- Productos (marcas) bien diferenciados y valorados en el mercado
- Mejores campañas de publicidad
- Estrategias específicas o funcionales bien ideadas y diseñadas
- Capacidad directiva
- Flexibilidad organizativa
- Otros.

DEBILIDADES INTERNAS

- No hay una dirección estratégica clara
- Incapacidad de financiar los cambios necesarios en la estrategia
- Falta de algunas habilidades o capacidades clave

- Atraso en Investigación y Desarrollo
- Costes unitarios más altos respecto a los competidores directos
- Rentabilidad inferior a la media
- Exceso de problemas operativos internos
- Instalaciones obsoletas
- Falta de experiencia y de talento gerencial
- Otros.

OPORTUNIDADES EXTERNAS

- Entrar en nuevos mercados o segmentos
- Atender a grupos adicionales de clientes
- Ampliación de la cartera de productos para satisfacer nuevas necesidades de los clientes
- Crecimiento rápido del mercado
- Diversificación de productos relacionados
- Integración vertical
- Eliminación de barreras comerciales en los mercados exteriores atractivos
- Complacencia entre las empresas rivales
- Otros.

AMENAZAS EXTERNAS

- Entrada de nuevos competidores
- Incremento en ventas de productos sustitutivos
- Crecimiento lento del mercado
- Cambio en las necesidades y gustos de los consumidores
- Creciente poder de negociación de clientes y/o proveedores
- Cambios adversos en los tipos de cambio y en políticas comerciales de otros países
- Cambios demográficos adversos.
- Otros (Chiavenato, 2007).

- **Cómo resolver conflictos.**

Una vida plena implica tener y poder resolver las dificultades que presentan; en realidad es imposible vivir sin problemas, no importa qué tipo de persona seas, las dificultades son parte del protocolo de estar vivo.

Cuando aprendes a resolver efectivamente las complicaciones que se te presentan, te sientes mejor contigo y mejoras tus relaciones personales. Tu entorno se agiliza para que puedas llegar a obtener lo que buscas ya sea en el plano personal, familiar o en tu trabajo.

Los conflictos son necesarios para poder avanzar, crecer y sobre todo para mejorar. No les temas, al contrario utilízalos como maestros y crea oportunidades que te inviten a salir de tu zona de confort para poder entender otros puntos de vista y expender tu pensamiento.

- **Toma de decisiones.**

La toma de decisiones forma parte de nuestro diario vivir, En nuestra vida profesional también tomamos diariamente decisiones que pueden marcar nuestro futuro en la empresa y el éxito o fracaso de una idea o proyecto.

Considero que en muchas ocasiones nos apresuramos a tomar algunas decisiones, nos dejamos presionar por el momento o circunstancia, evitamos la participación de otro, (siendo está muy importante el consultar otros puntos de vistas), entre otras situaciones de las cuales no medimos el impacto en nuestras vidas (negativo y positivo) y nuestro alrededor y por esta razón donde quiera que se nos presente la oportunidad de tomar una decisión debemos ser críticos con la misma y a la vez muy hábiles. Hay que tomar en cuenta que nuestras decisiones involucran una series de factores que debemos considerar, pueden ser factores humanos, financieros, entre otros que finalmente pueden ser fuente principal de un futuro más exitoso.

- **Cómo analizar el comportamiento ajeno.**

El comportamiento humano desde los inicios de su historia se ha tratado de estudiar y comprender, esto para tratar de aprovechar sus características en el desarrollo de actividades o mejorarlo para permitirle al mismo vivir de una mejor manera, ya sea observando sus fortalezas, mejorando esos aspectos y tratar de disminuir las debilidades aumentando la atención en los puntos en los que generalmente el ser humano suele fallar.

En el comportamiento humano un elemento importante lo es la conciencia ya que nos encontramos literalmente en una carrera con nosotros mismos. Por otra parte para que haya una evolución biológica debe de haber una evolución de conciencia y para que esto suceda tenemos que comprender lo que es nuestra conciencia. Solo los sucesos más importantes que necesitan nuestra atención entran en la conciencia.

Por otra parte el comportamiento social puede ser definido como el conjunto de pautas de conducta que organizan la relación entre los individuos que conforman un grupo, el modo de actuación de este, en su globalidad, con respecto al medio en el que habita.

- **Estados del Yo.**

La Personalidad es un patrón habitual a través del cual el individuo piensa, siente, habla y actúa con la finalidad de satisfacer sus necesidades en el medio físico y social. Así pues, las personas tienden a comportarse la mayor parte del tiempo de una cierta manera, sin embargo, en momentos determinados actúan de forma muy distinta, mostrando diferentes rasgos o partes de la Personalidad.

Eric Berne (1964), definió los Estados del Yo como "un sistema de emociones y pensamientos acompañado de un conjunto afín de patrones de conducta".

- **Correlación entre conducta y estados del Yo.**

Cómo se cambia de un estado a otro

Normalmente todos tenemos los tres estados del yo y los vamos cambiando dependiendo de cómo nos sintamos, cómo nos traten, en qué situación nos encontremos. Se puede cambiar de un estado a otro en cuestión de segundos

Uno por ejemplo puede mantener un estado equilibrado de madurez con el yo adulto, pero si alguien le trata de una manera poco adecuada, podría ser que el yo adulto pasara al yo niño o yo padre, amenazando, riñendo o perdiendo los papeles. Si analizamos conversaciones detectaremos desde que estado se comunica cada uno.

Con toda esta teoría del análisis transaccional no debemos buscar la perfección, lo ideal es utilizarla para evitar conflictos y malas relaciones, ya que, si se produce una comunicación negativa es que algo está fallando en la complementariedad. Por ejemplo, si alguien habla desde el yo padre y se encuentra a alguien desde el yo niño, será perfecto, se complementan y todo fluirá con naturalidad.

- **Caricias psicológicas.**

Cuando hablamos de “caricias” siempre nos vienen a la mente algo relacionada con un acto físico; acariciar el cuello, el brazo, la espalda, una pierna pero va mucho más allá. Va más allá porque (en principio) nunca vamos a recibir una caricia de este tipo de alguien que no nos tiene un mínimo de cariño y afecto. Por tanto, además del aspecto físico, el saber que esa persona nos está brindando su cariño, su tiempo, su atención es muy importante.

Hay cientos de estudios que investigan las terribles consecuencias que tienen la privación de caricias y afecto en la edad infantil. La autoestima, nuestra valoración personal, nuestra forma de desarrollarnos, de relacionarnos, se ven enormemente afectadas si se nos priva de algo tan esencial como lo que denota una caricia.

- **Habilidades sociales para comunicarse con éxito.**

Seguramente has conocido grandes personas con cualidades extraordinarias que, sin embargo, no alcanzan el éxito que podrían llegar a tener. Otras personas, en cambio, sin tantos atributos, parecen lograr todo lo que se proponen y fácilmente llegan a los mejores cargos y las mejores posiciones. ¿Por qué ocurre esto?

La respuesta a este enigma puede estar en un tema del que no se habla mucho en el mundo académico: las habilidades sociales. Se trata de aquellas capacidades que le permiten a una persona desenvolverse eficazmente dentro de un ámbito social.

Son cualidades decisivas, en tanto te permiten no solamente ser bueno en lo que haces, sino también lograr que otros lo noten, lo reconozcan, lo valoren y lo tomen en cuenta a la hora de ofrecer nuevas oportunidades.

Desarrollar las habilidades sociales

Te preguntarás, ¿qué es lo que hace que unas personas tengan habilidades sociales y otras no? ¿Se nace con ellas, o se pueden desarrollar? La buena noticia es que sí: se pueden desarrollar. Si tus padres son personas con buenas habilidades sociales, seguramente has desplegado esas mismas cualidades sin darte cuenta (Fernández, Marquina, & López, 2015, págs. 66-71).

Evaluación.- Participación activa, realización de organizadores gráficos, intervención en los debates, contenido, dominio y mensaje del socio-drama, y pruebas escritas.

Tema: TÉCNICAS DE CALIDAD PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ.

- **Conocer a los demás para poder llegar a acuerdos.**

¿Tienes una decisión importante en el trabajo? ¿Sientes que las opiniones con tu pareja son incompatibles? ¿Has de negociar un acuerdo con tus socios? ¿Tu cliente tiene un problema complejo entre manos? ¿Has discutido con los profesores de tus hijos?

Continuamente la vida nos plantea retos, problemas, situaciones complejas que requieren una predisposición determinada para encontrar la mejor solución o llegar al mejor acuerdo posible. Situaciones personales, familiares o laborales que van a requerir de nosotros un liderazgo claro y firme, respetuoso y honesto.

En este artículo me gustaría reflexionar sobre un hábito fundamental del liderazgo: la sinergia aplicada a los acuerdos. Tanto en la vida en pareja, como en una relación entre socios, o entre los miembros de una familia, de un vecindario, de un equipo de gobierno, deberemos afrontar situaciones que requerirán que lleguemos a acuerdos que nos permitan seguir avanzando hacia el futuro.

- **Oportunidades de negociar.**

Dado que un gerente tiene que negociar todos los días, debe preguntarse muy seriamente: ¿Seré un buen negociador? ¿Sabré cómo gestionar situaciones conflictivas?

Es un hecho que los cuadros de mando dentro de una organización invierten hasta un 50% de su tiempo en negociaciones. Para ser competitiva y efectiva, la organización actual

debe tener estrategias de negociación únicas, las cuales deben estar definidas y ser practicadas y utilizadas por todos en el equipo gerencial

¿Quién no ha oído hablar de las negociaciones hechas entre los ejecutivos de Procter & Gamble y Gillette; las negociaciones de Camp Davis para la paz en el Medio Oriente; las negociaciones entre los sindicatos de trabajadores y empresarios por nuevos acuerdos o entre las petroleras y Greenpeace para proteger el medio ambiente?

En nuestro medio empresarial abundan las negociaciones improvisadas, intuitivas, sin estrategia, que solo traen la pérdida de competitividad, el desperdicio de oportunidades y recursos y, muchas veces, el desgaste y deterioro en las relaciones interpersonales.

La idea de enseñar estrategias de negociación a los equipos gerenciales vuelve a las organizaciones más competitivas y las habilita para enfrentarse a rivales internacionales mejor preparados.

- **Cómo comunicar desde el yo gano, tú ganas.**

"Tú ganas, yo gano" es un nuevo concepto que pretende eliminar, en las situaciones donde está presente el conflicto, la necesidad de que alguien pierda para que otro pueda ganar, pues demuestra cómo todos podemos ganar algo en cualquier interacción. Así, la imagen de victoria o derrota se reemplaza por la de asociación ante la resolución de un problema. Las ideas que se dan en este libro provienen del sentido común, aunque no son todavía muy "comunes".

Partiendo de la observación de personas en conflicto que actuaban en áreas tan diversas como la administración de empresas, la educación infantil, la psicología, las artes marciales, el desarrollo personal y el razonamiento crítico, esta organización recopiló una

serie de conocimientos claves que permitieron clasificar las situaciones de conflicto y definir una serie de habilidades o herramientas para resolverlos.

Estas habilidades son:

- Respetar las necesidades de todos.
 - Respuesta creativa: los problemas se transforman en posibilidades.
 - Empatía: las herramientas de comunicación desarrollan compenetración.
 - Asertividad apropiada: ataca el problema, no a la persona.
 - El poder cooperativo: disuelve las luchas por el poder.
 - Manejar las emociones.
 - El deseo de resolver
 - Trazar el mapa del conflicto.
 - Crear opciones.
 - Negociar. Ampliar las perspectivas.
-
- **Características del buen negociador.**

Las personas necesitamos relacionarnos con los demás para gozar de una buena salud mental y emocional, pues aprendemos y nos desarrollamos a través de otros individuos. Y claro, cuando tenemos que convivir con otros, muchas veces debemos ceder para que la convivencia sea plácida.

Todos tenemos nuestras necesidades, pero hay que encontrar el punto medio para que la otra persona también se sienta valorada y nosotros ganemos más que perdemos

Ser un buen negociador es una gran virtud y favorece positivamente las relaciones interpersonales. Esto no solo incluye las relaciones laborales, sino también las relaciones con nuestros amigos, nuestra familia y nuestra pareja, muchas veces tenemos que llegar a acuerdos informales.

Estrategia “ganar-ganar”

Esta estrategia consiste en intentar llegar a un acuerdo que resulte beneficioso para todas las partes implicadas. Hay salvedades porque en numerosas ocasiones, en la vida personal o laboral, hay personas que inevitablemente terminan ganando o perdiendo en el proceso de negociación. Mediante esta estrategia se evitan o reducen posibles conflictos o resentimientos de los perdedores, sobre todo en ámbitos organizacionales donde las personas mantienen contacto frecuente.

Las características de esta estrategia son:

- Beneficio para todas las partes.
- No existen oponentes.
- Genera un clima de confianza.
- Buenos resultados. Con esta estrategia no se encuentra un beneficio máximo pero sí lo suficientemente bueno como para considerar que ambas partes han salido beneficiadas.
- Aumenta el compromiso. Todos los implicados estarán satisfechos con el resultado. Esto, a su vez, favorece el compromiso y el cumplimiento de lo acordado por cada una de las partes.
- Basada en la colaboración. El clima de confianza que se genera con la aplicación de esta técnica hace posible que, durante el transcurso de la negociación, se pueda ampliar la colaboración.
- Mejora las relaciones profesionales. La estrategia de negociación hace que las relaciones personales entre los implicados mejoren, instaurando el deseo de mantener activas las relaciones profesionales para seguir beneficiándose de ellas en un futuro.

Estrategia “ganar-perder”

Mediante esta estrategia los implicados en el proceso de negociación compiten entre sí. El intento de acuerdo satisface las necesidades y los intereses del ganador, en detrimento del perdedor.

Las **características** de esta estrategia son las siguientes:

- Beneficio para una única parte.
- Los oponentes son contrincantes a los que hay que ganar a toda costa.
- Genera un clima de confrontación, competitivo.
- Máximos resultados para una de las partes. Mientras una de las partes obtiene los máximos resultados, el perdedor no obtiene ningún tipo de beneficio.
- Disminuye el compromiso. Un riesgo que conlleva adoptar esta estrategia es que, aunque una de las partes salga ganando mediante la presión al contrincante, éste puede resistirse o negarse a cumplir su parte del acuerdo.

Tácticas de negociación.

Las tácticas hacen referencia a las acciones que cada parte implicada en el proceso de negociación ejecuta con el fin de alcanzar sus objetivos. **Es fácil confundir las tácticas con las estrategias.** Mientras que las estrategias se caracterizan por intervenir como una línea general de actuación, las tácticas son el conjunto de acciones que concretan dicha estrategia. Así, **el uso de diferentes tácticas, con un objetivo común, compone una estrategia.** Existen tácticas de negociación aplicables a cualquier momento del proceso de **negociación.**

Técnicas de negociación.

Durante el proceso de negociación y aplicando la profesionalidad podemos aplicar dos técnicas:

1. Articular propuestas:

Esta técnica permite que todas las partes consigan resultados óptimos (negociaciones colaborativas o de compromiso) o bien que una de las partes salga más beneficiada (negociaciones competitivas y acomodativas). Una propuesta no es más que intentar conseguir el equilibrio entre los propios intereses y los de los demás. Es una transacción

justa entre lo que yo quiero (condición) y lo que la otra persona quiere (oferta). Para aplicar esta táctica hay que ser capaz de presentar propuestas que sean justas y equilibradas.

2. Negociar intereses:

Cuando las partes insisten en mantener su postura y sus argumentos ante todo, sin intención de ceder bajo ningún concepto, se genera una situación de conflicto que puede acabar con las partes enfrentadas. Las posturas adoptadas o las posiciones se expresan abiertamente antes de comenzar la negociación. Además de las posiciones los involucrados tendrán también determinados intereses. Es habitual que haya intereses ocultos que no se perciben fácilmente por las partes negociadoras. Así, la negociación estará guiada tanto por las posturas como por los intereses de cada uno.

Es importante tener en cuenta que si la negociación se plantea en base a una única posición, el proceso se verá estancado y tendrá como consecuencia un regateo que terminará bloqueando la negociación.

- **Técnica del paso:** Dividir una negociación en partes y proceder paso a paso. Cada parte obtiene beneficios en cada paso, así están dispuestos a pasar al siguiente.
 - **Técnica del paquete:** Una vez que ambas partes identifican sus intereses se llega a un acuerdo generando un “paquete” de condiciones que puede ser intercambiado.
 - **Técnica de la ampliación:** Aceptar elementos en la negociación que en un principio no se tuvieron en cuenta. Se usa sobre todo en negociaciones extremadamente colaborativas.
-
- **La evaluación del desempeño, factor de motivación.**

A todos nos gusta que nuestros méritos sean reconocidos. Es cierto, nos apetece más trabajar y nos esforzamos más cuando sentimos que obtenemos compensación y reconocimiento a cambio. A nadie le gusta trabajar sin ser valorado. Pero, ¿se puede medir ese esfuerzo para valorarlo? Y, ¿para qué sirve medirlo? Te explicamos en qué consiste y por qué es realmente útil la evaluación del rendimiento para motivar a tus trabajadores.

De ahí que se mantengan las eternas dudas en los empleados, puesto que desconocen si están mejorando y si su esfuerzo diario sirve para algo. Algo que tiene consecuencias no deseadas para las compañías: mala comunicación entre los distintos estamentos, poca motivación en el personal, disminución de la calidad y la productividad, etc., son las situaciones más habituales.

Y se puede pensar que esto no es así, puesto que cuando alguien lo está haciendo mal, normalmente se le comunica rápidamente, y cuando lo hace bien, no se le dice nada ya que es su obligación. Formas de pensamiento completamente arcaicas y que han demostrado no funcionar a lo largo de los años.

Tampoco son suficientes las evaluaciones informales en las cuales se pronuncia un ‘está bien’ o ‘esto no es suficiente’.

El equipo de Recursos Humanos de la compañía o un servicio externo puede realizar un método factible que evalúe de manera seria y válida cuál es el grado de cumplimiento de aquellos objetivos que cada empleado debe cumplir. Tanto de manera individual como de forma global por departamentos. Veamos pues para qué sirve. (Mcklif, 2013, págs. 33-45)

Evaluación.- Participación activa, realización de organizadores gráficos, intervención en los debates, exposiciones en clases y pruebas escritas

4.4. Resultados esperados de la alternativa

Con la realización de la presente propuesta se espera mejorar las competencias laborales de las secretarías, la eficiencia en sus funciones tanto en la asistencia administrativa como en la atención a los estudiantes y usuarios, perfeccionamiento profesional, personal y el fortalecimiento de la imagen institucional, necesarias para enmarcarse en el ámbito de acreditación.

BIBLIOGRAFÍA

- Africano, Q., & Farias. (2010). Dirección Organizacional.
- Arzube, R. (2014). Competencias Laborales Generales: ruta metodológica para su incorporación al currículo de la educación media. . Bogotá, Colombia: Galeo.
- Borja, M. K., & Intriago, D. C. (2015). Las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014. Portoviejo: UTM.
- Caligiore, & Diaz. (2003).
- Chiavenato, I. (2011). El Clima Organizacional.
- Chiavenato. (2007). la administracion de recursos humanos de la organizacion. mexico. D.F: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill.
- Csikszentmihalyi, M. (2014). Creatividad. El flujo de la psicología del descubrimiento y la invención. Barcelona: Paidós.
- Coulter, R. S. (2013). Administración. En R. S. Coulter, un empresario competitivo. Mexico: Pearson Educación, México.
- Couso, R. P. (2005). servicio al cliente. En R. P. Couso, la comunicación y la calidad del servicio a la atención al cliente, 1era Edición (pág. 160). España: Ideas propias Editorial, Vigo, 2005.
- Denton, D. K. (1991). QUALITY SERVICE. En D. K. Denton, & S. Diaz de santos (Ed.), Calidad de los servicios al cliente. Madrid España, Juan Bravo 3-A 28006 .
- ELIZABETH, A. M. (2015). "EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS. PORTOVIEJO.
- Fernández, J. M., Marquina, I. J., & López, I. A. (2015). Problemas de conducta y resolución de conflictos: Pautas de actuación. . Buenos Aires: Ed.:IDEAS PROPIAS.
- Goytia, M. B. (5 de Octubre 2010). LA CALIDAD.
- Loor, N. J., & García, E. M. (2016). Las técnicas secretariales y el desempeño laboral de las secretarias en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, 2016". Manabi: UTM.
- Lora, J. S. (2006). El rol de las instituciones en las grandes transformaciones del sector industrial en china, durante la reforma economica. En J. S. Lora, & M. A. Porrúa (Ed.), El rol de las instituciones en las grandes transformaciones del sector industrial

- en china, durante la reforma economica (1era edición ed.). mexico, Amargura 4, San Angel, Albaro Obregón, 01000: universidad autonoma de baja california.
- Maella., P. (Julio, 2010). Las variables y las conductas de la eficacia personal. Barcelona.
- Maella., P. (Julio, 2010.). Las variables y las conductas de la eficacia personal. Barcelona.
- Madrid, Asociación de secretariado profesional de las secretarias (2012).
 . Diciembre./https://es.slideshare.net/ASPM_MADRID/competencias-tecnicas
- Margarita Chiong, M. J. (2010). relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral. En M. J. Margarita Chiong, relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral (pág. 302). Madrid: Univ Pontifica Comillas, 2010.
- Mcklif, J. (28 de 09 de 2013). Formación y empleabilidad. Recuperado el 25 de 02 de 2018, de Formación y empleabilidad:
<http://www.conocimientosweb.net/descargas/article4.html>
- Palaci. (2005). Elementos que inciden en el desempeño laboral.
- Pozo, J. I. (2013). Madrid: Santillana.
- Quiaro, R., & Hidalgo, M. (Febrer de 2016). Obtenido de
<https://gerenciarecursoshumanos.wordpress.com/2016/02/16/clima-organizacional-y-felicidad-en-el-trabajo/>
- Reeve, J. (2010). Motivación y emoción (5ª ed.) Dr. Manuel Sebastián Carrasco UDIMA – Departamento de Psicología 14. México: McGraw-Hill.
- Robin. (2004). Actividades Organizacionales.
- RODRÍGUEZ, L. V. (Febrero 2013). “ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA. Monterrey.
- Serna. (2003). servicio al cliente. En Serna, Metodos de Auditoria y Medicion. Bogotá: 3R Editores 2003.
- Stephen p. Robbins, D. A. (2002). Fundamentos de Administracion, tercera edicion. mexico: Pearson. Recuperado el 20 de septiembre de 2017
- Torres, V. C. (2006). calidad total en la atencion al cliente 1era edicion . En V. C. Torres, calidad total en la atencion al cliente 1era edicion (pág. 104). españa: ideas propias editorial, vigo, 2006.
- Tovar, S. A. (2016). Evaluación del desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi, cantón Latacunga, en el período 2012 – 2013. Latacunga: UTC.

Velasque, L. A., & Castillo, J. P. (2016). “Uso de las nuevas tecnologías de la información por parte de las secretarías de las empresas públicas y privadas del sector urbano del cantón Salcedo”. Salcedo: UTC.

vertice, e. (s.f.). la calidad en el servicio al cliente. En e. vertice, la calidad en el servicio al cliente (pág. 112). españa: vertice 2008.

Amigo

MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE: Lady Gissela Arreaga Castro

TEMA: Desempeño laboral de las secretarias y su relación con la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL |
|---|---|--|
| ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral de las secretarias en la calidad de la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo? | Analizar cómo se relaciona el desempeño laboral de las secretarias en la calidad de la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo. | Si se analiza cómo se relaciona el desempeño laboral de las secretarias mejorará la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo. |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS |
| ¿Por qué el desempeño laboral influye en la calidad de atención que da la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación? | Conocer qué influencia tiene el desempeño laboral de las secretarias y mejorar la calidad de atención al usuario de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación | Comprendiendo porque el desempeño laboral influirá en la calidad de atención que da la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. |
| ¿Cómo mejorar el desempeño laboral de las secretarias para fortalecer la calidad de atención de los usuarios? | Determinar cómo mejorar el desempeño laboral de las secretarias para fortalecer la calidad de atención de los usuarios. | Determinando cómo mejorar el desempeño laboral de las secretarias se fortalecerá la calidad de atención de los usuarios. |
| ¿Qué influencia tiene el desempeño laboral de las secretarias en la calidad de atención al usuario de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación? | .Comprender porque el desempeño laboral influye en la calidad de atención que da la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. | Conociendo qué influencia tiene el desempeño laboral de las secretarias mejorara la calidad de atención al usuario de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación. |

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LAS SECRETARIAS

1).- ¿Realizan su labor con honestidad?

Tabla # 3.- Interés en su trabajo

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 1.- Interés en su trabajo



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarias manifiesta que si se interesan mucho en su trabajo.

Interpretación

Las secretarias se interesan mucho en su trabajo

3).- ¿Actúa con transparencia en sus funciones laborales?

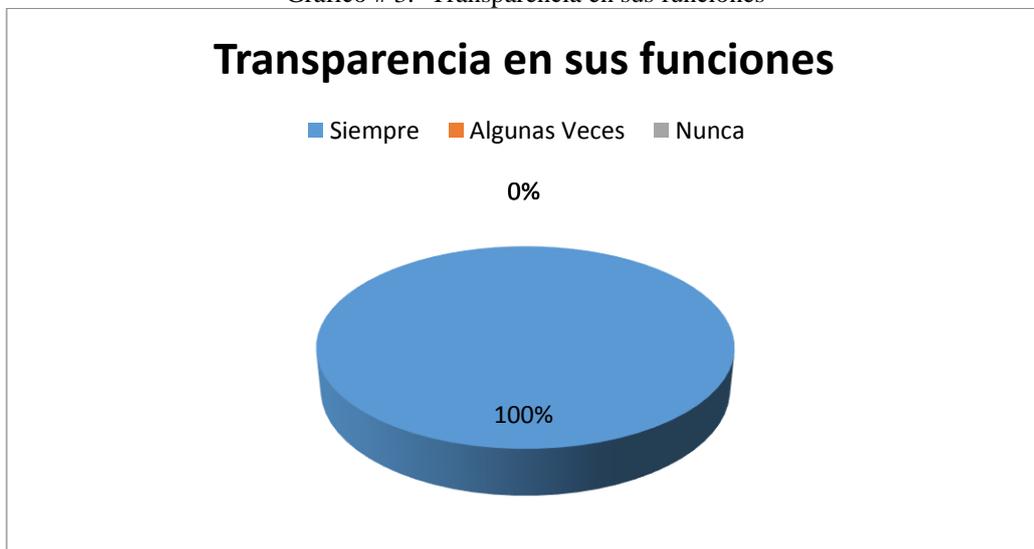
Tabla # 5.- Transparencia en sus funciones

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 3.- Transparencia en sus funciones



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarías manifiesta que si actúan con transparencia en sus funciones.

Interpretación

Las secretarías si actúan con transparencia en sus funciones.

6).- ¿Cumple oportunamente los requerimientos que le hacen los estudiantes?

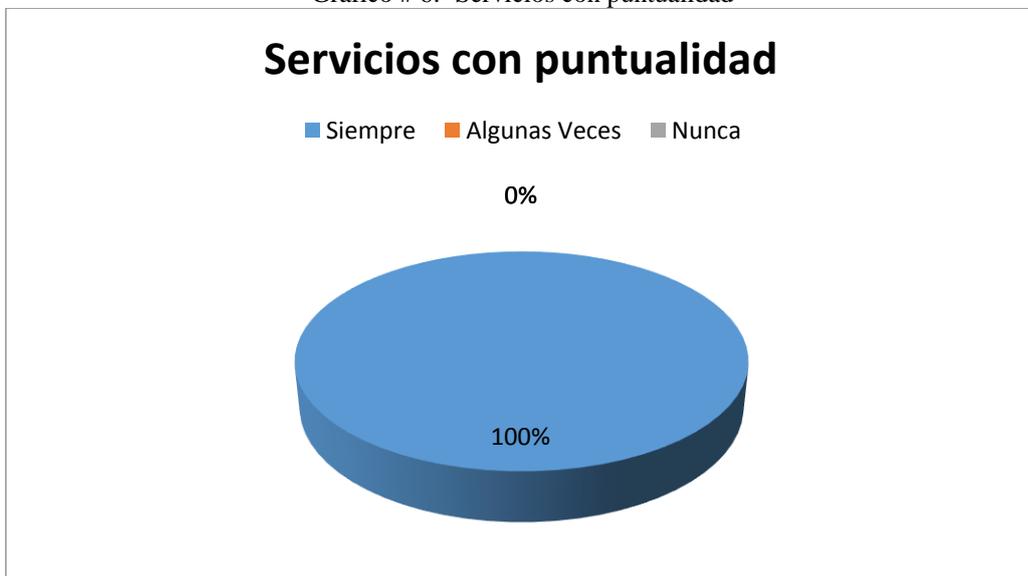
Tabla # 8.- Servicios con puntualidad

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 6.- Servicios con puntualidad



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarias manifiesta que los estudiantes reciben sus servicios con puntualidad.

Interpretación

Los estudiantes reciben sus servicios con puntualidad.

7).- ¿Trata con amabilidad a los estudiantes?

Tabla # 9.- Amabilidad en el trato

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 7.- Amabilidad en el trato



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarías manifiesta que son amables en el trato a los estudiantes.

Interpretación

Las secretarías son amables en el trato a los estudiantes.

8).- ¿Atiende con cordialidad a los estudiantes?

Tabla # 10.- Cordialidad a los estudiantes

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 8.- Cordialidad a los estudiantes



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarías manifiesta que atienden con cordialidad a los estudiantes.

Interpretación

Las secretarías atienden con cordialidad a los estudiantes.

9).- ¿Trata con respeto a los estudiantes?

Tabla # 11.- Respeto a los estudiantes

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 9.- Respeto a los estudiantes



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarias manifiesta que tratan con respeto a los estudiantes.

Interpretación

Las secretarias tratan con respeto a los estudiantes.

10).- ¿La atención que usted le da satisface a los estudiantes de la facultad?

Tabla # 12.- Satisfacción a los estudiantes

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 10.- Atención con calidez



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento de las secretarias manifiestan que la atención que reciben los estudiantes es con calidez.

Interpretación

La atención que reciben los estudiantes es con calidez.

11).- ¿Los estudiantes confían en los servicios que reciben de usted?

Tabla # 13.- Confianza en los servicios

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 100 |
| Algunas Veces | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 21 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 11.- Confianza en los servicios



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el cien por ciento manifiestan que los estudiantes confían en los servicios que reciben de las secretarías.

Interpretación

Los estudiantes confían en los servicios que reciben de las secretarías.

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS ESTUDIANTES

1).- ¿Las secretarias se interesan mucho en su trabajo?

Tabla # 14.- Interés en el trabajo

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 20 | 36 |
| Algunas Veces | 35 | 64 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 12.- Interés en el trabajo



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el 64% manifiesta que las secretarias se interesan algunas veces en su trabajo, mientras que un 36% siempre lo realizan.

Interpretación

Las secretarias no se interesan mucho en su trabajo.

4).- ¿Las secretarias tienen paciencia al atender a los estudiantes?

Tabla # 17.- Atención a los estudiantes

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 23 | 42 |
| Algunas Veces | 7 | 13 |
| Nunca | 25 | 45 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 15.- Atención a los estudiantes



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el 42% manifiesta que las secretarias si tienen paciencia al atender a los estudiantes, mientras que un 13% algunas veces y un 45% nunca.

Interpretación

Son pocas las secretarias que tienen paciencia al atender a los estudiantes.

6).- ¿Las secretarias son amables en su trato?

Tabla # 19.- Amabilidad en el trato

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Algunas Veces | 20 | 36 |
| Nunca | 35 | 64 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 17.- Amabilidad en el trato



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el 36% afirman que las secretarias algunas veces son amables en su trato, mientras que un 64% nunca.

Interpretación

Son pocas las secretarias que son amables en su trato a los estudiantes.

7).- ¿Las secretarias lo atienden con cordialidad?

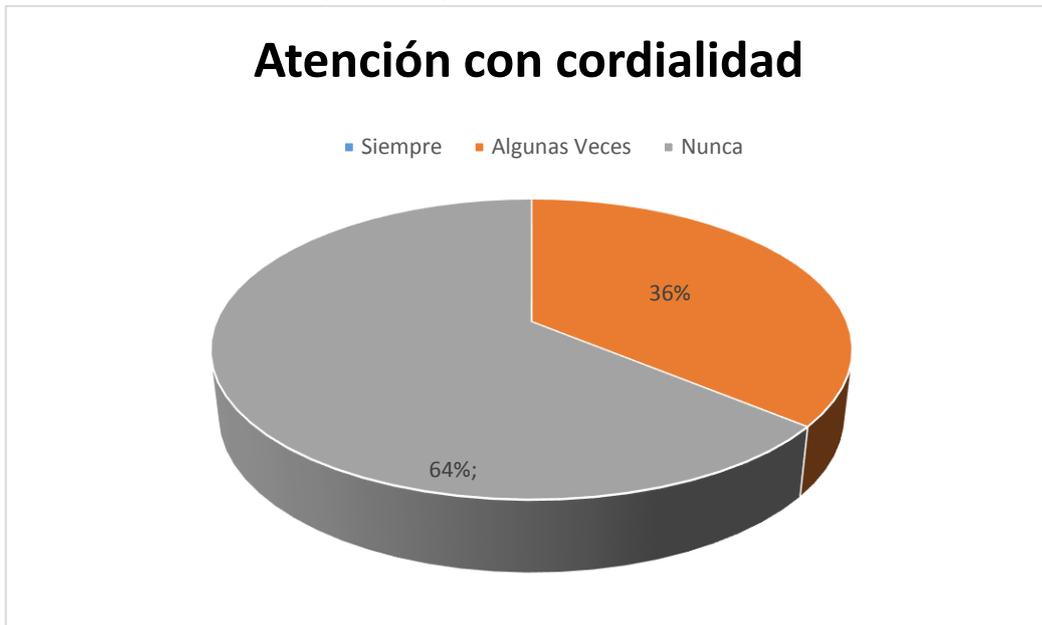
Tabla # 20.- Atención con cordialidad

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Algunas Veces | 20 | 36 |
| Nunca | 35 | 64 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 18.- Atención con cordialidad



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada un 36% afirman que las secretarias algunas veces los atienden con cordialidad, mientras que un 64% nunca.

Interpretación

Son pocas las secretarias que los atienden con cordialidad a los estudiantes.

8).- ¿Las secretarias los tratan con respeto?

Tabla # 21.- Trato con respeto

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Algunas Veces | 20 | 36 |
| Nunca | 35 | 64 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 19.- Trato con respeto



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada un 36% afirman que las secretarias algunas veces los tratan con respeto, mientras que un 64% nunca.

Interpretación

Son pocas las secretarias que los tratan con respeto a los estudiantes.

9).- ¿La atención que las secretarias le da satisface sus necesidades?

Tabla # 22.- Atención con calidez

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Algunas Veces | 20 | 36 |
| Nunca | 35 | 64 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 20.- Atención con calidez



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada un 64% afirman que algunas veces el trato de las secretarias es con calidez, mientras que un 36% afirman que nunca.

Interpretación

Son pocas las secretarias que los tratan con calidez a los estudiantes.

10).- ¿Confían en los servicios que reciben de las secretarías?

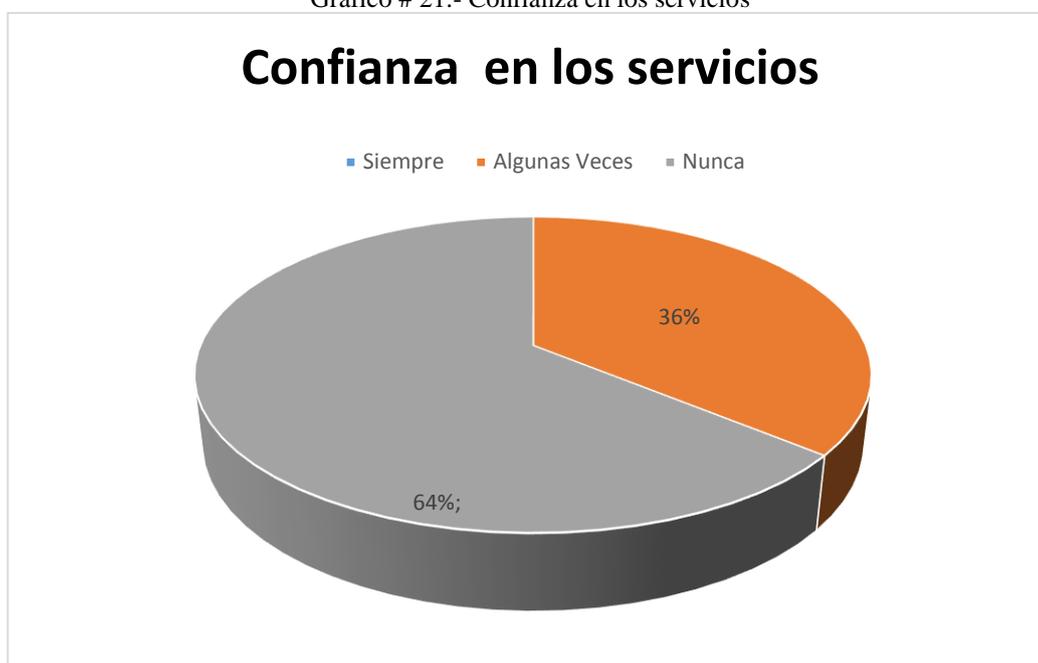
Tabla # 23.- Confianza en los servicios

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 20 | 35 |
| Algunas Veces | 35 | 64 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 55 | 100 |

Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Grafico # 21.- Confianza en los servicios



Autora: Lady Arreaga Castro

Fuente: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Análisis

De la investigación realizada el 36% manifiesta que algunas veces si confían en los servicios que reciben de las secretarías, mientras que un 64% nunca.

Interpretación

Los estudiantes algunas veces confían en los servicios que reciben de las secretarías.



GUÍA PARA LAS ENTREVISTAS

Estimado Lic./MSc.

La presente entrevista es con el fin de realizar el trabajo de campo del proyecto de investigación cuyo tema es: Desempeño laboral de las secretarias y su relación con la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Para lo cual le solicitamos responder las siguientes preguntas:

- 1).- ¿Las secretarias realizan su labor con honestidad?
- 2).- ¿Las secretarias cumplen a cabalidad sus tareas?
- 3).- ¿Las secretarias actúan con transparencia en sus funciones?
- 4).- ¿Las secretarias tienen paciencia al atender a los estudiantes?
- 5).- ¿Las secretarias realizan cursos de perfeccionamiento profesional?
- 6).- ¿Los estudiantes reciben sus servicios con puntualidad?
- 7).- ¿Las secretarias son amables en el trato a los estudiantes?
- 8).- ¿Las secretarias atienden con cordialidad a los estudiantes?
- 9).- ¿Las secretarias tratan con respeto a los estudiantes?
- 10).- ¿La atención que reciben los estudiantes es con calidez?
- 11).- ¿Los estudiantes confían en los servicios que reciben de las secretarias?



CUESTIONARIO PARA LAS ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS

Estimado Lic./MSc.

La presente encuesta es con el fin de realizar el trabajo de campo del proyecto de investigación cuyo tema es: Desempeño laboral de las secretarias y su relación con la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Instrucciones

Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con honestidad una de las opciones que considere válidas.

Preguntas

1).- ¿Realizan su labor con honestidad?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

2).- ¿Cumplen a cabalidad sus tareas?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

3).- ¿Actúan con transparencia en sus funciones?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

4).- ¿Tienen paciencia al atender a los estudiantes?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

5).- ¿Realizan cursos de perfeccionamiento profesional?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

6).- ¿Los estudiantes reciben sus servicios con puntualidad?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

7).- ¿Son amables en el trato a los estudiantes?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

8).- ¿Atienden con cordialidad a los estudiantes?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

9).- ¿Tratan con respeto a los estudiantes?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

10).- ¿La atención que reciben los estudiantes es con calidez?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

11).- ¿Los estudiantes confían en los servicios que reciben de las secretarías?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |



CUESTIONARIO PARA LAS ENCUESTAS A USUARIOS

Estimado compañero.

La presente encuesta es con el fin de realizar el trabajo de campo del proyecto de investigación cuyo tema es: Desempeño laboral de las secretarias y su relación con la calidad en la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Instrucciones

Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con la honestidad una de las opciones válidas.

Preguntas

1).- ¿Las secretarias realizan su labor con honestidad?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------|-----------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

2).- ¿Las secretarias cumplen a cabalidad sus tareas?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------|-----------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

3).- ¿Las secretarias actúan con transparencia en sus funciones?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------|-----------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

4).- ¿Las secretarias tienen paciencia al atender a los estudiantes?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

5).- ¿Las secretarias realizan cursos de perfeccionamiento profesional?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

6).- ¿Los estudiantes reciben sus servicios con puntualidad?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

7).- ¿Las secretarias son amables en el trato a los estudiantes?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

8).- ¿Las secretarias atienden con cordialidad a los estudiantes?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

9).- ¿Las secretarias tratan con respeto a los estudiantes?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

10).- ¿La atención que reciben los usuarios es con calidez?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |

11).- ¿Los estudiantes confían en los servicios que reciben de las secretarias?

| Alternativas | Respuesta |
|---------------------|------------------|
| Siempre | |
| Algunas veces | |
| Nunca | |
| Total | |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



INFORME DE ACTIVIDADES DEL TUTOR

Babahoyo, 24 de septiembre del 2018

Sr.

Lcdo. Iván Montalvo Villalva, Msc.

Decano de la Facultad De Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Sr.

Ing. Grace Contreras Cruz Msc.

Coordinadora de la Carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Presente. _

De mis consideraciones:

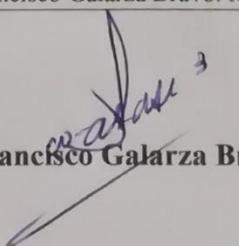
En mi calidad de Director del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N°12 con fecha de 13 de septiembre del 2017, mediante resolución CD-FAC.C.J.S. E-SO-008-RES-006-2017, Srta. Arreaga Castro Lady Gissela cuyo título es:

“DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”.

Hago llegar a usted el informe de actividades tutoriales cumplidas con el estudiante una vez concluido el trabajo de grado.

| DATOS DEL ESTUDIANTE | |
|------------------------|---|
| Nombre | ARREAGA CASTRO LADY GISSELA |
| Numero Cédula | 094157537-5 |
| Teléfono | 0996227578 |
| Correo Electrónico | Ladyarreaga17@hotmail.com |
| Dirección domiciliaria | Babahoyo Av. 5 de junio entre Flores y Olmedo |

| DATOS ACADEMICOS | |
|-------------------------|---|
| Carrera estudiante | Secretariado Ejecutivo Bilingüe |
| Fecha de Ingreso | 13 de septiembre 2017 |
| Fecha de culminación | 24 de septiembre 2018 |
| Título del Trabajo | “DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO” |
| Título a Obtener | Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe |
| Líneas de Investigación | Universidad: Educación y desarrollo social Facultad: Desarrollo organizacional Carrera: Administración |
| Apellido y Nombre tutor | Lcdo. Francisco Galarza Bravo. Msc. |


Lcdo. Francisco Galarza Bravo, Msc



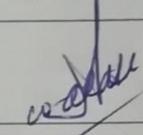
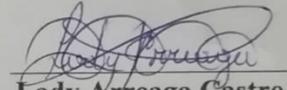
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



SESIONES DE TRABAJO TUTORIAL DEL INFORME FINAL

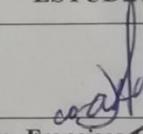
PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 24-30 de Mayo del 2018

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS | ACTIVIDADES REALIZADAS | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">Se trabajaron las hojas preliminares del informe final.Se realizó la revisión del marco problemático | <ol style="list-style-type: none">Se procedió a ordenar e incluir de manera correcta las hojas preliminares. |  Lcdo. Francisco Galarza, Msc. TUTOR  Lady Arreaga Castro Estudiante |

SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 4 – 19 de Junio del 2018

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS | ACTIVIDADES REALIZADAS | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">Se solucionó las preguntas consideradas mas relevantes para aplicar | <ol style="list-style-type: none">Con la ayuda de las variables logramos realizar el listado de preguntas. |  Lcdo. Francisco Galarza, Msc. TUTOR  Lady Arreaga Castro Estudiante |

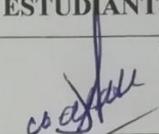
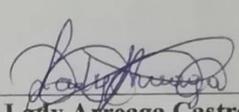


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



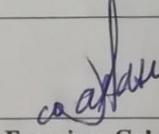
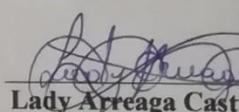
TERCERA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 20 -22-26 de Junio del 2018

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS | ACTIVIDADES REALIZADAS | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">Se elaboró conclusiones y recomendaciones | <ol style="list-style-type: none">En base a lo observado en las respuestas de los cuestionarios se procedió a redactar las conclusiones del informe final.Se redactaron las recomendaciones para el problema encontrado en el trabajo investigativo. |  Lcdo. Francisco Galarza, Msc. TUTOR  Lady Arreaga Castro Estudiante |

CUARTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 3-6 de Julio del 2018

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS | ACTIVIDADES REALIZADAS | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">Se procedió al desarrollo de la propuesta. | <ol style="list-style-type: none">Se elaboró la alternativa de la propuesta.Se diseñó los aspectos básicos de las alternativas.Con la ayuda de los dictados se hicieron varios borradores de los objetivos.Se aplicó la estructura general de la propuesta. |  Lcdo. Francisco Galarza, Msc. TUTOR  Lady Arreaga Castro Estudiante |

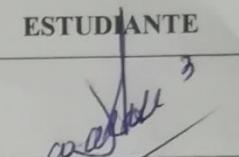
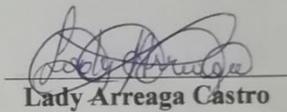


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



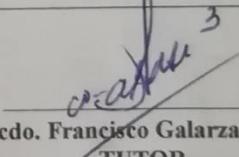
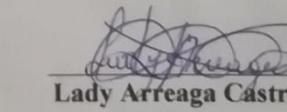
QUINTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 17-20 de Julio del 2018

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS | ACTIVIDADES REALIZADAS | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">Se establecieron los resultados esperados de las alternativas de la propuesta | <ol style="list-style-type: none">Se realizaron los componentes de la propuesta.se relacionaron las estrategias más importantes para la alternativa de la propuesta.Se aplicó la estructura general de la propuesta. |  Lcdo. Francisco Galarza, Msc. TUTOR  Lady Arreaga Castro Estudiante |

SEXTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 9-16-22-29 de Agosto del 2018

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS | ACTIVIDADES REALIZADAS | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">Se revisaron los componentes de la propuesta. | <ol style="list-style-type: none">Se analizó la hipótesis general y sus respectivas variables e indicadores. |  Lcdo. Francisco Galarza, Msc. TUTOR  Lady Arreaga Castro Estudiante |

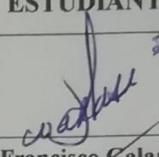
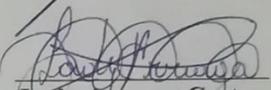


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



SEPTIMA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 11-20 de Septiembre del 2018

| RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS | ACTIVIDADES REALIZADAS | FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">Se estructuró los cuadros de la matriz habilitante para la sustentación del informe final del proyecto de investigación.Revisión final del proyecto de investigación. | <ol style="list-style-type: none">Se revisó minuciosamente el informe para detectar errores.Ultimas correcciones al informe final. | <p> Lcdo. Francisco Galarza, Msc. TUTOR</p> <p> Lady Arreaga Castro Estudiante</p> |