



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS
SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI,
CANTÓN LATACUNGA, EN EL PERÍODO 2012 – 2013.**

Tesis presentada previa a la obtención del Título Licenciada en Secretariado
Ejecutivo Gerencial

Autora:

Veintimilla Tovar Soraya Aracely

Directora:

Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña

Latacunga – Ecuador

Abril 2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de Investigación “**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, EN EL PERÍODO 2012 – 2013**”, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Veintimilla Tovar Soraya Aracely

CI: 0502734627



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, EN EL PERÍODO 2012 – 2013”, de Veintimilla Tovar Soraya Aracely postulante de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, abril, 2016

Ing. Alexandra Alajo

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: por cuanto la postulante Veintimilla Tovar Soraya Aracely, postulante de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, con el título de tesis “**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA, EN EL PERÍODO 2012 – 2013**”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, abril 2016

Para constancia firman:

Lic. MBA. Angelita Falconí

PRESIDENTE

Ing.Msc. Matius Mendoza

MIEMBRO

Lic. Mgs. Martha Cueva

OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Humanísticas y a los distinguidos Docentes quienes me supieron guiar a lo largo de mi carrera, brindarme su ayuda y conocimientos para formarme como profesional.

A la Ing. Alexandra Alajo, quien con su experiencia como docente y tutora, ha sabido orientarme para llevar a cabo mi proyecto de tesis: gracias por su tiempo, paciencia y por sus palabras alentadoras, que me ayudaron a hacer realidad este sueño.

Soraya

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis de grado está dedicado a DIOS, por darme la vida a través de mis queridos PADRES Mesías y Cecilia quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: ESPOSA, MADRE Y PROFESIONAL.

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

A mis HIJAS, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis sueños de ser una profesional.

A mis amigos y a toda mi familia que con su apoyo moral y consejos supieron darme la fortaleza necesaria para vencer todos los obstáculos que han existido a lo largo del camino.

A cada uno de ellos, mi más grande gratitud.

SORAYA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	Pág. No.
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii-ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv- xv
ÍNDICE GENERAL	
CAPÍTULO I	
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	1
1.3. MARCO TEÓRICO.....	2
1.3.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	2-4
1.3.2. PROFESIÓN SECRETARIAL.....	5
1.3.2.1. DEFINICIÓN.....	5
1.3.2.2. CARACTERÍSTICAS.....	6
1.3.2.3. IMPORTANCIA.....	7
1.3.3. COMPETENCIAS.....	8
1.3.3.1. DEFINICIÓN.....	8

1.3.3.2 .TIPOS DE COMPETENCIAS.....	9
1.3.4. CARACTERÍSTICAS DE LAS SECRETARIAS	9-10
1.3.5. DESARROLLO DE CAPACIDADES.....	11
1.3.6. LAS COMPETENCIAS DE SECRETARIOS Y SECRETARIAS	12
1.3.6.1 IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS DE LAS SECRETARIAS.....	13
1.4. DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	14
1.4.1. DEFINICIÓN.....	14
1.4.2. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	15
1.4.2.1. CAPACIDAD DE TRABAJO.....	16
1.4.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	16
1.4.3.1. ACTITUDES Y APTITUDES.....	17
1.4.3.1.1. SATISFACIÓN DEL TRABAJO.....	18
1.4.3.1.2.ACTITUD POSITIVA.....	19
1.4.3.1.3. TRABAJO EN EQUIPO.....	19
1.5 .DESTREZAS.....	20
1.5.1. RAZONAMIENTO NUMÉRICO.....	20
1.5.2. RAZONAMIENTO LÓGICO.....	21
1.5.3. FUNCIONES RELACIONADAS AL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	22-23
1.6. PERFIL PROFESIONAL.....	24-27
1.7. CUALIDADES INTELECTUALES.....	28-30
1.8. NORMAS PARA EVITAR LA MALA IMAGEN.....	31
1.9. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	32-33
1.10. EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO.....	34-35
1.11. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS.....	37-38

1.12. INDICADORES PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO.....	39-40
1.13. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	41
CAPÍTULO II	
2.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
2.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	43
2.4. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
2.5. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.6. POBLACIÓN.....	45
2.7. TABLAS.....	46-60
2.8. ANÁLISIS GENERAL.....	61
CAPÍTULO III	
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	62
3.1. ANTECEDENTES.....	62
3.2. JUSTIFICACIÓN.....	63-65
3.2.1. EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA.....	66
3.2.2. APLICACIÓN DE LA FICHA DE DESEMPEÑO LABORAL.....	67-85
3.2.2.1. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	86-88
3.3. PLAN DE CAPACITACIÓN.....	89
3.4. ESTRATEGIAS.....	89
3.5. CONTENIDOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	80-90
3.6. METODOLOGÍA.....	91
3.7. SEGUIMIENTO Y VEALUAIÓN.....	92
3.8. CRONOGRAMA.....	92
3.9. GUÍA DE FUNCIONES.....	93
3.10. CONTENIDO DE LA GUÍA.....	94

3.11. ORGANIGRAMA.....	95
3.12. MISIÓN.....	96
3.13. VISIÓN.....	96
3.13. SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD PERFILES.....	97
3.14. FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS.....	98-113
4. CONCLUSIONES.....	114
5. RECOMENDACIONES.....	115
BIBLIOGRAFÍA.....	116

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro y Gráfico	Pág.
Cuadro 1 Nivel de instrucción	46
Cuadro 2 Formación profesional	47
Cuadro 3 Formación Tercer Nivel	48
Cuadro 4 Actividad que realiza con mayor frecuencia	49
Cuadro 5 Atención al usuario	50
Cuadro 6 Guía de funciones	51
Cuadro 7 Software documental	52
Cuadro 8 Programas que utiliza	53
Cuadro 9 Redacción	54
Cuadro 10 Sistemas de archivo	55
Cuadro 11 Contestación del teléfono	56
Cuadro 12 Indicadores	57
Cuadro 13 Capacitación	58
Cuadro 14 Cursos	59
Cuadro 15 Evaluación de desempeño laboral	60



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

TEMA: “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, EN EL PERÍODO 2012 – 2013.”

AUTORA: Soraya Aracely Veintimilla Tovar

RESUMEN

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 secretarias 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 secretarias 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



TOPIC: PERFORMANCE APPRAISAL PROFESSIONAL OF THE SECRETARIATS OF THE COTOPAXI TECNICH UNIVERSITY, LOCATED IN THE CANTON OF LATACUNGA, IN THE PERIOD 2012 - 2013.

AUTHORS:

Tovar Veintimilla Soraya Aracely

ABSTRACT

The professional performance evaluation is a tool for improving human resources, is a systematic appreciation of the way how men and women perform functions or tasks in the position they play. Thus, it is a medium that allows you to locate problems of personal integration, organization, monitoring, waste of male and female employees with potential higher than that required in the position, among others. For this research, it is essential to determine the parameters on which to assess to the secretariats of the Technical University of Cotopaxi, whereas important your academic training, activities inherent to the position they play, training received in the area and experience in professional practice. It is a need to evaluate the secretariats considering that they should identify the needs of updating knowledge in certain areas, allowing for personal and professional development through a proposal for institutional improvement. From these perspectives, this research is part of the evaluative diagnostic study of the professional performance of the secretariats of the Technical University of Cotopaxi as premises for proposing, enunciating suggestions, define roles and functions that contribute to performance optimal tasks assigned to each of the Secretaries, not only applicable to the population and sample, but also can serve as reference for other institutions.



CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO Yo Lic. Fabiola Cando Mg. que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la señorita egresada de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **VEINTIMILLA TOVAR SORAYA ARACELY** cuyo título versa **"EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA PERÍODO 2012- 2013"**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una estructura gramatical del idioma.

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

Latacunga, abril 2016

Atentamente,

C.C. 0502884604

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS UTC

Lic. Mg. Fabiola Cando

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación está dirigido a las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tiene como propósito fundamental aportar a mejorar el perfil profesional de las secretarias en el desempeño de sus funciones, lo que lleva a tener una propuesta alternativa una guía de funciones, perfil y competencias exigidas para el desempeño del cargo de Secretaria de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

La secretaria desempeña un rol muy importante debido a que es el pilar fundamental dentro de las actividades en una oficina institucional construyendo directamente con su jefe un avance a base de responsabilidades, credibilidad, confianza, con la capacidad de liderazgo y el reto de asumir nuevos compromisos.

En la Provincia de Cotopaxi existen muchísimas instituciones públicas y privadas en las cuales la presencia de una secretaria o secretario es sumamente importante por la diversidad de funciones que lo cumplen de acuerdo a la misión institucional y su respectivo reglamento interno, tomando en cuenta que una secretaria es una colaboradora inmediata y posee cualidades personales que conjuntamente con sus habilidades, destrezas que permiten desarrollar de manera óptima, lo que ayudará a trabajar en equipo.

Al saber que la secretaria realiza actividades elementales e imprescindibles en una determinada instancia, es así que la presente investigación, fue efectuada dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Eloy Alfaro, para obtener la información apropiada se consideró las opiniones difundidas por el personal de atención de las veinte cinco secretarías.

Este proceso investigativo se enmarca en el estudio, diagnóstico evaluativo del desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi como premisas para proponer, enunciar sugerencias, que contribuyan al desempeño óptimo de las funciones de las secretarias, no solo aplicable a la población y muestra seleccionada sino también puede servir de referente para otras instituciones.

Por lo tanto el presente tema de investigación desarrolla tres capítulos que se detallan a continuación.

El Capítulo I: En este capítulo se puntualiza los antecedentes, la Fundamentación Teórica, donde se establecen definiciones conceptuales, de la profesión secretarial, la importancia, los objetivos, la evaluación del desempeño profesional, que sirve de gran apoyo para la orientación sobre el tema de investigación.

El Capítulo II: El presente capítulo incluye el estudio diagnóstico realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi con la población muestra de 25 secretarias donde se aplicó los métodos y técnicas correspondientes con las cuales se obtuvieron los datos que son analizados e interpretados como premisas para el diseño de la propuesta.

El Capítulo III: Este capítulo contiene el diseño de la propuesta que trata sobre la elaboración de un plan de capacitación, la guía de funciones, perfil y las competencias para el desempeño del cargo de secretaria en la Universidad Técnica de Cotopaxi, finalmente se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los respectivos anexos que fueron fundamentales para este proceso de investigación.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

1.2 Categorías Fundamentales

CUADRO N°1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Anteproyecto

Elaborado por: Soraya Veintimilla

1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1 Antecedentes Investigativos

Los antecedentes relacionados al tema, es decir, las investigaciones existentes en el ámbito nacional que abordan sobre el secretariado como forma de comprobar si existe déficit teórico acerca de la temática o ya es suficiente su tratamiento científico. Incluye además, la identificación de estudios similares dentro de la institución unidad de observación de la presente investigación, la Universidad Técnica de Cotopaxi.

El Vicerrectorado Académico de la institución, ha realizado un seguimiento y caracterización de cada uno de los puestos de trabajo del personal administrativo incluyendo la descripción de sus funciones desde el mes de enero del 2010 hasta la actualidad. No obstante, el proceso resulta aún insuficiente si se tiene en cuenta que no cuentan con un estudio exploratorio descriptivo que permita caracterizar las necesidades del personal administrativo, empleados públicos como es el caso de las secretarías, establecer los parámetros a partir de los cuales evaluar al personal de secretariado, conocer sus potencialidades y debilidades así como encontrar las alternativas que posibiliten mejorar el desempeño de ellas.

En los últimos cinco años, se ha visto un incremento del tratamiento del tema de la evaluación del desempeño de los recursos humanos tanto en las instituciones y empresas del sector público como del sector privado, y su incidencia en la eficiencia en el servicio y productividad de cada entidad en particular, prevaleciendo las investigaciones descriptivas donde se han determinado las competencias en correspondencia con las funciones que realizan los trabajadores en cada uno de sus puestos de trabajo.

En muchos de los casos, las investigaciones han hecho referencia al personal de secretariado ejecutivo y la relevancia de dar seguimiento a su desempeño por constituir un eslabón fundamental de toda organización. Sin embargo, no existen investigaciones referentes a la elaboración de manuales, instructivos, guías que contribuyan a orientar al personal de secretariado en cuanto a los aspectos

fundamentales a tener en cuenta para su desempeño profesional óptimo, teniendo como premisas, la evaluación precisamente, de su desempeño actual sobre todo en instituciones educativas como las Universidades donde las secretarías constituyen el soporte para el desarrollo de cada una de las tareas asignadas por las dependencias existentes.

Dentro del proceso investigativo en los archivos se ha podido encontrar un tema que tiene relación al tema planteado.

“Tesis presentada previa a la obtención del título de Licenciatura en secretariado ejecutivo, con énfasis en administración secretarial, de la Universidad Estatal de Bolívar”. Elaborado por María Andrea Soriano quien expresa sobre la importancia de la administración secretarial dentro de una dependencia nos conlleva a obtener resultados óptimos, es por ello que se debe considerar prioridades. Cuando hablamos de administración empresarial describimos las funciones o elementos que componen la misma, para con su función conlleva al desarrollo institucional, dependiendo de la capacidad creadora de la persona.

Por lo tanto la administración secretarial es una herramienta fundamental para el desarrollo institucional, que debe ser aplicada correctamente, sin desperdicio de tiempo, debido a que el tiempo es irrecuperable en cualesquier acción que se lo realice, para mayores resultados mejor creatividad en el tiempo y el espacio, aquí quienes son partícipes serán los autores de una visión al crecimiento institucional cumpliendo a cabalidad con sus roles y funciones encomendadas, dentro de la institución tanto internamente como externamente.

Si bien es cierto que existen trabajos e investigaciones referentes al tema abordado desde una óptica a otra, no se ha podido constatar que existan investigaciones referentes al desempeño profesional del personal de secretariado, por lo que es evidente el déficit teórico relativo a esta temática, más aún, la carencia de documentos que permitan orientar acerca de las normativas establecidas para realizar una evaluación sistemática del cumplimiento de funciones,

responsabilidades y tareas de las secretarias así como propuestas para el perfeccionamiento de dicho desempeño. En este sentido, la presente investigación cobra notable importancia en la medida que servirá de base para una mayor comprensión del tema con una propuesta práctica que permitirá mejorar el desempeño profesional de las secretarias de la UTC, unidad de observación.

Si bien es cierto que existen trabajos e investigaciones referentes al tema abordado desde una óptica a otra, no se ha podido constatar que existan investigaciones referentes al desempeño profesional del personal de secretariado, por lo que es evidente el déficit teórico relativo a esta temática, más aún, la carencia de documentos que permitan orientar acerca de las normativas establecidas para realizar una evaluación sistemática del cumplimiento de funciones, responsabilidades y tareas de las secretarias así como propuestas para el perfeccionamiento de dicho desempeño.

En este sentido, la presente investigación cobra notable importancia en la medida que servirá de base para una mayor comprensión del tema con una propuesta práctica que permitirá mejorar el desempeño profesional de las secretarias de la UTC, unidad de observación.

Por lo consiguiente he creído conveniente llevar a cabo el tema **“Evaluación del desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi Catón Latacunga, en el Período 2012 - 2013”** en la cual se considera los fundamentos teóricos del tema a tratar que permitan generar un conocimiento y profundización en los nuevos roles y funciones que el secretario asume para su desempeño profesional.

Así como también efectuar la evaluación cuantitativa y cualitativa como medio para localizar los diferentes problemas existentes en el personal de secretaría dentro de la Universidad.

1.3.2. Profesión Secretarial

1.3.2.1. Definición

La profesión secretarial es el la ciencia que no sólo define a conocimientos relacionados a la biología, microbiología, medicina, botánica, El término ciencia se define como: cuerpo de doctrina metódicamente formado y ordenado que constituye un ramo particular del saber humano. Bajo esta definición está claro ver que la profesión secretarial es una ciencia en todo su sentido y que requiere unas capacidades altamente desarrolladas para poder ejercer dicha profesión en una manera eficiente. La frase "un cuerpo de doctrina metódicamente formado y ordenado" significa que son leyes o procedimientos los que controlan las actitudes, la toma de decisiones, destrezas y otros elementos dentro de cualquier profesión, en particular la profesión secretarial.

Como parte de esta definición no podemos deducir que solamente el secretario o secretaria realiza tareas de índole técnico, metódico y rutinario, sino que también presenta a la profesión secretarial como una polifacética y como punto de enlace de disciplinas aplicadas a la interacción del hombre - sociedad (psicología, sociología, administración, etc.).

Joselyn L. (2013) en sus escritos sobre la profesión secretarial expresa que la profesión secretarial es una profesión polifacética, en la medida que no solamente el secretario o secretaria realiza tareas de índole técnico, organizativo, sino que también establece relación con las Ciencias Sociales, que favorecen la interacción del hombre - sociedad, siendo indispensable que apliquen a su profesión, conocimientos y competencias de estas disciplinas. La profesión secretarial, tiene un importante rol dentro de las operaciones de cualquier empresa exitosa y ofrece la oportunidad de poder desarrollar iniciativas, estrategias que favorezcan el clima organizacional. (Pág. 18)

Según la tesista, una secretaria es aquella persona que efectúa actividades fundamentales dentro de una dependencia, es decir la secretaria es la gestora del tiempo de la autoridad superior con el fin de conseguir los mejores resultados

dentro de la institución, a lo cual demuestra su eficacia y eficiencia, así se conserva en su puesto y no termina siendo una ayudante administrativa.

Actualmente las secretarias y secretarios ayudan a sus jefes, ya se trate de puestos públicos o privados en todas la tareas administrativas, atienden consultas y llamados telefónicos, reciben y responden correspondencia de acuerdo a instrucciones de su jefe, manejan sus agendas y les brindan todo tipo de apoyo en su gestión, descomprimiendo la tarea de quienes poseen altos cargos institucionales, teniendo los deberes como funcionario, de fidelidad y confidencialidad en el desempeño de su tarea.

1.3.2.2. Características

Según Chales. F. (2008). Presenta en las características de las secretarias que la principal finalidad de la formación profesional, de prepararse y cursar la Educación Superior, es por el hecho de adquirir las destrezas y habilidades necesarias para ejercer la actividad profesional en un campo determinado así como aprehender a adaptarse a los cambios en el ámbito laboral, que puedan producirse a través del tiempo. (Pág. 132)

En las citas, los autores son coincidentes, al referirse que las características de las secretarias es aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención y solución de conflictos, como también estar actualizados en la legislación laboral o que se requiera en su ámbito de desempeño, esto con el objetivo de afianzar el espíritu emprendedor para el desempeño de actividades e iniciativas profesionales, pero sobre todo discreción dado a que tiene acceso al material e información en algunos caso reservada, debiendo mantenerla alejado de cualquier riesgo de copia o divulgación.

Una secretaria está acreditada por un título y debe tener las siguientes características, excelente imagen, persona de buen trato, amable cortés y seria, buena redacción, proactiva, organizada, facilidad de expresión oral, escrita y muy buena actuación en grupos. Una buena secretaria debe ser acreedora de confianza; su discreción, y competencias son la clave para un buen desempeño, el

compromiso, fidelidad e identificación con la institución y las personas que lo dirigen debe ser en su totalidad.

De ninguna manera es una tarea fácil, pero se puede considerar algunas de las virtudes más fundamentales. La Discreción y lealtad en una secretaria es esencial, se hace necesario hacer hincapié en la puntualidad tomando en cuenta que es el resultado de la formación personal y una manifestación de seriedad y formalidad, no solamente para llegar al trabajo sino a la hora de entregar un trabajo y cumplimiento de horarios o calendarios, como las actividades encomendadas asignados a cada tarea.

La claridad verbal en una secretaria es primordial porque no solo se trata de tener un nivel adecuado y claridad para transmitir mensajes a las diferentes personas de la institución o fuera de ella, sino también la capacidad para manejar situaciones críticas con actitudes y palabras adecuadas. Cada día avanza la tecnología por lo que es necesario que una secretaria aproveche al máximo las nuevas tecnologías dentro de una institución y sean las guías para sus directores.

1.3.2.3. Importancia

Hace unos años se consideraba el oficio de secretaria como “poca cosa”, un empleo carente de importancia y sin apenas trascendencia para el desarrollo de la organización. Sin embargo, este puesto hace unos años reservado únicamente a las mujeres y, sobre todo, las personas que han dedicado su vida laboral a él, parecen haberse desquitado de los tópicos y **han demostrado su valía** al frente de su puesto de trabajo.

En realidad, los/as secretarios/as son quiénes han sacado adelante las empresas y es que cualquier organización sin ellos prácticamente no podría salir adelante. Remiendan los errores de sus superiores, coordinan todo para que no haya ningún imprevisto. En fin, realizan un buen número de importantes funciones y sus jefes

parecen haberse dado cuenta de su trascendencia. De hecho, últimamente parece que cotizan a la alza.

La importancia no recae tanto en esta denominación, que hace referencia sobre todo al lugar donde desarrolla su trabajo, como en el oficio que lleva a cabo. Es decir, da igual que trabaje en una oficina, en un barco pesquero o a pie de calle. Lo importante es su valía profesional, y eso es lo que describe la importancia del secretariado.

1.3.3. Competencias

1.3.3.1. Definición

Herbert G. (2009) expresa que dentro de las organizaciones, las competencias determinan el potencial del capital humano orientado al logro de los objetivos del puesto, área y organización, así como también a la búsqueda de alternativas para desarrollar profesional y personalmente al trabajador. El elemento de competencia contiene la descripción de una realización, que debe ser llevada a cabo por una persona en el ámbito de su ocupación. Por tanto, se refiere a una acción, un comportamiento o un resultado que el trabajador debe demostrar y es, por consiguiente, una función realizada por un individuo. (Pág.94)

González T. (2008) en el tema la Profesión exponen que “Las competencias pueden ser evaluadas a partir de comportamientos observables en la realidad. Se puede afirmar que la competencia es “una característica subyacente de un individuo que está relacionada con un rendimiento efectivo o superior, en una situación o trabajo definido en términos de criterios”. (Pág. 47)

En mi criterio como tesista una competencia es un conjunto de atributos que una persona tiene y que le permiten desarrollar una acción efectiva en un determinado ámbito, así como también es la interacción armoniosa de las habilidades, conocimientos, valores, motivaciones, rasgos de personalidad y aptitudes propias de cada persona que determinan y predicen el comportamiento, lo que conduce a

la consecución de los resultados u objetivos que se pretenden alcanzar en una organización.

Para comenzar, las actividades de un secretaria/o los retos de su gestión se centran, entre otras cosas, en la definición y orientación de las políticas educativas; en la definición y ejecución de un plan de desarrollo educativo que responda a las necesidades de su territorio; en la defensa y negociación de su plan de desarrollo sectorial ante las instancias pertinentes, considerando que es una de las competencias demostrando así ser una persona autosuficiente en el desarrollo de sus actividades, que a un futuro posibilita tener una buena evaluación.

1.3.3.2. Tipos de Competencias

1. Primarias o básicas: aptitudes, actitudes, rasgos de personalidad
2. Secundarias o complejas: agrupan varias competencias (liderazgo, capacidad de organización).

1.3.4. Características de las Secretarias

La profesión de secretaria es mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto o escalar de posición en una organización y mucho más que un pasatiempo. Sin lugar a dudas el cargo de secretaria de la empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad; no por nada todos los días vemos nuevos anuncios solicitando un buen número de secretarias calificadas.

Discreción

Es vital para una persona que ocupa especialmente un cargo de confianza.

Puntualidad

La puntualidad es una manifestación de seriedad y formalidad.

Paciencia

Esta es una virtud indispensable si eres secretaria; enfurecerse jamás ha dado buenos resultados.

Organización

Una secretaria debe ser organizada, sin excusas.

Lealtad

La lealtad es otra de las características indispensable.

Tacto

Tener tacto implica hacer lo debido en el momento adecuado. No ser amable, sino ver si la persona está satisfecha.

Responsabilidad

La responsabilidad es vital en un cargo secretarial. Una profesional evita cometer errores de cualquier tipo.

Se hace necesario aprender a conjugar todo el saber, que es precisamente, los conocimientos que posee cada persona para desempeñarse con éxito, con las habilidades y aptitudes que se exigen en un puesto de trabajo (saber hacer) y con las proyecciones personales donde entran a jugar un rol importante los valores, actitudes, que favorecen la armonía laboral.

En este aspecto puedo exponer que si la confianza del jefe con la secretaria está establecida, ella puede tomarse algunas atribuciones en determinadas situaciones en las que haya que decidir, dichas decisiones no pueden estar por encima del nivel de competencia que le ha fijado su jefe, siendo importante el desarrollo de aptitudes: sencillez, honradez, compromiso; sustentada en la motivación, el interés presente en cada trabajador, así como la posibilidad de contar con los recursos materiales y condiciones ambientales para hacerlo.

De la misma manera las secretarias siempre deben tener en cuenta sus niveles de competencias, no decidir ni interferir en las funciones que son propias de sus jefes inmediatos o superiores. Habrá casos en los cuales pueda existir la necesidad de tomar decisiones en situaciones de conflictos y donde no se encuentren sus superiores, debe acudir a los directivos encargados del lugar conservando relaciones interpersonales y la confianza de los superiores o jefes inmediatos.

1.3.5. Desarrollo de Capacidades

El desarrollo de capacidades es el proceso a través del cual los individuos, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo.

Si bien frecuentemente se le ha equiparado únicamente a la capacitación, el concepto de desarrollo de capacidades supone componentes y consideraciones mucho más amplios, tales como:

- Promover una visión y marco de operación (leyes, políticas y protocolos) que sean comunes;
- Construir una masa crítica de recursos humanos (a través de la contratación de personal escogido por contar con la experiencia y competencias correctas, la capacitación y otros respaldos);
- Instalar infraestructura apropiada, tal como equipos y suministros para facilitar la implementación;
- Desarrollar o ampliar alianzas o convenios de cooperación para maximizar los recursos y la efectividad de las intervenciones, al juntar fortalezas y bienes de diferentes agentes involucrados;
- Mejorar la base de conocimientos y el aprendizaje en curso a través del monitoreo y evaluación de las intervenciones; y
- Incrementar los recursos técnicos y financieros.

1.3.6. Las Competencias de Secretarias y Secretarios

La secretaria debe tener conocimientos amplios de cultura general, lo que le ayudará al uso correcto del lenguaje, facilitándole una expresión fluida y clara. Además debe dominar a partir de los conocimientos y experiencias adquiridas a juicio de la autora, las siguientes competencias:

- Las técnicas de oficina (uso de agendas y sistemas de seguimiento, adecuado manejo de los modelos y documentos de oficina, gestión del archivo, manejo del teléfono como arma de trabajo, técnica para el trabajo en equipo, técnica para seleccionar e identificar prioridades, la toma de decisiones)
- Llevará un seguimiento estricto de las tareas que tienen plazo de cumplimiento o están pendientes de respuestas.
- Trabajaré en equipo con su jefe coadyuvando a una mejor gestión del tiempo y manejo de la organización
- Tomará decisiones y resolverá los problemas siempre teniendo en cuenta hasta dónde delegaron autoridad y responsabilidad.
- Trabajaré en la preparación de forma previa, los documentos de la empresa, cuya redacción definitiva en muchas ocasiones, es competencia de los jefes superiores.
- Organizaré un sistema de archivo apropiado al tipo de trabajo que se realiza, creando condiciones para el control y manejo de toda la documentación de la organización de forma sistemática y efectiva.
- Mecanografía y Taquigrafía
- Computación- Marketing

- Psicología
- Negociación
- Lenguas extranjeras
- Redacción y Ortografía
- Relaciones Públicas
- Protocolo empresarial- Cálculo y Contabilidad
- Gerencia empresarial

En cuanto a su nivel de escolaridad, debe ser graduada de la Enseñanza Media Superior o Técnico Medio de la Especialidad de Secretariado, y haber sido instruida en cuanto a las competencias de la profesión, mediante la utilización de los cursos de capacitación para Secretarias.

1.3.6.1. Importancia de las Competencias de las Secretarias

Los aspectos antes mencionados, conllevan a juicio de la autora, a la necesidad de orientarse a la formación de las capacidades y competencias para un desempeño profesional óptimo; en la creencia de que es la propia persona la que será competente para poner en práctica comportamientos y estrategias eficaces. Por tanto, el carácter complejo de las competencias profesionales se expresa no solo en la necesaria integración de sus componentes cognitivos (conocimientos, habilidades) y motivacionales (actitudes, sentimientos, valores) en el desempeño profesional, sino también de sus diferentes tipos: competencias genéricas y específicas relacionadas con la actuación de éxito en un puesto de trabajo. Tomando en cuenta que es de vital importancia el rol que tiene la secretaria en los actuales momentos, sus conocimientos ante el manejo de cuestiones administrativas y cotidianas, la aplicación de sus habilidades en relaciones públicas e interpersonales para de esa manera llevar al éxito a una determinada instancia.

1.4 Desempeño Profesional.

1.4.1. Definición

Según Chiavenato I. (2000), en la administración de Recursos Humanos Administrativos su quinta edición, afirma que “El desempeño profesional es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida, estas percepciones pueden depender de las diferentes interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. (Pág. 197)

Como tesista expongo que desde estas perspectivas, se entiende que el desempeño profesional está definido por todas aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Por tanto, el desempeño profesional de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de toda empresa y/o institución, por lo que existe un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

Se puede hacer el desempeño laboral en todo momento, y así garantizar el éxito o la derrota de una empresa en cualquier campo, ya que unos empleados felices son trabajadores productivos y motivados. En los momentos actuales, a menos número de empleados les corresponde realizar o asumir las funciones y competencias de muchos de los trabajadores que ya no laboran por reducción de la mano de obra, con igual nivel de calidad y de forma interdisciplinaria.

1.4.2. Características del Desempeño Profesional

1.4.2.1. La Capacidad de Trabajo.- también constituye uno de los factores determinantes para medir el desempeño profesional teniendo en cuenta que las competencias, destrezas, conocimientos adquiridos en su trayectoria como profesional, inciden notablemente en su desempeño profesional óptimo, en la medida que hoy en día las exigencias son mayores en todo ámbito de trabajo, siendo importante conjugar capacidades técnicas, organizativas así como inteligencia emocional para mantener relaciones laborales favorables que contribuyan a generar un adecuado clima organizacional.

Según Ozolin R. (1978) expresa que las características de desempeño laboral son las condiciones motoras internas, los empleados siempre deben ir perfeccionando y actualizando sus conocimientos, que les posibilite realizar con eficiencia sus funciones. Por ende, es responsabilidad de la empresa, o institución facilitar los procesos de superación, perfeccionamiento y capacitación, si la empresa no cumple con estos lineamientos, se genera una forma de trabajo, el desempeño de cada trabajador y la organización lejos de alcanzar los retos que se proponen (Pág. 21)

Desde estas perspectivas, a juicio de la tesista y los análisis correspondientes, el desempeño profesional depende de:

- La Motivación
- La Integración
- La Responsabilidad
- Actitud
- El Liderazgo
- El Orden

Estos factores se conjugan para hacer de cada trabajador un ente productivo, capaz de mantener relaciones interpersonales favorables, sentido de pertenencia y compromiso con la organización así como un comportamiento sustentado en los más altos principios éticos y morales.

1.4.3. Factores que Influyen en el Desempeño Profesional:

De acuerdo Quintero L. (2008) en las revista Negotiun sobre las ciencias gerenciales publica que “Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador. Pág. 42

Luego de este análisis, a juicio de la tesista, se considera para la presente investigación, en cuanto a la satisfacción del trabajador, que se debe tener en cuenta las actitudes de un individuo hacia su trabajo considerando que una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto y funciones encargadas, tiene actitudes negativas hacia él. En este caso, las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés.

La autoestima, en cambio, es un aspecto indispensable a tener en cuenta para evaluar el desempeño laboral, porque si se cuenta con un personal que tenga una alta autoestima, es decir, que confían en ellos mismos, en sus capacidades para asumir retos, para avanzar cada día más y sobre todo para aceptar sus errores y limitaciones, porque al tener una adecuada autoestima existe una tendencia a ser más autocríticos, se podrá lograr eficiencia, productividad, altos niveles de utilidad y fortalecimiento del posicionamiento de la empresa en el mercado.

También puedo considerar otros aspectos en los cuales influye una buena autoestima es en el hecho de que ante personas con un gran amor propio, que creen y confían en ellos, que se aman de verdad a sí mismos, el clima organizacional se ve favorecido porque existirá menos probabilidades de que se pueda caer en el egoísmo, la envidia, la incapacidad y se genere un clima

organizacional complejo, antivalores que solo acentuarán el divisionismo y las rivalidades.

De la misma manera de acuerdo a los análisis el trabajo en equipo desde la experiencia de la investigación, constituye una competencia fundamental para apuntar a un desempeño óptimo de las funciones de las secretarías teniendo en cuenta que favorece la integración, la tolerancia, el respeto a la diversidad de criterios, fortaleciendo la capacidad para tomar decisiones.

1.4.3.1. Actitudes y Aptitudes

Según Galán. V. (2008) en lo que respecta a las actitudes dice que “la eficiencia en el desempeño de las secretarías, depende mayormente, de una serie de aptitudes y actitudes que determinarán la calidad del trabajo realizado, en la medida que en el caso de las secretarías, además de los requerimientos técnicos, profesionales, también es importante reconocer que necesitan poseer una predisposición positiva para realizar el trabajo con entusiasmo, motivación, buen estado de ánimo así como el desarrollo de la capacidad de adaptación, teniendo en cuenta que puede formar parte de diferentes unidades y/o departamentos dentro de la institución y esto no puede significar diferencia alguna”. (Pág. 56)

De acuerdo Hernández. F. (2007) en lo que respecta a aptitudes y actitudes expresa en análisis que “El estudio de las actitudes ha sido uno de los temas más polémicos dentro de la Psicología Social, donde las actitudes son consideradas como predisposición a clasificar los objetivos y el grado de reacción ante estos y el cuestionamiento de sus parámetros evaluativos. Por ende, las actitudes, son construcciones hipotéticas, son manifestaciones de la experiencia consciente, informe de la conducta verbal, de la conducta diaria”. (Pág. 49)

Los tratadistas señalan que toda actitud tiene tres componentes esenciales: afecto, comportamiento y cognición, el componente afectivo comprende nuestras emociones, positivas o negativas, acerca de algo y el componente conductual consiste en la predisposición o intención para actuar en forma específica, que sea relevante a nuestra actitud.

Las actitudes y aptitudes juegan un papel fundamental en los profesionales de secretariado debido a que ahí marca la diferencia en el contacto social y también es la línea para demostrar su eficacia y eficiencia como profesional marcando la diferencia en su calidad de trabajo para de esa manera dejar en alto el nombre de la institución y ser un ejemplo de desempeño administrativo.

1.4.3.1.1. Satisfacción del Trabajo.

Con respecto a la satisfacción del trabajo, Davis y Newstrom (2008) en las redacciones sobre la satisfacción del trabajo indican que “Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, estas actitudes se encuentran relacionadas con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores, la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento” (Pág. 18)

El criterio de la tesista, la satisfacción laboral en el grado de conformidad que tiene una persona dentro de sus actividades que lo realiza diariamente, en las cuales expresa sus actitudes generales. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los funcionarios casi siempre se refiere a la satisfacción laboral.

Generalmente un profesional está satisfecho con su trabajo, por que realiza las actividades que le gusta hacer, y por ello recibe su recompensa en remuneración al tiempo debido y lo que se merece por su destacado esfuerzo, así como también cuando recibe incentivos extras por sus méritos laborales.

1.4.3.1.2. Actitud Positiva.

Los seres humanos deben aprender a hacer a un lado las circunstancias y mantener una actitud en un nivel elevado de positivismo y enfocada en los aspectos positivos de forma general. Existe la tendencia de que la percepción que tengan las personas sobre las cosas, hechos, acciones que ocurren a diario, incide directamente en su desarrollo, por lo que cuando piensan que las cosas van bien, todo en su entorno es visto con positivismo, pero cuando sienten que van mal, la actitud cae en detrimento. Lo ideal es aprender a tener la actitud adecuada, independientemente de lo que nos suceda en el día a día, obviamente no se pueden modificar en muchas ocasiones, las circunstancias, pero el solo hecho de pensar y actuar de forma correcta, puede llevar a obtener resultados más favorables.

1.4.3.1.3. Trabajo en Equipo.

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. En la empresa investigada es bajo, y la búsqueda de solución al mismo es importante por lo que no se contempla a la misma como una organización en la cual se generen conflictos que pongan en riesgo la permanencia del personal en la empresa.

Johann L. (2008) sobre el trabajo en equipo en sus escritos explica que “En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza. La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudarán a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa”. (Pág. 65)

En esta investigación se considera, como se ha venido mencionando, que la satisfacción del trabajo, el trabajo en equipo y la actitud positiva son factores de gran relevancia para evaluar y valorar el desempeño profesional de los recursos humanos mayormente si se trata del personal de secretariado.

Las destrezas más importantes que debe poseer una secretaria son:

- Aptitud profesional
- Calidad humana
- Ser una persona esforzada,
- Debe ser reservada por aquello del secreto profesional
- Facilidad, confianza y fluidez en las comunicaciones,
- Tranquilidad en el entorno ante las dificultades
- Ayudar a persistir en los objetivos y metas del jefe.
- Organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas.

1.5. Destrezas

1.5.1. Razonamiento Numérico

Rodríguez V. (2012) en su texto sobre razonamiento lógico se interpreta que “Es la habilidad para entender, estructurar, organizar y resolver un problema utilizando un método o fórmula matemática. Implica determinar operaciones apropiadas y realizar los correspondientes cálculos para resolver problemas matemáticos. Se refiere a la habilidad para computar con rapidez, pensar en términos matemáticos y aprender matemáticas. Incluye problemas verbales, cómputos y series numéricas. (Pág.21)

Según la tesista la aplicación de razonamiento numérico son ejercicios que prueban la capacidad para resolver problemas aritméticos y matemáticos, convirtiéndose en una buena forma de medir el razonamiento inductivo o razonamiento abstracto. Las series numéricas pueden presentarse de forma que el individuo complete los números que faltan o bien se les da a elegir el número siguiente entre varias alternativas posibles.

1.5.2. Razonamiento Lógico

Razonar es la actividad mental que permite lograr la estructuración y la organización de las ideas para llegar a una conclusión. La lógica, por su parte, es la ciencia dedicada a la exposición de las formas, los métodos y los principios del conocimiento científico. Algo lógico, en este sentido, es aquello que respeta estas reglas y cuyas consecuencias resultan justificadas, válidas o naturales.

Un razonamiento lógico es un proceso mental que implica la aplicación de la lógica. A partir de esta clase de razonamiento, se puede partir de una o de varias premisas para arribar a una conclusión que puede determinarse como verdadera, falsa o posible. El razonamiento lógico se puede iniciar a partir de una observación (es decir, una experiencia) o de una hipótesis. El proceso mental de análisis puede desarrollarse de distintas maneras y convertirse en un razonamiento inductivo, un razonamiento deductivo. Según la clase de razonamiento empleado, la conclusión tendrá mayor o menor posibilidad de resultar válida.

La conclusión encuentra su base en las premisas iniciales: el razonamiento lógico es el camino que vincula ambas partes. El resultado del razonamiento tendrá un cierto grado de probabilidad en cuanto a su veracidad, siempre que los razonamientos lógicos sean válidos.

1.5.3. Funciones Relacionadas al Desempeño Profesional

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual, ha evolucionado más aún, con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con independencia y responsabilidad.

Una descripción del Cargo de Secretaría, estaría sustentado en las siguientes funciones:

1. Leer y contestar la correspondencia emitida por los clientes.
2. Investigar y reunir datos para la redacción y presentación de Informes.
3. Asistir a reuniones en representación de su jefe.
4. Organizar conferencias y reuniones a diferentes niveles.
5. Atender visitas y llamadas telefónicas con respeto y cordialidad.
6. Transcribir documentos dictados o registrados.
7. Organizar viajes y planificar itinerarios.
8. Redactar el orden del día y las actas en las reuniones de la Organización.
9. Supervisar a los empleados bajo las orientaciones de los jefes superiores.
10. Preparar la correspondencia de rutina del jefe.
11. Coordinar las actividades de la oficina.

Las secretarias, sin lugar a dudas, pueden desempeñar sus funciones a todos los niveles del organigrama de la empresa y en todos los departamentos. Es por esto que siempre deben apuntar a lograr una formación integral en diferentes áreas y disciplinas y a su vez, desarrollar la capacidad para adaptarse a múltiples ambientes y funciones. Al respecto, la autora establece ciertos aspectos que pueden servir de referentes para valorar las funciones de las secretarias:

El desempeño de tareas, así como las competencias que requieren las Secretarias dependerá mayormente, de las atribuciones que les sean asignadas a nivel del departamento y/o unidad al que se encuentren vinculadas y en correspondencia con el nivel jerárquico de su jefe inmediato. Pero sea cual sea el lugar que la Secretaria ocupe en el organigrama de la empresa, debe conocer con la mayor

precisión posible, el tipo de organización empresarial, sus funciones, misión, visión y objetivos estratégicos. También debe conocer los productos que desarrollan o los servicios que prestan para lograr afianzar a los clientes que llegan. En el nivel en que se encuentre la Secretaria y su categoría, siempre deberá mostrar un excelente espíritu de equipo y actuar con eficiencia para lograr el perfecto funcionamiento del organigrama de la empresa.

Puedo aportar a que el trabajo de la Secretaria se percibe en muchas ocasiones, como algo sencillo, en cambio, la realidad dice todo lo contrario. Su trabajo no sólo consiste en realizar tareas burocráticas tales como colaborar en archivo, memorandos, facilitar las relaciones con el exterior y filtrar información, sino que también dirige, planifica, organiza, orienta, controla y tiene a la vez que desarrollar el arte de agradar.

La creciente complejidad de la vida en las organizaciones, fruto de la lógica evolución de las tareas administrativas, ha tenido como consecuencia que la Secretaria se encargue preferentemente de asistir a su jefe de manera más directa.

Según el Dr. Levene, (2006) En el perfil de las secretarias expone que “La creciente complejidad de la vida empresarial ha tenido como consecuencia, que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien elabore los informes, memorandos, en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia, por lo que la forma de concebir y pensar esta profesión, debe ser transformada, porque las secretarias se han convertido en un elemento importante dentro de las organizaciones, en pro de la eficacia, rendimiento, productividad, ante las nuevas exigencias que demandan las instituciones que se han propuesto ser exitosas. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una institución mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico a partir de la aplicación de las nuevas tecnologías.” (Pág. 45)

Por lo que puedo considerar que el perfil profesional de las secretarias tiene que ver directamente con la eficiencia con la que desempeñan el trabajo tanto en instituciones públicas y privadas, siendo requisito indispensable para el buen funcionamiento de estas, tener un perfil profesional adecuado que sirva de guía, de manera que permitan mejorar el funcionamiento administrativo en forma oportuna y eficiente.

1.6. Perfil Profesional

Colunga D. (2008) en cláusulas sobre el perfil profesional da a conocer que “La formación profesional lleva implícito el nivel de conocimientos que va incorporando cada persona, dotándolo de un interés particular en su profesión que se va a reflejar en su desempeño diario, donde se debe conocer la personalidad en la medida que las actitudes condicionarán el cumplimiento de los “derechos y deberes” y a sabiendas que se van desarrollando con el paso del tiempo” (Pág. 58)

Por lo que de acuerdo a mi criterio puedo decir que deben cumplir con las siguientes características.

- Orden y pulcritud en el trabajo.
- Facilidad para las relaciones interpersonales.
- Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.
- Positiva disposición para trabajar en equipo.
- Buena presencia.
- Léxico y vocabulario adecuado
- Facilidad para expresarse.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet

- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Aptitudes para la Organización.
- Dinámica, entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de Decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

Por lo tanto pienso que el perfil profesional de una secretaria es un factor importante que se debe tener en cuenta para la gestión y éxito empresarial, también debe poseer habilidades, conocimientos, especializaciones, que le permitan desempeñarse eficientemente, cumplir con sus funciones, ante los nuevos retos que asumen las empresas, las organizaciones e instituciones en su camino al perfeccionamiento empresarial.

1.6.1. Perfil Técnico.- Este perfil es importante por la habilidad en la utilización de plataformas Windows y manejo de programas computacionales, medios digitales Macromedia Microsoft Word, Microsoft Excel, Power Point, memoria asociativa, capacidad de síntesis y desarrollo, redacción, fluidez verbal y conocimiento de idiomas.

1.6.2. Perfil Funcional.- Dentro de los diferentes análisis Díaz (2010) en el tema de perfil profesional, contempla que “Los roles de las secretarías van cambiando y asumen funciones, responsabilidades como el hecho de que una secretaria es una colaboradora inmediata, con un conocimiento cabal de las actividades que se realizan en la institución, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar. (Pág. 45)

1.6.3. Perfil Personal

El perfil personal a juicio de la tesita, debe estar sustentado en aspectos importantes tales como la simpatía, que es lo que genera conexión con el resto de personas, la hacen atractiva o agradable a las demás personas, sobre todo en la atención al cliente tanto de la institución o empresa como externo, siendo importante que brinde a cada cliente, confianza, seguridad y sobre todo lograr que se sienta satisfecho con la atención recibida.

De igual manera, toda Secretaria debe permanecer atenta durante la atención que brindan a los clientes satisfaciéndoles en los requerimientos que necesita; debe ser una persona cortés, dispuesta a ayudar a toda persona, incluso al que desconoce en los trámites que se requieran. Por lo tanto para esta labor, debe aprender a cultivar la paciencia, la tolerancia, la sencillez, para mantener buen carácter hacia los clientes y compañeros de trabajo, proporcionar una buena atención y dar confiabilidad a lo que él busca o requiere; actuando con sencillez y respeto ante cualquier cliente sin importar el nivel social, económico o político, logrando con ello ser querida, admirada y respetada por todos, siendo siempre cordial, con un trato sincero, espontáneo, natural contribuyendo al progreso de la Institución.

Otra de las cualidades que debe caracterizar a las Secretarias, es la amabilidad, tratar con gentileza, dando lugar a generar una imagen favorable de la empresa, así como la necesidad de desarrollar la capacidad de llevarse bien con todo el personal de la organización, por lo que debe ser amable con sus compañeros y compañeras y con los superiores. Cuando reciba visitas, debe siempre saludar con educación, ofrecer asiento y se asegurará que estén cómodos y en un ambiente confortable. Con discreción, no debe hablar asuntos de la organización con los visitantes.

Una Secretaria debe siempre estar dispuesta a prestar ayuda, cooperación. Además de los aspectos técnicos que debe conocer la secretaria, existen características personales y profesionales que hacen de ella una asistente eficiente que cumpla con la misión y visión dentro de la institución.

De la misma manera una secretaria eficiente debe estar presta a ayudar a solucionar los problemas que pueda tener un cliente o usuario, se acercan a las oficinas de la secretaria en donde le ayudan a averiguar que pasó, haciendo llamadas por teléfono, entre otros, lo que da como resultado la correcta atención y la satisfacción del cliente y un trabajo bien desempeñado por la secretaria.

1.6.4. El Nuevo Perfil Profesional

Según González M. (2011) en el análisis de perfiles profesionales expresa que “Seleccionar a una secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación mayormente”. Pero además, añade, que "debe poseer habilidades personales, como: saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades así como saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos, es uno de los puestos más difíciles de seleccionar. (Pág. 39)

De acuerdo a un razonamiento realizado una secretaria puede tener muchos conocimientos pero luego no adaptarse a la forma de trabajar de su jefe, de la empresa o institución, de ahí que sus actitudes sean indispensables para: saber establecer buenas relaciones personales internas y externas en la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como la asertividad o desarrollar su inteligencia emocional.

Además están el protocolo, las habilidades sociales, saber recibir una visita, saber presentar a un directivo, organizar reuniones, atender a las personas que asisten a la reunión que organiza su jefe, hacer el seguimiento de los compromisos que han tomado los asistentes en esa reunión.

La tesista considera que teniendo en cuenta las competencias y los parámetros referenciados en cuanto al perfil profesional, que las cualidades personales para el perfil profesional de la Secretaria.

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales que conjuntamente con las destrezas y conocimientos, le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Por lo que se puede mencionar varias cualidades.

1.7. Cualidades Intelectuales

Debe tener conocimientos de cultura general: estar informado sobre temas de actualidad

- Ortografía: Forma correcta al escribir, mantener la coherencia entre las palabras y la habilidad para utilizar los signos de puntuación, respetando sus reglas.
- Lenguaje Adecuado, articulado, formal respetando el sistema de signos.
- Iniciativa y Creatividad: Desarrollar la capacidad para idear, inventar o emprender cosas.

1.7.1. Cualidades Morales

Las cualidades morales, debe desempeñarse con responsabilidad, al ser un valor que debe regir la vida de todo ser humano, teniendo en cuenta que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo mora, desempeñando de forma responsable cada una de sus tareas.

Como se ha mencionado, la honradez es una cualidad importante e indispensable en todo ámbito laboral, el que es honrado se muestra como una persona recta y justa, por lo que las secretarias siempre deben mantener la honradez y la lealtad. La lealtad es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aún frente a circunstancias cambiantes o adversas.

En cuanto a las cualidades sociales, es importante que las Secretarias desarrollen la Capacidad para trabajar en equipo, lo cual es una habilidad muy importante para poder comunicarse de forma efectiva.

Esto incluye hablar con conocimiento y de forma sincera, con mucho tacto, al igual que escuchar de forma activa con una mente abierta. Otras habilidades o rasgos del trabajo en equipo que se corresponden a los logros grupales, incluyen el compromiso con el equipo, tomar decisiones con objetividad y disciplina, pensar de forma inteligente y rigurosa, la capacidad de apoyar las ideas de otros miembros, ser humilde y realista y, lo que es más importante, no temer involucrarse en la resolución de conflictos.

Una norma que toda persona que dirige hará bien en seguir es la de tratar a los demás como le gustaría ser tratada. Mirando las situaciones no sólo desde el punto de vista propio, sino también desde el de otras personas interesadas, se adquiere el hábito de observar la debida consideración por los demás, todo ello conllevará a un excelente comportamiento y relaciones humanas, en el arte de llevarse bien con los demás, controlar la conducta y comportamiento a través de actos conscientes, para que dichas relaciones sean positivas y saludables.

La imagen externa también es importante en la formación de las Secretarias, teniendo en cuenta sus cualidades físicas que inciden notablemente en la empatía que se genera con los clientes y con el personal de su entorno. Deben mantener una adecuada imagen que incide significativamente en la formación de una imagen corporativa que se diseña para ser atractiva al público, de modo que la empresa pueda llegar a provocar un interés entre los consumidores, genere riqueza de marca y facilite así ventas y consumo de sus productos y servicios.

La imagen de una corporación no es creada solamente por la empresa de forma general, sino por cada uno de sus componentes, donde las secretarias son un eslabón fundamental.

Según Houlard L. (2010) en su exposición sobre los sacrificios y cualidades de una secretaria da a conocer que “La imagen va ligada a la puntualidad, la limpieza y orden que mantenga en su lugar de trabajo, en los archivos, siendo una manifestación de seriedad y formalidad en el cumplimiento de su horario de trabajo y en el desarrollo de las labores encomendadas. Durante el tiempo que la secretaria pertenezca a su oficina, debe demostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio, manteniendo su equilibrio emocional; la tranquilidad en todo momento, y debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran. (Pág. 99)

Entonces se puede decir que todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable, la pulcritud tiene relación a la limpieza, higiene y aseo, el orden, la disciplina, la perseverancia, son valores que se complementan con la práctica de la pulcritud, mostrando educación, cultura y buenos modales.

La secretaria debe procurar pulcritud en la oficina, en el orden de las cosas, hacer limpieza en las gavetas, evitar comer en el área de trabajo, acomodar los archivos, para ello además, debe considerar, aspecto personal, autoestima, inteligencia emocional, entre otros.

Hablar de la secretaria también quiere decir autodominio cuando mantiene las cualidades físicas bajo control, desde el tono de voz amable que utilice, es decir formar un carácter capaz de dominar la comodidad y los impulsos propios de la forma de ser para hacer la vida más agradable a los demás. Nos ayuda a tener paciencia y comprensión en las relaciones humanas.

1.8. Normas para Evitar la Mala Imagen

Toda Secretaria que trabaja en una empresa o institución, es representante de la misma; y por tanto, la responsabilidad es muy grande al ser miembros integrantes por lo que se deben tener en cuenta las siguientes normas para evitar la mala imagen:

- No comer en la oficina, y mucho menos masticar chicle.
- No dejar en el escritorio recipientes de líquidos que haya tomado.
- No maquillarse ni peinarse en el sitio de trabajo
- No pintarse las uñas.
- No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color.
- No usar pañuelos en la cabeza, ni gorros
- Procurar tener siempre el cabello arreglado.
- No fumar cigarrillos en la oficina

Es de vital importancia las relaciones con el público porque es una de las actividades más trascendentes en una oficina, por lo tanto es indispensable que los visitantes tengan una buena impresión del empleado y de las demás personas a quienes acuden para obtener su servicio.

El vestuario es uno de los elementos esenciales de la apariencia, la forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a cada uno de los clientes con quienes interactúan y a los compañeros de la organización, de la misma forma, debe mantener una combinación con el calzado utilizado, por ejemplo, los zapatos deberán ser cómodos y de tacón no muy alto, procurando tener calzado de colores básicos que vayan con toda su ropa; manteniendo siempre un adecuado aseo en conjunto con el cuidado y tratamiento del pelo, con un peinado sencillo, elegante y discreto.

El maquillaje debe complementar la vestimenta, resaltar los rasgos de la cara pero no llamar la atención con una desagradable mezcla de cosméticos; la elección y cantidad de maquillaje, corte de cabello, peinado adecuado, uñas recortadas y limpias así como la higiene bucal deben mantenerse bajo cuidado.

Al salir de casa, cuidar que las prendas no tengan arrugas y no olvidar el uso del cesto de la basura en el lugar de trabajo. Todo ello crea una adecuada armonía con el ambiente circundante, generando actitudes positivas en quienes la rodean.

1.9. Organización del trabajo

Según Álvarez D. (1999) en los Modelos de Organización nos expone que “Es la coordinación y ordenamiento de los recursos y tareas de las empresas, con el fin de facilitar el logro de sus objetivos, es una función del proceso administrativo, para que la jornada laboral sea eficaz, sin que se pierdan horas en actividades respectivas ni se crucen los trabajos por falta de organización, es prioritario distribuir todas las tareas según un orden lógico donde se permita ahorrar tiempo y dinero, aumentar la productividad, disminuir tensiones y crear un ambiente de trabajo agradable, siendo importante que la función secretarial esté relacionada con las tareas de la organización, no solo con respecto a su labor, sino también a la de su jefe, conociendo a fondo los distintos instrumentos destinados a la planificación del trabajo como son agendas, despachar la correspondencia, el correo, poder preparar reuniones y actualizar el archivo diariamente”. (Pág. 267)

Bajo lo antedicho la tesista expone que la secretaria debe llegar por lo menos de cinco minutos a 10 minutos antes de la hora de entrada, concurrir al despacho del jefe para comprobar si todo está en orden, verificar la agenda de su jefe con la personal antes de iniciar la jornada de trabajo, así como tener un listado de las visitas a recibir durante el día y enviarla a la Recepcionista, abrir el correo del jefe o superiores, leer, fecharlo y depositarlo en la bandeja de entrada del jefe, entregar la documentación pendiente de firmar para hacer la distribución correspondiente.

Todas las tareas o funciones deben ser planificadas con anticipación, lo que implica establecer el curso concreto de acción a seguirse, con los aspectos fundamentales que orientarán la consecución de operaciones para efectuarlos y las determinaciones de tiempo y número para su realización.

La solución a los problemas debe tener como premisas, la planificación previa de todo accionar, sin perder el sentido de ser prácticos y objetivos, en la medida que el personal que posee mayor experiencia en ocasiones, de forma interna pueden resolver problemas, pero en la mayoría de los casos, el éxito se logra mediante la planificación.

Es fundamental tomar en cuenta también que dentro de la organización de la secretaria está el servicio de organización administrativa, la elaboración de propuestas y tramitación en el tiempo establecido para poder cumplir con los objetivos de la empresa o institución.

1.9.1. Importancia

Es en este sentido que la autora considera, en cuanto al desempeño profesional como categoría, que debe ser concebido como la manera en que se cumplen eficientemente las obligaciones, responsabilidades y funciones afines a una profesión, cargo u oficio determinado en el ámbito laboral. No se trata solo de cumplir las obligaciones, sino de la manera en que estas se cumplen lo mejor posible siendo la ética una de las condiciones más importantes para el desempeño profesional óptimo. Todo ello constituye las premisas fundamentales para evaluar el desempeño de los recursos humanos. Se dice que una persona tiene un alto desempeño cuando realiza sus funciones de manera eficiente en el tiempo, es responsable en su gestión, produce resultados de calidad, usa adecuadamente los recursos que están a su alcance, e intenta contribuir positivamente al funcionamiento global de la organización.

El rendimiento de una persona en su trabajo depende de muchísimos factores que se pueden decirse a juicio de la tesista, agruparse en tres grandes niveles que van

desde lo personal y subjetivo, hasta lo más objetivo y organizacional, la disposición al trabajo, la capacidad de trabajo y los recursos con que se cuenta para el trabajo, todo esto sustentado en el análisis de diferentes desempeños de profesionales que permiten afirmar que realmente mucho depende de factores subjetivos.

De la misma manera la disposición al trabajo, según los criterios de la tesista, es uno de los factores que influye notablemente en el desempeño profesional teniendo en cuenta lo investigado, que las actitudes de las personas ante sus obligaciones, es decir el grado de implicación, motivación y predisposición con la cual actúan en su trabajo, independientemente de las circunstancias en que este se desarrolle y siempre apuntan a dar lo mejor de sí para el beneficio de todos. Ante una misma circunstancia externa, dos personas pueden demostrar actitudes distintas por lo que a su vez generan resultados diferentes.

Es por ello que se considera que mucho depende de la capacidad de auto-motivarse y en la obtención de satisfacciones internas que está en las manos de la persona, pero también es cierto que algunos factores externos, como formas ineficaces de funcionamiento en una empresa, la percepción de incapacidad a la hora de influir en un cambio colectivo positivo, o un estilo anticuado de liderazgo por parte de los responsables, pueden influenciarla negativamente.

1.10. Evaluación del desempeño.

1.10.1. Definición

Harold y Douglas M. (2000) En el análisis de desempeño profesional II ha encontrado que “La evaluación del desempeño ha despertado numerosas manifestaciones favorables y otras sumamente adversas. No obstante, se ha hecho muy poco para lograr una verificación real y científica de sus efectos. Estas dos analogías se refieren implícitamente a la posición pasiva, sumisa y pesimista del individuo que está siendo evaluado, con relación a la organización de la cual hace o desea hacer parte y al enfoque rígido, mecanizado y limitado acerca de la naturaleza humana. (Pág.521).

La evaluación del desempeño no es fin en sí mismo, sino un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos. Para alcanzar este objetivo, la evaluación del desempeño intenta conseguir objetivos:

- Adecuación del individuo al cargo
- Capacitación
- Promoción y mejoramiento de las relaciones humanas, entre superiores y subordinados
- Incentivos salariales y auto perfeccionamiento de empleados y empleadas
- Retroalimentación de información al individuo no evaluado
- Cálculo del potencial de desarrollo de empleados
- Estimular la productividad
- Conocimiento de los estándares de desempeño de la empresa.

1.10.2. Características

1.10.2.1. Métodos Tradicionales de Evaluación del Desempeño.

Según Ortiz L. (2012) en el tema de métodos tradicionales del desempeño explica que “Para el proceso de evaluación de personal, pueden utilizarse varios sistemas o métodos de evaluación del desempeño o estructurar cada uno de estos, en un método de evaluación adecuado al tipo y a las características de los evaluados. Esta adecuación es de importancia para la obtención de resultados. La evaluación del personal es un método, una herramienta, y no un fin en sí misma. Es un medio para obtener datos e información que puedan registrarse, procesarse y canalizarse para mejorar el desempeño humano en las organizaciones. En el fondo, la evaluación del desempeño laboral, solo es un buen sistema de comunicaciones que actúa en sentido horizontal y vertical en la empresa. Los principales métodos de evaluación de los trabajadores son: métodos de escala gráfica, método de elección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes gráficos, método de comparación por pares, método de evaluación por competencias.” (Pág.142).

1.10.2.2. Tipos de Evaluación de Desempeño

Según Stoner F. (2010) en su publicación de los sistemas de evaluación da a conocer que “La evaluación del Desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro. Es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización”. James Stoner, (Pág. 8).

Según Druker A. (2008) en los temas expuestos sobre la evaluación dice que “El manejo por objetivos es otro tipo de evaluación, siendo promovida a partir del año 1950, aquí se requiere que un supervisor y un empleado estén de acuerdo sobre los objetivos específicos y obtenible con una fecha límite establecida, por ejemplo, La meta de un supervisor de área es informar a todas las áreas en un 100% de las actividades trimestrales, para eso la secretaria debe despachar en un 100% la documentación de información en caso de no hacerlo la falla es de los dos.” (Pág. 145)

De acuerdo a la tesis la evaluación se procede a efectuar mediante una ficha elaborada por la persona encargada de hacerlo, acorde a sus reglamentos, guías que maneje cada una de las instancias, sean estas instituciones u empresas, es así que con la tecnología que cada día avanza hay algunas que lo efectúan solo en línea, mientras otras con entrevistas personalizadas, si bien es cierto en el caso de las secretarías se enmarcan en lo que es la eficiencia, la eficacia y la relación con los usuarios.

1.11. Evaluación de Desempeño por Competencias

Para el desarrollo de los Recursos Humanos es importante tener claro que para una empresa el recurso más importante es el empleado, porque de este dependerá en gran medida la imagen y futuro de la misma. No resulta tarea fácil implementar un nuevo modelo de gestión tan distinto y radical a los modelos tradicionalmente aplicados, que apunte mayormente al beneficio y satisfacción de los recursos humanos. Pero para poder dar soluciones rápidas y efectivas y caminar al éxito empresarial, es necesario hacer esfuerzos para llevar a la práctica esta teoría.

La novedad de esta gestión radica en el diseño de perfiles de acuerdo a las tareas y funciones a desarrollar para determinado cargo; tomando en cuenta datos esenciales como los conocimientos y experiencias adquiridas por las personas para lograr un mayor aprovechamiento de las destrezas que pueda tener para el cumplimiento de una determinada actividad.

La identificación de una competencia supone que la misma debe estar asociada a un desempeño específico de actividades; y que la competencia debe ser diseñada en forma que pueda ser útil para los diversos procesos que permiten el manejo de los Recursos Humanos de la empresa.

La evaluación de desempeño se basa en los siguientes principios:

1. Relevancia

Los resultados de la Evaluación del Desempeño serán considerados como datos relevantes y significativos, para la definición de objetivos operativos y la identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los funcionarios y servidores de la institución.

2. Equidad

Evaluar el rendimiento de los funcionarios y servidores sobre la base del manual de clasificación de puestos institucionales e interrelacionados con los resultados esperados en cada unidad o proceso interno, procediendo con justicia, imparcialidad y objetividad.

Los resultados de la Evaluación del Desempeño deben reflejar la realidad de lo exigido para el desempeño del puesto, con lo cumplido por el funcionario o servidor, en relación con los resultados esperados de sus procesos internos y de la institución.

3. Confidencialidad

Administrar adecuadamente la información resultante del proceso, de modo que llegue exclusivamente, a quien esté autorizado a conocerla.

4. Consecuencia

El Subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la institución, de los procesos internos y en el desarrollo de los funcionarios y servidores y en su productividad.

5. Interdependencia

Los resultados de la medición, desde la perspectiva del recurso humano, es un elemento de dependencia recíproca con los resultados reflejados por la institución, el usuario externo y los procesos o unidades internas.

6. Evaluación de desempeño Laboral

La evaluación del desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora.

1.12. Indicadores para Evaluar el Desempeño

Según Bayas E. (1998) en el análisis de evaluación del desempeño profesional expone “que se debe tomar en cuenta tres elementos fundamentales que son eficiencia, eficacia y calidad de servicio.”

Una secretaria o secretario está eficiente cuando es dedicada, enfocada y bien organizada. Requiere la habilidad de tener buena gramática y ortografía para que pueda expresarte bien en la escritura. Más que esto, debe volverse parte indispensable de un equipo cuando haga bien el trabajo, haciendo su empleo más seguro e interesante.

Según los artículos publicados por Andalucía (1999) en la oportunidad de gestión empresarial y los servicios públicos se expresa que “En este sentido, la eficacia está asociada a la calidad (adecuación al uso, satisfacción del cliente); eficacia en cambio, está relacionada con las capacidades, actitudes, actividad y poder para desarrollar el bien o servicio, por lo que cuando un grupo alcanza sus metas u objetivos que habían sido previamente establecidos, es un grupo eficaz. Es fundamental también la eficiencia que es hacer las cosas bien, es decir la capacidad de hacer correctamente las cosas, es decir, lograr resultados de acuerdo a la inversión o esfuerzo realizado. La eficiencia por ende, se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan, a mayores resultados, hará incrementado la eficiencia. Dos factores claves para medir eficiencia: costo y tiempo”. (Pág. 66)

De acuerdo Armijo (2009) en los indicadores para evaluar el desempeño expone que “La efectividad, es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, es lo que nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando se considera la cantidad como único criterio se cae en estilos efectivitas, aquellos donde lo único importante es el resultado, sin importar a qué costo”.

Ejemplo de Indicadores de efectividad:

1. Productividad del trabajo: es la relación entre el volumen de producción y el promedio de trabajadores.
2. Gasto de salario por peso de producción, es la relación entre fondo de salario de trabajadores productivos y el volumen de producción.

Según la tesista se puede evaluar si siempre llega a tiempo a la oficina ya que estar en el trabajo a tiempo es una gran oportunidad para hacer feliz a su director, si está lista para responder preguntas inesperadas, también debe de tener listas respuestas a preguntas anticipadas, en caso de que tu jefe quiera información durante las juntas.

Así como también su estado de ánimo en la contestación de las llamadas, su saludo amable en la atención a los usuarios, la rapidez con la que se maneja en las diligencias, el no cometimiento de errores en redacción, archivo, documentación, la lealtad del caso, la responsabilidad, el liderazgo, la comunicación oportuna, para de esa manera probar la eficiencia, eficacia y la calidad de servicio.

1.13. Importancia de la Evaluación del Desempeño

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Para el Jefe o Superior existen varios beneficios, mayormente:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados en base a las variables y factores de evaluación.
- Proponer medidas y disposiciones tendientes a mejorar el estándar de desempeño de los subordinados y subordinadas.
- Mayor comunicación con sus subordinados para comprender la mecánica de la evaluación del desempeño como sistema objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer cuál es su desempeño.

Para los subordinados:

- Conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados y empleadas.
- Conocer las expectativas de los jefes y jefas acerca de su desempeño, las fortalezas y debilidades, según el punto de vista de su jefe o superior inmediato.
- Saber qué disposiciones o medidas toma el jefe o supervisor, para mejorar su desempeño (capacitación) y las que el evaluado/a deberá tomar por su cuenta (esmero, autocorrección, mayor atención al trabajo, curso por su propia cuenta, entre otros)
- Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. METODOLOGÍA UTILIZADA

Enfoque

La presente investigación corresponde a un proyecto de desarrollo por cuanto está encaminado a resolver problemas prácticos a través de una propuesta. Por la naturaleza es una investigación de tipo cualitativa y de tipo cuantitativa y por los objetivos de la investigación, será un estudio descriptivo / explicativo.

2.2. Modalidad Básica de Investigación

Como elementos indispensables del diseño de investigación se tuvo en cuenta, como punto de partida, la revisión bibliográfica acerca del tema, planteamiento y formulación del problema, objetivos, interrogantes, matriz de variables, caracterización de la población y selección del grupo de estudio, elaboración de instrumentos, estudio de campo, procesamiento de datos, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones. Para poder precisar el trabajo de tesis se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

De campo: Esta investigación se desarrolla en el lugar de los hechos, es decir, donde se presenta el problema, en la Universidad Técnica de Cotopaxi, en el CEYPSA y Campus matriz, ubicada en el sector San Felipe del cantón Latacunga.

Entre las principales técnicas utilizadas en la investigación de campo se destacan las encuestas realizadas a las secretarías y secretarios y de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de campo, el proyecto constituye un estudio descriptivo.

Documental (bibliográfica): Fue utilizado básicamente para el tratamiento con fuentes de información tales como libros, periódicos, folletos, revistas, antologías, manuales referentes a las funciones, herramientas que deben poseer el personal de secretariado, para desempeñarse de forma óptima, por lo que facilitó la elaboración del marco teórico y de la propuesta en cuestión.

2.3. Métodos de Investigación

En el desarrollo de la investigación se aplicaron diferentes métodos. Dentro de los teóricos, el análisis – síntesis para la revisión de la literatura y el histórico – lógico necesario para abordar concepciones referentes a desempeño profesional como categoría, los factores determinantes de un desempeño profesional eficiente, desde sus referentes teóricos necesarios para la finalidad del proyecto que se propone, así como la consecuente selección de la metodología para la conformación del diseño del manual, sustentado además en el resultado de la investigación de campo. Se considera también el método inductivo y el método deductivo para el análisis del tema.

2.4. Técnicas de Investigación

2.4.1. Encuesta

Es una técnica que se sirve de un cuestionario debidamente estructurado, mediante el cual se recopilan los datos provenientes de la población frente a una problemática determinada. Se utilizó esta técnica para aplicar a la población, objetivo dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ubicada en la Parroquia Eloy Alfaro.

2.4.2. Cuestionario

En la presente investigación utilicé este instrumento que permite obtener de forma objetiva, con preguntas abiertas y cerradas para la recopilación de la información, mismos que fue utilizado en la población investigada dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, esta herramienta estaba constituida por preguntas cerradas.

Este instrumento se aplicó a 25 secretarias/os que laboran dentro de la Universidad, logrando recabar la información necesaria con respuestas precisas y válidas que permitieron el cumplimiento del objetivo y ayudaron a describir, explicar y comprender sobre la evaluación del desempeño de las secretarias.

2.5. Nivel o Tipo de Investigación

La presente investigación corresponde a un proyecto de desarrollo por cuanto está encaminada a resolver problemas prácticos a través de una propuesta. De ahí que por la naturaleza y tipo, sea una investigación aplicada en la medida que constituye un instrumento para fortalecer el desempeño profesional de los recursos humanos con que cuenta la UTC, específicamente el personal encargado de las funciones de Secretariado.

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel, las características de un estudio descriptivo - explicativo si se tiene en cuenta que se ha tenido como punto de partida el tratamiento y descripción de temas actuales como desempeño profesional, indicadores de medición, que abran la posibilidad de realizar una investigación más completa; comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la percepción actual de las y los secretarios sobre su desenvolvimiento personal y grupal frente a las tareas asignadas, a fin de sustentar la propuesta de la presente investigación.

Como elementos indispensables del diseño de investigación, se tuvo en cuenta la revisión bibliográfica acerca del tema, objetivos, variables, caracterización de la población y selección del grupo de estudio, elaboración de instrumentos, estudio de campo, procesamiento de datos, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

2.6. Población

Una vez realizado el diseño de investigación, afirmado la selección y especificidad del problema y los instrumentos para recopilar datos, se hace necesario seleccionar los elementos de la población en los cuales se recopilarán los datos para medir los indicadores de las variables. En este sentido, es indispensable definir la población en estudio. La población universo de la presente investigación es 25 entre secretarías y secretarios que conforman el personal de Secretariado de la Universidad Técnica de Cotopaxi ubicados en la siguiente matriz, al no ser una población extensa no habido la necesidad de calcular bajo la fórmula.

Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi y la población muestra.

No.	Descripción
2	Secretaría Rectorado
2	Secretaría Vicerrectorado
3	Secretaría Humanísticas
2	Secretaría Recursos Humanos
1	Secretaría Idiomas
1	Secretaría Financiero
1	Secretaría Bienestar Estudiantil
1	Secretaría de Posgrados
1	Secretaría de Planificación
1	Secretaría General
1	Secretaría Procuraduría
1	Secretaría de Servicios Informáticos
1	Secretaría de Cultura Física
2	Secretaría de Dirección Administrativa.
5	Secretaría CEYPSA
25	Total

2.7 Análisis e Interpretación de Resultados de la Encuesta Dirigida a las Secretarías y Secretarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi la Matriz San Felipe.

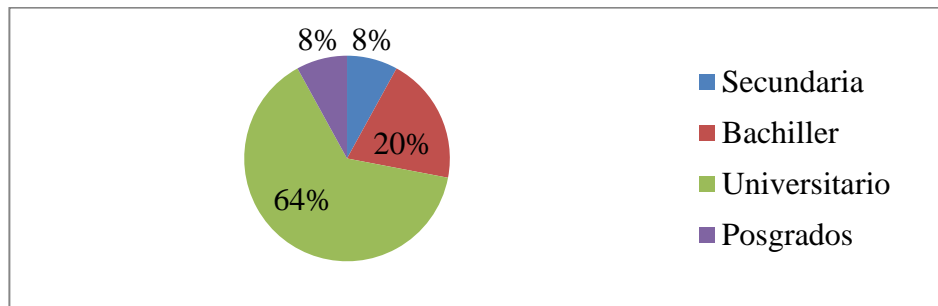
1. Nivel de Instrucción

Cuadro No 1

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Primaria		
Secundaria	2	8,00%
Bachiller	5	20,00%
Universitario	16	64,00%
Posgrados	2	8,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 1



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación de Resultados

Como se puede observar en el cuadro el 64% de encuestador tienen un nivel de instrucción universitarios, y mientras que el 8% tienen secundaria, por lo tanto en este contexto se puede ver que existe personal que trabaja dentro de la Institución Educativa al que es indispensable fortalecer sus conocimientos a base de capacitación.

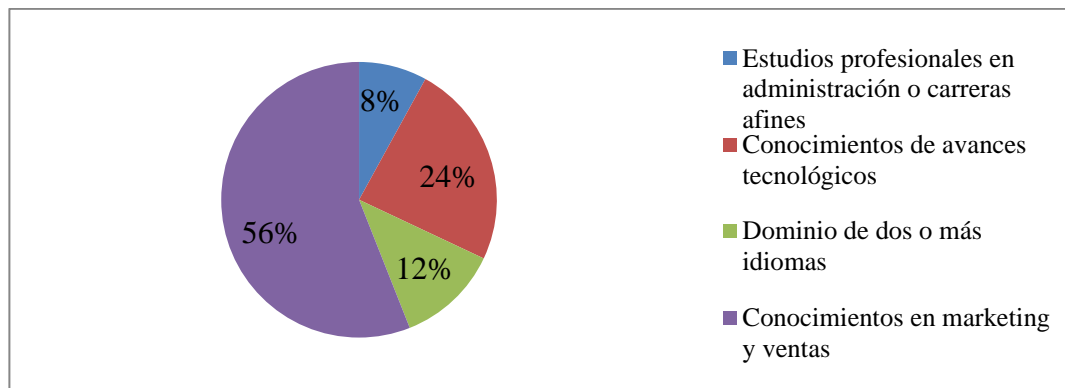
2. ¿En su formación profesional posee?:

Cuadro No 2

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estudios profesionales en administración o carreras afines	2	8,00%
Conocimientos de avances tecnológicos	6	24,00%
Dominio de dos o más idiomas	3	12,00%
Conocimientos en marketing y ventas	14	56,00%
TOTAL	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 2



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación de Resultados

De la población encuestada, el 56 % del personal de Secretariado, posee conocimientos en Marketing y Ventas, considerando las funciones que desempeñan, mientras, es un índice alto considerando que sus actividades los realizan en diferentes departamentos; el 8% con estudios profesionales en administración y en el otro porcentaje los avances tecnológicos, lo cual nos da una visión que los profesionales no están centrados en un 100% en el área correspondiente, lo que quiere decir que les falta preparación en el área para un mejor desempeño profesional.

3. Formación de Tercer Nivel:

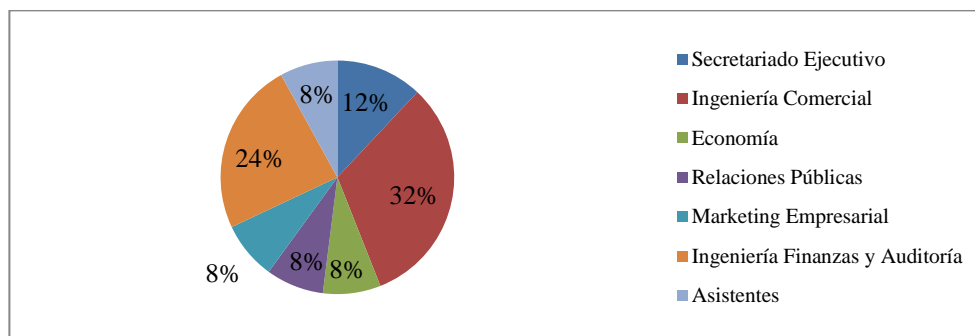
Cuadro No 3

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Secretariado Ejecutivo	3	12,00%
Ingeniería Comercial	8	32,00%
Economía	2	8,00%
Relaciones Públicas	2	8,00%
Marketing Empresarial	2	8,00%
Ingeniería Finanzas y Auditoría	6	24,00%
Asistentes	2	8,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 3



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

La formación de tercer nivel posee el 32% de encuestados en Ingeniería en finanzas y auditoría y únicamente el 12% en secretariado ejecutivo, por lo tanto es necesario que el personal de las diferentes secretarías sean ubicados acorde a sus perfiles, es por ello fundamental contar con una guía de funciones y competencias para el desempeño de cargo. Hay que considerar que la profesionalización es determinante para el desempeño laboral.

4. ¿Cuál es la actividad que realiza con mayor frecuencia?

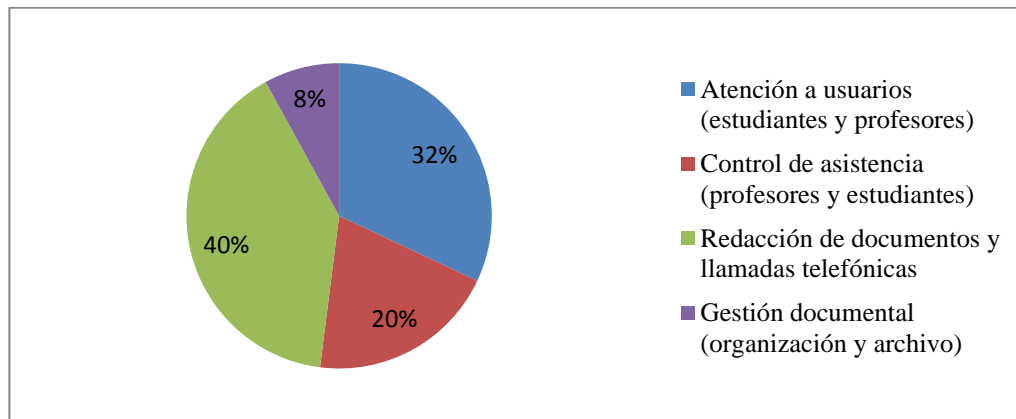
Cuadro No 4

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Atención a usuarios (estudiantes y profesores)	8	32,00%
Control de asistencia (profesores y estudiantes)	5	20,00%
Redacción de documentos y llamadas telefónicas	10	40,00%
Gestión documental (organización y archivo)	2	8,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 4



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

Las secretarías/os encuestadas en su mayoría equivalente al 40%; realizan con mayor frecuencia las actividades de redacción de documentos y llamadas telefónicas; levemente el 8% realizan gestión documental, por lo tanto se puede visualizar que es fundamental la formación a los profesionales administrativos con énfasis a la organización y archivo, para que de esa manera se constituyan en una fortaleza institucional en el desenvolvimiento diario.

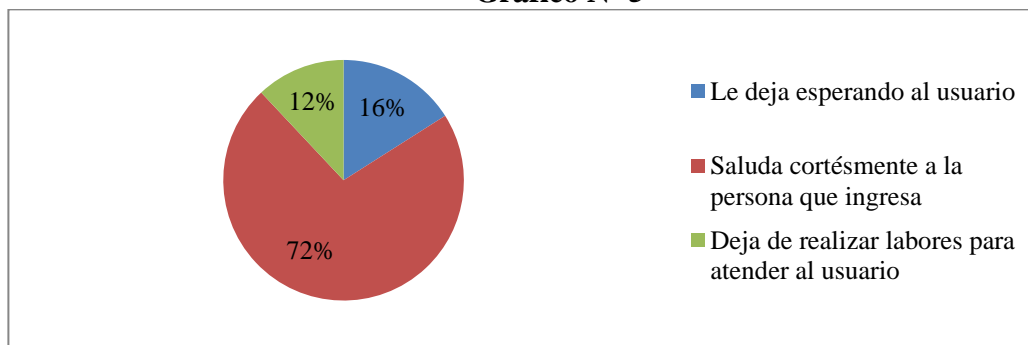
5. ¿Con qué rapidez lo atiende usted al usuario?

Cuadro No 5

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Le deja esperando al usuario	4	16,00%
Saluda cortésmente a la persona que ingresa	18	72,00%
Deja de realizar labores para atender al usuario	3	12,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 5



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

Se puede apreciar que el 72 % de la población encuestada, considera que la atención que brinda a los clientes se basa en un trato amable y respetuoso, por lo que cuando los clientes entran a sus oficinas, le saludan cortésmente sin esperar que sea el cliente el que dé el primer paso, solo el 12% deja de hacer sus labores para brindar la respectiva atención al usuario, es así que hay buena actitud del profesional pero no hay la eficiencia necesaria con el usuario.

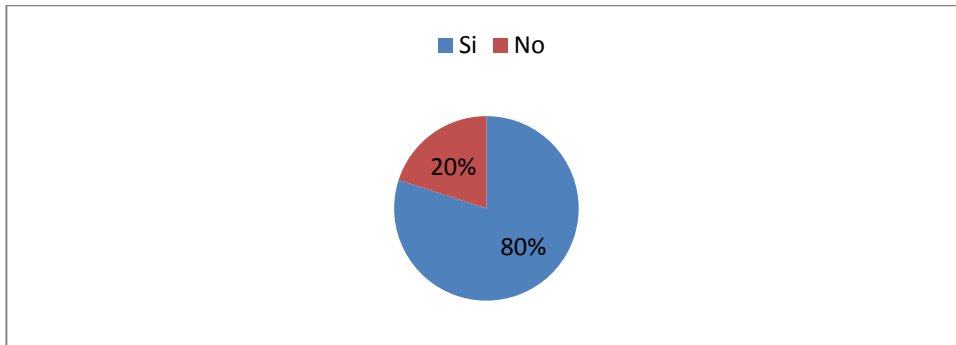
6. ¿Usted considera que se requiere una guía de funciones para un mejor desempeño en sus actividades?

Cuadro No 6

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	80,00%
No	10	20,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 6



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

Como se puede observar el 80% de los encuestados requiere una guía de funciones que les pueda servir para su desarrollo laboral, mientras que el 20% dice que conoce sobre guías generales y el respectivo reglamento, más no una guía específica en la que conste la guía de funciones, acorde a cada uno de los perfiles según la Secretaría en la que se encuentren laborando. Como tesista pienso que si las secretarias /os tienen una guía de funciones les es de vital importancia para su desarrollo profesional dentro de la institución.

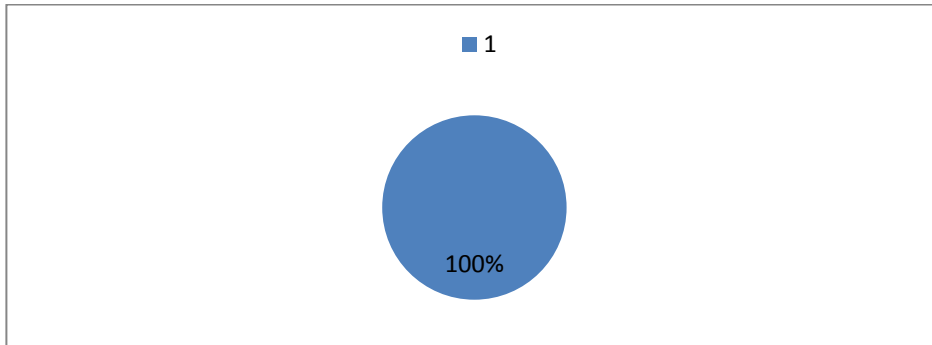
7. ¿Usted Utiliza algún Software documental para su labor secretarial?

Cuadro No 7

Opciones de Respuesta	SI	NO
Quipux	0	25
Afresco	0	25
Zimbra	0	25

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 7



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

Como se puede observar en el gráfico el 100% de los encuestados desconocen Software documental de Quipux, Afresca y Zimbra; por lo tanto es importante que se realice la capacitación en estos temas al personal administrativo de secretaría, para de esa manera mejorar los conocimientos de área.

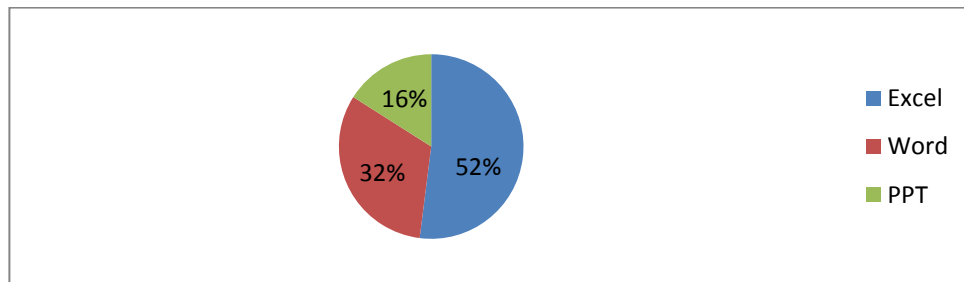
8. ¿Qué programas y/o sistemas informáticos utiliza mayormente en su trabajo?

Cuadro No 8

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excel	13	52,00%
Word	8	32,00%
Project	0	0,00%
PPT	4	16,00%
No utilizan ningún sistema	0	0,00%
TOTAL	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico 8



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

Las secretarías/os al ser personas que todos los días están relacionadas con la escritura deben manejar diferentes programas, es así que podemos observar que un 52% utiliza el Excel, debido a que es un programa que ayuda a cuantificar y ejecutar hojas de cálculo y el 16% el Word que es un programa de escritura y redacción, función que las secretarías los realizan a diario. Cabe destacar que es necesario a los profesionales apoyarles con cursos de otros programas esenciales para sus actividades diarias y así estén mas cerca de la modernidad tecnológica.

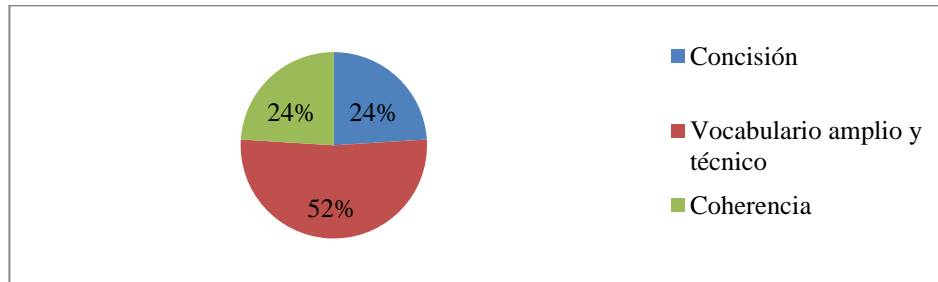
9. ¿Qué aspectos deben tomarse en cuenta a la hora de redactar?

Cuadro No 9

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Concisión	6	24,00%
Vocabulario amplio y técnico	13	52,00%
Coherencia	6	24,00%
No podría decir	0	0,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 9



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

La redacción es esencial en las actividades que realiza una secretaria, por lo que podemos ver que un 52% utiliza un vocabulario amplio y técnico, y por lo demás en mantener la coherencia y concisión en los documentos a redactar, demostrando así el desempeño en sus funciones.

Los resultados denotan que el personal se caracteriza por ser responsable en la mayoría de los casos, tienen conocimiento de las herramientas para el trabajo de secretariado pero reconocen la necesidad de contar con materiales que puedan servir de guía para la organización de archivos

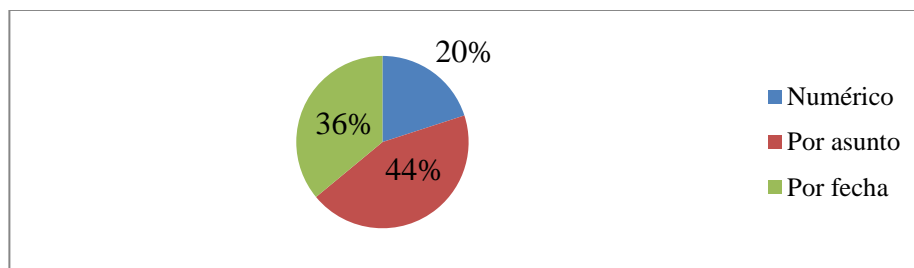
10. ¿Qué sistemas de archivo utiliza mayormente?

Cuadro No 10

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Numérico	5	20,00%
Por asunto	11	44,00%
Por fecha	9	36,00%
Computarizado	0	0,00%
No utilizo	0	0,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 10



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

La representación gráfica, se puede afirmar que del total de encuestados, en cuanto a los sistemas de archivos, el 44 % que representa a la mayoría, afirma que utiliza mayormente el sistema de archivo por asunto, mientras que un 36 % afirma que mayormente utiliza los sistemas por fecha, y un 20 % restante, afirma que utilizan mayormente los numéricos. Los resultados denotan que el personal se caracteriza por ser responsable en la mayoría de los casos, tienen conocimiento de las herramientas para el trabajo de secretariado pero reconocen la necesidad de contar con materiales que puedan servir de guía para la organización de archivos.

11. Al contestar el teléfono demuestra:

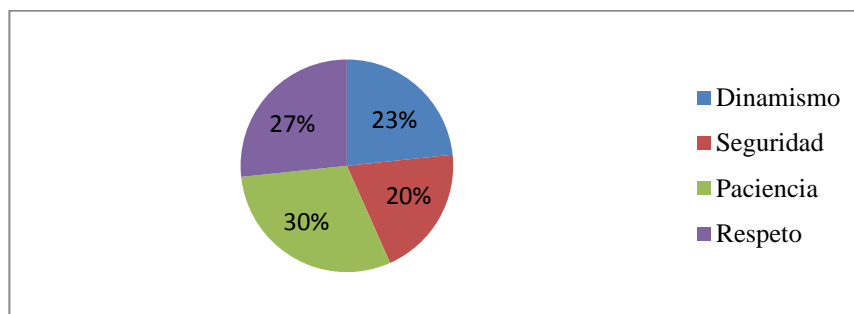
Cuadro No 11

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Dinamismo	7	23,00%
Seguridad	6	20,00%
Paciencia	9	30,00%
Respeto	8	27,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 11



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

En los gráficos se puede observar que el 23% de la población encuestada es dinámico al contestar el teléfono, mientras el 20% tiene seguridad, el 30% paciencia y el 27% respeto; entonces se puede decir que hay que es de vital importancia resaltar dichos elementos en un plan de capacitación y de esa manera se refuerza los conocimientos profesionales de las/os secretarios.

12. Evalúe los siguientes indicadores:

Cuadro No 12

Aspectos	Si	No
¿Dispone de los recursos necesarios al ejercer su labor para el logro de los objetivos?	10	15
¿Participa usted y toma decisiones dentro de las actividades propias de la institución?	6	19
¿Dentro de la institución disponen de un plan para una acción de liderazgo secretarial?	9	11

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

Se puede observar que 15 personas que equivale el 60% no dispone de los recursos necesarios al ejercer su labor para el logro de los objetivos, mientras 19 personas que equivale al 76% no participa en la toma decisiones dentro de las actividades propias de la institución, y 11 personas que es el 55% expresa que no disponen de un plan para una acción de liderazgo secretarial dentro de la institución. Bajo estos parámetros es importante que los jefes inmediatos les hagan partícipes de la toma de decisiones y de esa manera se pueda evitar malas interpretaciones y o entendidos.

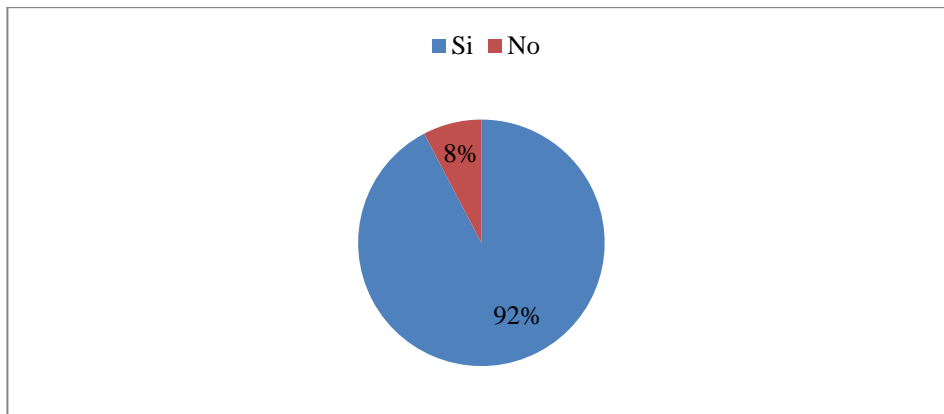
13. A su consideración, ¿recibir capacitación con frecuencia mejora su desempeño laboral?

Cuadro No 13

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	92,00%
No	2	8,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
 Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 13



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
 Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

El 92% de las personas encuestadas considera necesario recibir capacitación con frecuencia. Los administrativos requieren capacitación permanente, ya que deben actualizarse constantemente para cubrir las necesidades que demanda la sociedad y de esa manera dejar cumplir con las metas de la institución.

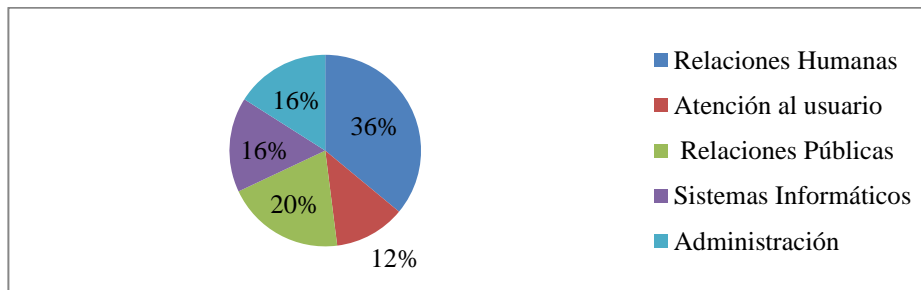
14. En los últimos dos años ha recibido cursos relacionados a:

Cuadro No 14

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones Humanas	9	36,00%
Atención al usuario	3	12,00%
Relaciones Públicas	5	20,00%
Sistemas Informáticos	4	16,00%
Administración	4	16,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 14



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

Se puede evidenciar el 36 % que representa a la mayoría, afirma que han recibido capacitación mayormente en Relaciones Humanas, y mientras que el 12% en atención al usuario, el resto en relaciones públicas, sistemas informáticos y administración, faltando así prepararse en temas elementales como el trabajo en Equipo, el liderazgo, archivo de documentos, aspectos legales institucionales, por lo tanto es fundamental que se proporcione cursos a las/os secretarios, considerando que cada día evoluciona el conocimiento profesional

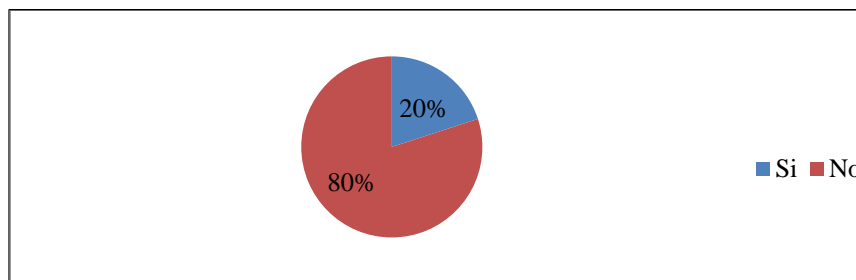
15. ¿Se evalúa el desempeño profesional a la Secretaria en la institución?

Cuadro No 15

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20,00%
No	20	80,00%
Total	25	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Gráfico N° 15



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a lo investigado se puede afirmar que de la totalidad de las personas encuestadas, en cuanto a si se evalúa el desempeño profesional, el 80 % afirma que no, mientras que el 20 % afirma que sí se han realizado evaluaciones de su desempeño, lo que corrobora que la gran mayoría de encuestados, reconoce la carencia de procesos de seguimiento y evaluación que posibiliten el crecimiento, perfeccionamiento y mejora del trabajo realizado.

2.4 Análisis General

En este proceso de investigación se puede observar que dentro de la formación profesional de las/os secretarios sus conocimientos son altos en ventas y marketing, por lo que se entiende que es indispensable reforzar conocimientos relacionados a la secretaría en general. En cuanto a la instrucción se tiene que el 64% es universitario y el resto en otros niveles de estudio, destacando que un 20% es bachiller, un índice que requiere ser reforzado en conocimientos favorables para su área.

Son altos los porcentajes de profesionales que no se encuentran capacitados en temas específicos relacionados con su profesión, así como también están desvinculados de los avances tecnológicos, lo cual implica que su rendimiento en el desempeño de sus funciones no llegue a la excelencia, y para contrarrestar aquello es necesario impulsar a que obtengan mayores conocimientos.

En sentido general, se puede afirmar que el personal de Secretariado de la UTC, está conformado por hombres y mujeres que poseen una dinámica institucional con conocimientos profesionales, con un grado de responsabilidad por el cumplimiento de sus funciones, faltando algunos complementos.

Las autoridades de la institución velan por la seguridad y bienestar de sus trabajadores, sin embargo, queda mucho por hacer en el tema de superación y formación del profesional, el personal necesita de capacitaciones y formación en el área de las relaciones humanas, el trabajo en equipo que fomenten el compañerismo y la ayuda mutua entre los trabajadores, en software de programas institucionales, en liderazgo, sistemas de archivo, imagen institucional; y de la misma manera realizar una guía de funciones para las secretarías que servirá como elemento fundamental para su desarrollo profesional.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

Temas: “Plan de Capacitación y guía de Funciones para las secretarias de las diferentes dependencias de la Universidad Técnica de Cotopaxi.”

DATOS INFORMATIVOS

Beneficiarios:

Secretarias y secretarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Ubicación:

Ciudad Latacunga, Provincia de Cotopaxi

RESPONSABLE

Soraya Aracely Veintimilla Tovar

3.1. Antecedentes

Dentro del proceso de investigación de la universidad técnica de Cotopaxi se ha podido destacar que es fundamental la capacitación a los profesionales de Secretaría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, debido a de esa manera estarán preparados para el desempeño de sus funciones, se puede afirmar que el personal de Secretariado se encuentra mayormente en las unidades académicas con un 44% del total, que mientras que en el Rectorado y Vicerrectorado el el 16%, la area administrativa en el 8% del total.

Este trabajo investigativo servirá a todas las secretarias y secretarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi, como guía para mejorar el desempeño profesional y poder obtener el éxito deseado para alcanzar las metas y objetivos planteados.

3.2 Justificación

La propuesta de tesis de grado es la Evaluación del desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Cantón Latacunga, en el Período 2012- 2103, previo a la investigación realizada para la obtención del título Licenciada en Secretariado Ejecutivo Provincial, la determinó las siguientes justificaciones, que 92% de las personas encuestadas considera necesario recibir capacitación con frecuencia, que el 26,67% no trabajan en equipo, el 46,67% no posee comunicaciones recibidas y despachadas, el 32% tiene bajo conocimientos de todas sus funciones, la confidencialidad es baja en un 44%, por lo tanto es indispensable la elaboración de un plan de Capacitación que servirá de fortaleza al desarrollo de actividades de las/os secretarios.

De acuerdo a la información recopilada del personal de secretaría de la Universidad Técnica de Cotopaxi se observar claramente que el 80% desconoce sobre la existencia de una guía de funciones y competencias dirigidas a las secretarias, así como también

exponen que no son evaluados; es por ello que se ve la importancia de elaborar una guía de funciones, perfil y competencias para el desempeño del cargo de Secretaria/o en la universidad Técnica de Cotopaxi; Esta guía también es indispensable para la respectiva evaluación, en vista que habrá la mayor facilidad de elaborar las respectivas fichas, y se podrá visualizar de mejor manera la eficiencia, eficacia y calidad de servicios.

Así como también esta propuesta servirá de ayuda al personal administrativo, teniendo en cuenta que podrán puntualizar las principales funciones a su cargo y su desempeño óptimo, de acuerdo a las diferentes unidades y/o departamentos para los cuales prestan sus servicios, dependencias consideradas como pilar o eje fundamental de la UTC.

Con la implementación de la Guía, se pretende que la UTC, se encuentre por encima del nivel en cuanto a las competencias profesionales de las secretarías, con respecto al personal de otras instituciones; se pretende generar honestidad entre los administrativos que laboran en los diferentes departamentos con el fin de mejorar la atención al cliente tanto interno como externo, aplicar la buena imagen profesional de la secretaria, proponer a que el personal de los departamentos sean organizadores y pongan en práctica sus propios conocimientos.

El cambio de actitud en las secretarías de la UTC, determinará también la imagen institucional, siendo indispensable el cumplimiento de los roles y funciones que contiene la Guía, además del perfeccionamiento del desempeño profesional a través de los programas de capacitación que se proponen, aplicando mayormente principios fundamentales, de la guía de roles y funciones de la secretaria.

- Aplicar una excelente comunicación interna y externa de la empresa.
- Capacitación en forma constante al personal administrativo de la UTC.
- Proyectar una imagen positiva y acertada para el bienestar de los clientes o usuarios.
- Saludar con cortesía y amabilidad a los clientes.
- Conceda el tiempo necesario para que exprese sus inquietudes y deseos.
- No interrumpa innecesariamente cuando el cliente le hable.

- Cumpla con su jornada laboral.

Considerando todos estos puntos se debe especificar también que para la evaluación del desempeño profesional es importante conocer las funciones y competencias de cada una de las secretarías.

BASE LEGAL

Que, el artículo 234 de la Constitución de la República del Ecuador determina que el Estado garantizará la formación y capacitación continua de las y los servidores públicos;

Que, los artículos del 69 al 75 de la Ley Orgánica del Servicio Público, en concordancia con los artículos 195 al 214 de su Reglamento General, establecen la formación y capacitación como el proceso sistémico continuo, que forma parte del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano del Servicio Público;

Que, es necesario dotar a las Universidad Técnica de Cotopaxi de instrumentos normativos acordes al marco constitucional y legal vigente, que garanticen el desarrollo profesional de las y los servidores públicos y eleven los niveles de eficiencia y eficacia de las instituciones, entidades y organismos del Estado en favor de la ciudadanía, en armonía con el Plan Nacional del Buen Vivir; y

Que, en el Artículo 70 literal d derechos y obligaciones de los empleados y trabajadores universitarios: Se garantiza la estabilidad en el cargo, el derecho de promoción y ascenso, capacitación de conformidad con la Ley, el Estatuto Orgánico, el Reglamento General, Escalafón Administrativo y demás normas universitarias pertinentes.

3.2.1. Evaluación y desempeño de la secretaria

Una evaluación es una mirada objetiva a la actuación de la secretaria basada únicamente en su esfuerzo y resultados, independientemente de los sentimientos personales.

Para realizar la evaluación es indispensable aplicar una ficha que contempla los factores de evaluación.

Ficha de evaluación del desempeño laboral para el personal

Objetivos y tipo de indicadores

Los objetivos inducen a las mejoras en información, fundamenta la discusión de resultados, posibilita la evaluación, apoya al proceso de formulación de políticas y facilita el establecimiento de compromisos de resultado. Los indicadores son una herramienta que entrega información cuantitativa respecto del logro o resultado en la entrega de productos (servicios) generados por la institución, cubriendo aspectos cuantitativos o cualitativos.

Se considerará la siguiente escala de puntuación:

ESCALA DE PUNTUACIÓN

PUNTOS	ESCALA
90-100	E= Excelente
70-89	MB= Muy buena
50-69	B= Buena
30-49	R= Regular
....29	D= Deficiente

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla

3.2.2. Aplicación de la ficha de desempeño laboral

Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Rectorado		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Vicerrectorado		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de humanísticas		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Recursos Humanos		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre				
Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5
1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente					
	Cortesía				X			Cortesía					X		Cortesía				X			Cortesía			X		
	Eficacia				X			Eficacia				X			Eficacia				X			Eficacia			X		
	Tiempo					X		Tiempo				X			Tiempo				X			Tiempo				X	
	Orden					X		Orden					X		Orden					X		Orden			X		
	Actitud			X				Actitud				X			Actitud				X			Actitud				X	
	TOTAL			10	30	40		TOTAL				45	40		TOTAL				60	20		TOTAL			30	30	
2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo					

Actitud profesional			X			Actitud profesional			X			Actitud profesional			X			Actitud profesional				X	
Liderazgo		X				Liderazgo		X				Liderazgo		X				Liderazgo			X		
Calidad Humana				X		Calidad Humana				X		Calidad Humana				X		Calidad Humana			X		
Confianza y fluidez		X				Confianza y fluidez		X				Confianza y fluidez		X				Confianza y fluidez			X		
Cumple objetivos y metas			X			Cumple objetivos y metas			X			Cumple objetivos y metas			X			Cumple objetivos y metas				X	
TOTAL		10	20	15		TOTAL		10	20	15		TOTAL		10	20	15		TOTAL			30	30	
3 Imagen Institucional						3 Imagen Institucional						3 Imagen Institucional						3 Imagen Institucional					
Facilidad de expresarse					X	Facilidad de expresarse					X	Facilidad de expresarse					X	Facilidad de expresarse				X	
Facilidad de Interacción					X	Facilidad de Interacción					X	Facilidad de Interacción					X	Facilidad de Interacción				X	
Cualidades Intelectuales				X		Cualidades Intelectuales					X	Cualidades Intelectuales					X	Cualidades Intelectuales				X	
Iniciativa				X		Iniciativa					X	Iniciativa					X	Iniciativa				X	
Ortografía			X			Ortografía			X			Ortografía			X			Ortografía			X		
TOTAL			10	30	40	TOTAL			10	30	40	TOTAL			10	30	40	TOTAL			10	45	20

4	Capacitación					4	Capacitación					4	Capacitación					4	Capacitación				
	Constitución				X		Constitución				X		Constitución				X		Constitución				X
	Normativa vigente				X		Normativa vigente				X		Normativa vigente				X		Normativa vigente				X
	Reglamentos institucionales			X			Reglamentos institucionales				X		Reglamentos institucionales			X		Reglamentos institucionales					X
	Acuerdos y resoluciones		X				Acuerdos y resoluciones				X		Acuerdos y resoluciones		X			Acuerdos y resoluciones				X	
	Guías de desarrollo profesional				X		Guías de desarrollo profesional				X		Guías de desarrollo profesional				X		Guías de desarrollo profesional		X		
	TOTAL		5	10	45		TOTAL			30	45		TOTAL		5	10	45		TOTAL		5	30	15
5	Valores					5	Valores					5	Valores					5	Valores				
	Puntualidad			X			Puntualidad				X		Puntualidad			X		Puntualidad					X
	Responsabilidad				X		Responsabilidad				X		Responsabilidad			X		Responsabilidad					X
	Compromiso organizacional				X		Compromiso organizacional				X		Compromiso organizacional			X		Compromiso organizacional					X
	Optimismo				X		Optimismo				X		Optimismo			X		Optimismo				X	
	Honestidad					X	Honestidad					X	Honestidad				X	Honestidad				X	
	TOTAL			10	45	20	TOTAL			10	45	20	TOTAL			10	45	20	TOTAL			20	45

Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaria de Idiomas		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaria de Financiero		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaria de Bienestar estudiantil		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaria de Posgrados		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre				
Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5
1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente					
	Cortesía					X		Cortesía			X				Cortesía					X		Cortesía				X	
	Eficacia			X				Eficacia			X				Eficacia				X			Eficacia			X		
	Tiempo				X			Tiempo				X			Tiempo				X			Tiempo			X		
	Orden				X			Orden				X			Orden				X			Orden				X	
	Actitud					X		Actitud				X			Actitud			X				Actitud					X
	TOTAL			10	30	40		TOTAL			20	15	40		TOTAL			10	45	20		TOTAL			20	30	20
2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo					
	Actitud profesional				X			Actitud profesional				X			Actitud profesional					X		Actitud profesional					X
	Liderazgo				X			Liderazgo			X				Liderazgo			X				Liderazgo				X	

	Calidad Humana				X	Calidad Humana			X	Calidad Humana			X	Calidad Humana			X		
	Confianza y fluidez		X			Confianza y fluidez			X	Confianza y fluidez			X	Confianza y fluidez			X		
	Cumple objetivos y metas			X		Cumple objetivos y metas			X	Cumple objetivos y metas			X	Cumple objetivos y metas			X		
	TOTAL		10	45	20	TOTAL		20	45	TOTAL		20	30	20	TOTAL		10	45	20
3	Imagen Institucional					Imagen Institucional				Imagen Institucional				Imagen Institucional					
	Facilidad de expresarse			X		Facilidad de expresarse			X	Facilidad de expresarse			X	Facilidad de expresarse			X		
	Facilidad de Interacción		X			Facilidad de Interacción			X	Facilidad de Interacción			X	Facilidad de Interacción			X		
	Cualidades Intelectuales			X		Cualidades Intelectuales			X	Cualidades Intelectuales			X	Cualidades Intelectuales			X		
	Iniciativa		X			Iniciativa			X	Iniciativa			X	Iniciativa			X		
	Ortografía		X			Ortografía			X	Ortografía			X	Ortografía			X		
	TOTAL		30	30		TOTAL		10	45	20	TOTAL		10	20	40	TOTAL		40	15
4	Capacitación					Capacitación				Capacitación				Capacitación					
	Constitución		X			Constitución			X	Constitución			X	Constitución			X		

	Normativa vigente			X			Normativa vigente			X			Normativa vigente			X			
	Reglamentos institucionales			X			Reglamentos institucionales			X			Reglamentos institucionales				X		
	Acuerdos y resoluciones		X				Acuerdos y resoluciones			X			Acuerdos y resoluciones			X			
	Guías de desarrollo profesional			X			Guías de desarrollo profesional			X			Guías de desarrollo profesional			X			
	TOTAL		20	45			TOTAL		30	45			TOTAL		75		5	30	15
5	Valores						5	Valores					5	Valores					
	Puntualidad				X		Puntualidad			X			Puntualidad						X
	Responsabilidad			X			Responsabilidad			X			Responsabilidad						X
	Compromiso organizacional			X			Compromiso organizacional			X			Compromiso organizacional						X
	Optimismo		X				Optimismo			X			Optimismo						X
	Honestidad				X		Honestidad			X			Honestidad			X			X
	TOTAL		10	30	40		TOTAL		30	60			TOTAL		60	20		45	40

Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño.		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño.		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño.		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre											
Secretaría de Planificación							Secretaría General							Secretaría de Servicios Informáticos													
Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5
1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente					
	Cortesía				X			Cortesía				X			Cortesía					X		Cortesía				X	
	Eficacia			X				Eficacia			X				Eficacia				X			Eficacia				X	
	Tiempo					X		Tiempo				X			Tiempo				X			Tiempo				X	
	Orden				X			Orden				X			Orden				X			Orden			X		
	Actitud			X				Actitud			X				Actitud				X			Actitud				X	
	TOTAL			20	30	20		TOTAL			20	15	40		TOTAL				20	60		TOTAL			10	60	
2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo					

	TOTAL				45	40			TOTAL			10	45	20			TOTAL			10	45	40			TOTAL			10	45	20	
4	Capacitación						4	Capacitación							4	Capacitación								4	Capacitación						
	Constitución				X			Constitución			X					Constitución				X					Constitución			X			
	Normativa vigente			X				Normativa vigente					X			Normativa vigente				X					Normativa vigente				X		
	Reglamentos institucionales				X			Reglamentos institucionales			X					Reglamentos institucionales				X					Reglamentos institucionales				X		
	Acuerdos y resoluciones			X				Acuerdos y resoluciones			X					Acuerdos y resoluciones				X					Acuerdos y resoluciones			X			
	Guías de desarrollo profesional				X			Guías de desarrollo profesional				X				Guías de desarrollo profesional				X					Guías de desarrollo profesional		X				
	TOTAL		5	10	45			TOTAL		5	20	15	20			TOTAL		5	15	45				TOTAL		5	20	30			
5	Valores						5	Valores							5	Valores								5	Valores						
	Puntualidad					X		Puntualidad					X			Puntualidad					X				Puntualidad					X	
	Responsabilidad				X			Responsabilidad				X				Responsabilidad					X				Responsabilidad				X		

Compromiso organizacional					X	Compromiso organizacional					X	Compromiso organizacional				X	Compromiso organizacional				X		
Optimismo					X	Optimismo					X	Optimismo				X	Optimismo				X		
Honestidad					X	Honestidad					X	Honestidad				X	Honestidad				X		
TOTAL				15	80	TOTAL				45	40	TOTAL			20	30	20	TOTAL			10	45	20

Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Servicios Informáticos		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Cultura Física		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Dirección Administrativa		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Ceypsa		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre				
Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5
1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente					
	Cortesía				X			Cortesía			X				Cortesía					X						X	
	Eficacia				X			Eficacia				X			Eficacia				X							X	
	Tiempo					X		Tiempo					X		Tiempo					X						X	
	Orden			X				Orden				X			Orden					X				X			
	Actitud					X		Actitud				X			Actitud			X								X	
	TOTAL			10	30	40		TOTAL			10	45	20		TOTAL			10	15	60					15	80	
2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo					
	Actitud profesional			X				Actitud profesional				X			Actitud profesional			X								X	

Liderazgo	X				Liderazgo		X			Liderazgo	X				Liderazgo			X	
Calidad Humana			X		Calidad Humana			X		Calidad Humana			X		Calidad Humana			X	
Confianza y fluidez	X				Confianza y fluidez	X				Confianza y fluidez				X	Confianza y fluidez			X	
Cumple objetivos y metas			X		Cumple objetivos y metas			X		Cumple objetivos y metas			X		Cumple objetivos y metas			X	
TOTAL	10	20	15		TOTAL	10	20	30		TOTAL	5	10	30	20	TOTAL			20	60
3 Imagen Institucional					3 Imagen Institucional					3 Imagen Institucional					3 Imagen Institucional				
Facilidad de expresarse				X	Facilidad de expresarse				X	Facilidad de expresarse				X	Facilidad de expresarse				X
Facilidad de Interacción				X	Facilidad de Interacción				X	Facilidad de Interacción				X	Facilidad de Interacción			X	
Cualidades Intelectuales			X		Cualidades Intelectuales				X	Cualidades Intelectuales				X	Cualidades Intelectuales				X
Iniciativa		X			Iniciativa		X			Iniciativa			X		Iniciativa				X
Ortografía				X	Ortografía			X		Ortografía		X			Ortografía			X	X
TOTAL		10	15	60	TOTAL		10	45	20	TOTAL		10	30	40	TOTAL			20	60
4 Capacitación					4 Capacitación					4 Capacitación					4 Capacitación				
Constitución			X		Constitución			X		Constitución			X		Constitución			X	

Normativa vigente			X		Normativa vigente			X		Normativa vigente			X		Normativa vigente			X		
Reglamentos institucionales			X		Reglamentos institucionales			X		Reglamentos institucionales			X		Reglamentos institucionales			X		
Acuerdos y resoluciones		X			Acuerdos y resoluciones		X			Acuerdos y resoluciones			X		Acuerdos y resoluciones			X		
Guías de desarrollo profesional		X			Guías de desarrollo profesional		X		X	Guías de desarrollo profesional			X		Guías de desarrollo profesional			X		
TOTAL		20	15	30	TOTAL		10	15	45	TOTAL			20	45	TOTAL			5	30	15
5 Valores					5 Valores					5 Valores					5 Valores					
Puntualidad			X		Puntualidad			X		Puntualidad			X		Puntualidad				X	
Responsabilidad				X	Responsabilidad				X	Responsabilidad				X	Responsabilidad				X	
Compromiso organizacional			X		Compromiso organizacional			X		Compromiso organizacional				X	Compromiso organizacional				X	
Optimismo				X	Optimismo				X	Optimismo				X	Optimismo				X	
Honestidad					X	Honestidad				X	Honestidad				X	Honestidad				X
TOTAL			20	30	20	TOTAL		20	30	20	TOTAL		10	45	20	TOTAL		20	45	

Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Vicerrectorado D.A.		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Rectorado. D.R.I.		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de Humanísticas. V.S.		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaría de SEYSA. Laboratorios-		1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre				
Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5
1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente					
	Cortesía				X			Cortesía				X			Cortesía				X			Cortesía				X	
	Eficacia				X			Eficacia			X				Eficacia			X				Eficacia				X	
	Tiempo					X		Tiempo				X			Tiempo				X			Tiempo					X
	Orden					X		Orden				X			Orden				X			Orden				X	
	Actitud			X				Actitud				X			Actitud			X				Actitud				X	
	TOTAL			10	30	40		TOTAL			10	45	20		TOTAL			20	30	20		TOTAL			30	15	20
2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo					
	Actitud profesional				X			Actitud profesional			X				Actitud profesional			X				Actitud profesional				X	
	Liderazgo		X					Liderazgo		X					Liderazgo			X				Liderazgo			X		

	Calidad Humana			X			Calidad Humana			X			Calidad Humana			X			Calidad Humana			X	
	Confianza y fluidez		X				Confianza y fluidez			X			Confianza y fluidez			X			Confianza y fluidez		X		
	Cumple objetivos y metas			X			Cumple objetivos y metas			X			Cumple objetivos y metas			X			Cumple objetivos y metas			X	
	TOTAL		10	20	30		TOTAL		5	30	15		TOTAL		40	15		TOTAL		5	10	45	
3	Imagen Institucional						3 Imagen Institucional						3 Imagen Institucional						3 Imagen Institucional				
	Facilidad de expresarse			X			Facilidad de expresarse				X		Facilidad de expresarse			X			Facilidad de expresarse				X
	Facilidad de Interacción				X		Facilidad de Interacción				X		Facilidad de Interacción				X		Facilidad de Interacción			X	
	Cualidades Intelectuales			X			Cualidades Intelectuales				X		Cualidades Intelectuales				X		Cualidades Intelectuales				X
	Iniciativa			X			Iniciativa				X		Iniciativa			X			Iniciativa				X
	Ortografía			X			Ortografía			X			Ortografía			X			Ortografía			X	
	TOTAL			10	45	20	TOTAL		10	30	40		TOTAL		20	30	20	TOTAL			20	30	20
4	Capacitación						4 Capacitación						4 Capacitación						4 Capacitación				
	Constitución				X		Constitución				X		Constitución				X		Constitución			X	
	Normativa vigente			X			Normativa vigente				X		Normativa vigente				X		Normativa vigente				X

Reglamentos institucionales				X		Reglamentos institucionales				X		Reglamentos institucionales				X				
Acuerdos y resoluciones				X		Acuerdos y resoluciones				X		Acuerdos y resoluciones				X				
Guías de desarrollo profesional		X				Guías de desarrollo profesional				X		Guías de desarrollo profesional		X						
TOTAL		5	10	30	20	TOTAL		20	45			TOTAL		5	20	30				
5 Valores						5 Valores						5 Valores								
Puntualidad				X		Puntualidad				X		Puntualidad					X			
Responsabilidad				X		Responsabilidad				X		Responsabilidad					X			
Compromiso organizacional				X		Compromiso organizacional				X		Compromiso organizacional					X			
Optimismo				X		Optimismo				X		Optimismo					X			
Honestidad					X	Honestidad					X	Honestidad					X			
TOTAL			10	45	20	TOTAL		20	30	20		TOTAL		10	30	40	TOTAL		10	45

Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaria de la U. Humanísticas		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaria del D. de Recursos Humanos		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaria de Procuraduría		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					Lea detenidamente las siguientes expresiones y califique al Colaborador con una X, en el nivel de desempeño. Secretaria de U. Ceypsa		1Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Con frecuencia 5 Siempre					
Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	Factores de evaluación		1	2	3	4	5	
1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						1	Servicio al cliente						
	Cortesía			X				Cortesía				X			Cortesía				X			Cortesía				X		
	Eficacia				X			Eficacia				X			Eficacia				X			Eficacia				X		
	Tiempo					X		Tiempo					X		Tiempo					X		Tiempo					X	
	Orden					X		Orden					X		Orden					X		Orden					X	
	Actitud				X			Actitud					X		Actitud					X		Actitud					X	
	TOTAL			10	30	40		TOTAL				60	20		TOTAL				45	40		TOTAL				30	15	20
2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						2	Trabajo en Equipo						
	Actitud profesional			X				Actitud profesional			X				Actitud profesional			X				Actitud profesional				X		
	Liderazgo		X					Liderazgo		X					Liderazgo		X					Liderazgo				X		

	Calidad Humana			X		Calidad Humana			X		Calidad Humana			X		Calidad Humana			X	
	Confianza y fluidez	X				Confianza y fluidez		X			Confianza y fluidez	X				Confianza y fluidez	X			
	Cumple objetivos y metas			X		Cumple objetivos y metas		X			Cumple objetivos y metas		X			Cumple objetivos y metas			X	
	TOTAL	10	10	30		TOTAL	3	30	15		TOTAL	10	20	15		TOTAL	5	10	45	
3	Imagen Institucional					3 Imagen Institucional					3 Imagen Institucional					3 Imagen Institucional				
	Facilidad de expresarse				X	Facilidad de expresarse				X	Facilidad de expresarse				X	Facilidad de expresarse				X
	Facilidad de Interacción				X	Facilidad de Interacción				X	Facilidad de Interacción				X	Facilidad de Interacción		X		
	Cualidades Intelectuales			X		Cualidades Intelectuales				X	Cualidades Intelectuales				X	Cualidades Intelectuales				X
	Iniciativa			X		Iniciativa				X	Iniciativa				X	Iniciativa				X
	Ortografía			X		Ortografía			X		Ortografía			X		Ortografía			X	
	TOTAL			45	40	TOTAL		10	30	40	TOTAL		10	60		TOTAL		20	30	20
4	Capacitación					4 Capacitación					4 Capacitación					4 Capacitación				
	Constitución			X		Constitución				X	Constitución				X	Constitución		X		
	Normativa vigente			X		Normativa vigente				X	Normativa vigente				X	Normativa vigente		X		

Reglamentos institucionales			X			Reglamentos institucionales			X			Reglamentos institucionales			X			
Acuerdos y resoluciones			X			Acuerdos y resoluciones			X			Acuerdos y resoluciones			X			
Guías de desarrollo profesional				X		Guías de desarrollo profesional				X		Guías de desarrollo profesional			X			
TOTAL			10	45		TOTAL	10	15	45			TOTAL	10	15	45			
5 Valores						5 Valores						5 Valores						
Puntualidad					X	Puntualidad					X	Puntualidad					X	
Responsabilidad				X		Responsabilidad					X	Responsabilidad					X	
Compromiso organizacional				X		Compromiso organizacional					X	Compromiso organizacional					X	
Optimismo				X		Optimismo					X	Optimismo					X	
Honestidad					X	Honestidad						X					X	
TOTAL				45	40	TOTAL					60	20	TOTAL			10	45	20
TOTAL						TOTAL							TOTAL			20	30	20

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Soraya Veintimilla

3.3.2.1. Resultados de la evaluación

Nº	Factores de evaluación	Puntos	Cantidad
1	Servicio al cliente	70-89	20
		50-69	5
2	Trabajo en equipo	70-89	5
		50-69	20
3	Imagen Institucional	70-89	22
		50-69	3
4	Capacitación	70-89	4
		50-69	21
5	Valores	90-100	2
		70-89	20
		50-69	3

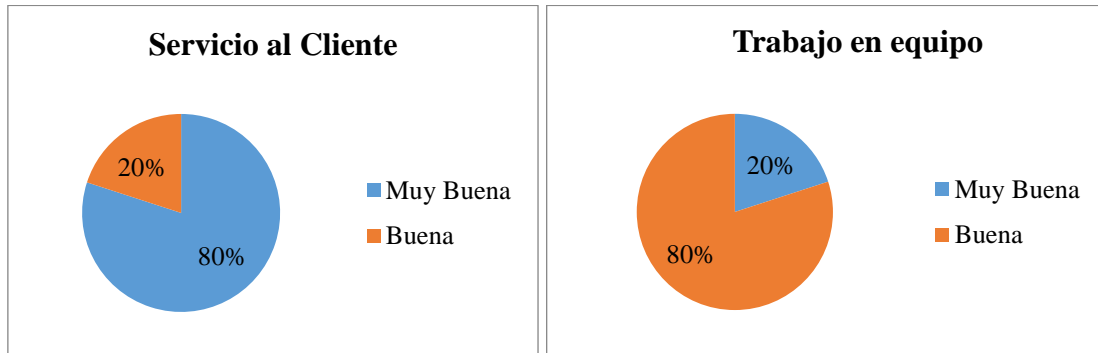
Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
 Elaborado por: Soraya Veintimilla

Una vez efectuado la evaluación a cada una de las/os secretarios se ha podido observar que la mayoría en lo que es atención al cliente se mantienen en una puntuación de 70-89 equivalente a muy bueno, no siendo así en el trabajo en equipo se puede observar que hay falencias ya que su puntuación es de 50-69 equivalente a buena, por lo tanto es indispensable direccionar al personal a trabajar en equipo.

La imagen institucional está en una puntuación de muy buena, encambio se puede ver que no existe mucha capacitación ya su puntuación solo es buena, debido a que la mayoría de funcionarios desconocen sobre los contenidos de guías de desarrollo profesional, normativas vigentes, reglamentos institucionales entre otros factores que debería tener una secretaria.

Los valores del personal son muy buenos, ya que aquí la mayoría ha hecho énfasis en la responsabilidad, optimismo, compromiso organizacional y honestidad, que llevan cada día dentro de la institución.

El desempeño profesional lo podemos observar también en indicadores

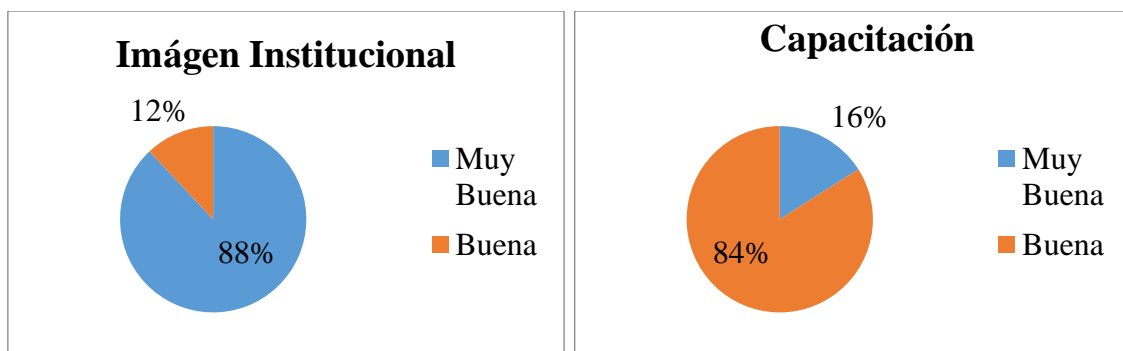


Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla

El servicio al cliente de la secretaria /o es muy bueno, en un alto porcentaje, considerando que los elementos de evaluación fueron cortesía, eficacia, tiempo, orden y actitud, pero eso no es suficiente para la institución, por lo tanto se debe marcar la diferencia en el desempeño laboral llegando a la excelencia total, es así que hace falta que el personal enfatice de mejor manera su atención al usuario .

En el trabajo en equipo el 80% es bueno; aquí se ha contemplado elementos como, actitud profesional, liderazgo, calidad humana, confianza y fluidez, objetivos y metas, y en este proceso de investigación se ha podido observar que mínimo el liderazgo de cada uno de los profesionales, así como también la confianza y fluidez con la que actúa la secretaria. Se ve la importancia de brindar una capacitación en trabajo en equipo y liderazgo.

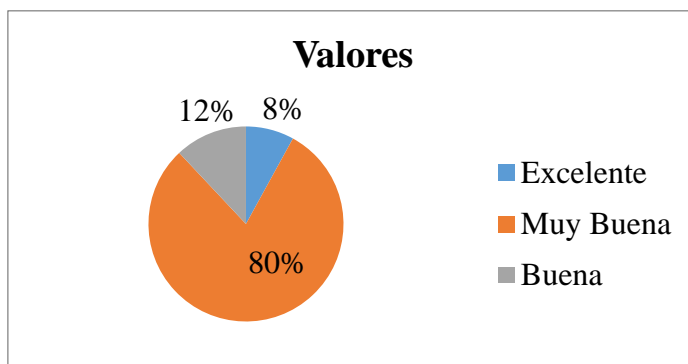


Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla

Al ser la imagen institucional un conjunto de cualidades de los profesionales se contempló varios factores como la facilidad de interacción, iniciativa, ortografía, facilidad al expresarse y sus cualidades intelectuales, obteniendo como resultado que el 88% tiene una muy buena imagen y el restante solamente buena, entonces hay que apoyar a que esa diferencia que existe mejore totalmente.

En cuanto a capacitación es muy buena en un 16% lo que implica que se debe enfatizar en promover los temas fundamentales para el desempeño laboral de las secretarias/os, de esa manera estaremos entregándoles una herramienta en beneficio personal que servirá de base para el institucional.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla

Los valores al ser un aspecto fundamental para el desarrollo profesional, en esta evaluación se puede observar los indicadores que son muy buenos y con un paso a la excelencia, es así que se debe incentivar a las secretarias a practicar en un 100% para marcar la diferencia institucional

Las secretarias de las Unidades y departamentos académicos están en una evaluación entre buena y muy buena, por lo tanto se requiere de brindarles un apoyo motivacional, para que el Funcionario mejore su desempeño laboral y pueda llegar a la excelencia personal e impulsar a la institucional. Es por ello que después de los resultados de la investigación se plantea realizar un plan de capacitación y una guía de funciones de las/os los secretarios.

3.3. Plan de Capacitación

Objetivo

Incrementar el potencial de conocimientos profesionales de las Secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

3.4. Estrategias

Coordina con los directivos del plantel

Planificación con los respectivos departamentos

Reunión con las/os secretarios

Aplicación de la propuesta de capacitación y guía de funciones

3.5. Contenidos del plan de capacitación de la secretaria

- ⊙ Funciones
- ⊙ Trabajo en Equipo
- ⊙ Liderazgo
- ⊙ Relaciones interpersonales
- ⊙ Colaboración y compañerismo
- ⊙ Técnicas de archivo
- ⊙ Atención al Usuario
- ⊙ Redacción
- ⊙ Relación Cualitativa y Comunicación

3.5.1. Principios y valores de la Secretaria

Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan a la organización. Son el soporte de la visión, la misión, las estrategias y los objetivos estratégicos. Los principios son prácticos y pueden ser utilizados para obtener resultados positivos y útiles en el mundo de la secretaria. Los valores evolucionan con el paso del tiempo; son relativos en su aplicación y pueden arrojar resultados positivos si se basan en los principios correctos, así mismo pueden arrojar resultados negativos si se aplican sobre principios incorrectos. Son los siguientes:

Ética: Acción moral que orienta el quehacer de los miembros del despacho, en estricto apego a principios morales, expresados en la obtención plena de su compromiso con la institución y la sociedad.

Dignidad: La secretaria debe de abstenerse de cualquier comportamiento que presuponga descrédito y desempeñar el ejercicio de su profesión con honra y dignidad.

Lealtad: Concebida como la fidelidad con la institución y evidenciada mediante una actitud positiva de pertenecer a estas instancias.

Responsabilidad: Cumplir con los deberes, obligaciones y responsabilidades asignadas para el logro de los objetivos institucionales, aportando lo mejor de sí mismo.

Servicio: Desempeñar las funciones y actividades que les corresponden con calidad, eficacia y eficiencia para satisfacer las necesidades y expectativas de la institución.

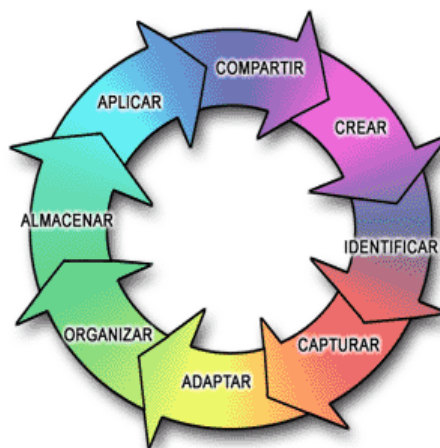
Solidaridad: Ser solidario se manifiesta en dar algo: tiempo, dinero, esfuerzo, trabajo en favor de otros sin esperar nada a cambio.

Transparencia: Actuar con claridad y óptima utilización de todos los recursos, manejando la información en forma ágil, completa y veraz, generando confianza en la comunidad.

Diferencia entre los principios y valores

Los principios son las leyes naturales que son externas a nosotros y que en última instancia controlan las consecuencias de nuestros actos.

Los valores son internos y subjetivos, y representan aquello que sentimos con más fuerza y que orienta nuestra conducta.



Fuente: Rosario Quiroga
Elaboración: Soraya Veintimilla

3.6. Metodología

Para la propuesta de capacitación se aplicará a las/os secretarías bajo un cronograma establecido en coordinación con los diferentes departamentos donde se encuentran las secretarías.

3.7. Evaluación y seguimiento del plan de capacitación

Como elemento importante a la aplicación de la propuesta, la evaluación será planificada, procesal y sistemática permanente y fundamentalmente participativa para superar el desconocimiento de varios contenidos en el desempeño profesional, y de esa manera se encuentren preparados para una evaluación en donde es fundamental la eficiencia, eficacia, y la relación con la sociedad.

3.8. Cronograma

DESCRIPCIÓN	MESES							
	Abril.	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov
Planificación	X							
Entrega de la Planificación		X						
Reunión con las/os Secretarios			X	X				
Seminarios Talleres					X	X	X	
Entrega de Informes								X

3.9. Guía de funciones, perfil y competencias exigidas para el desempeño del cargo de Secretaria de la Universidad Técnica de Cotopaxi.



Fuente: Léxico de la Secretaria
Elaborado por: Soraya Veintimilla

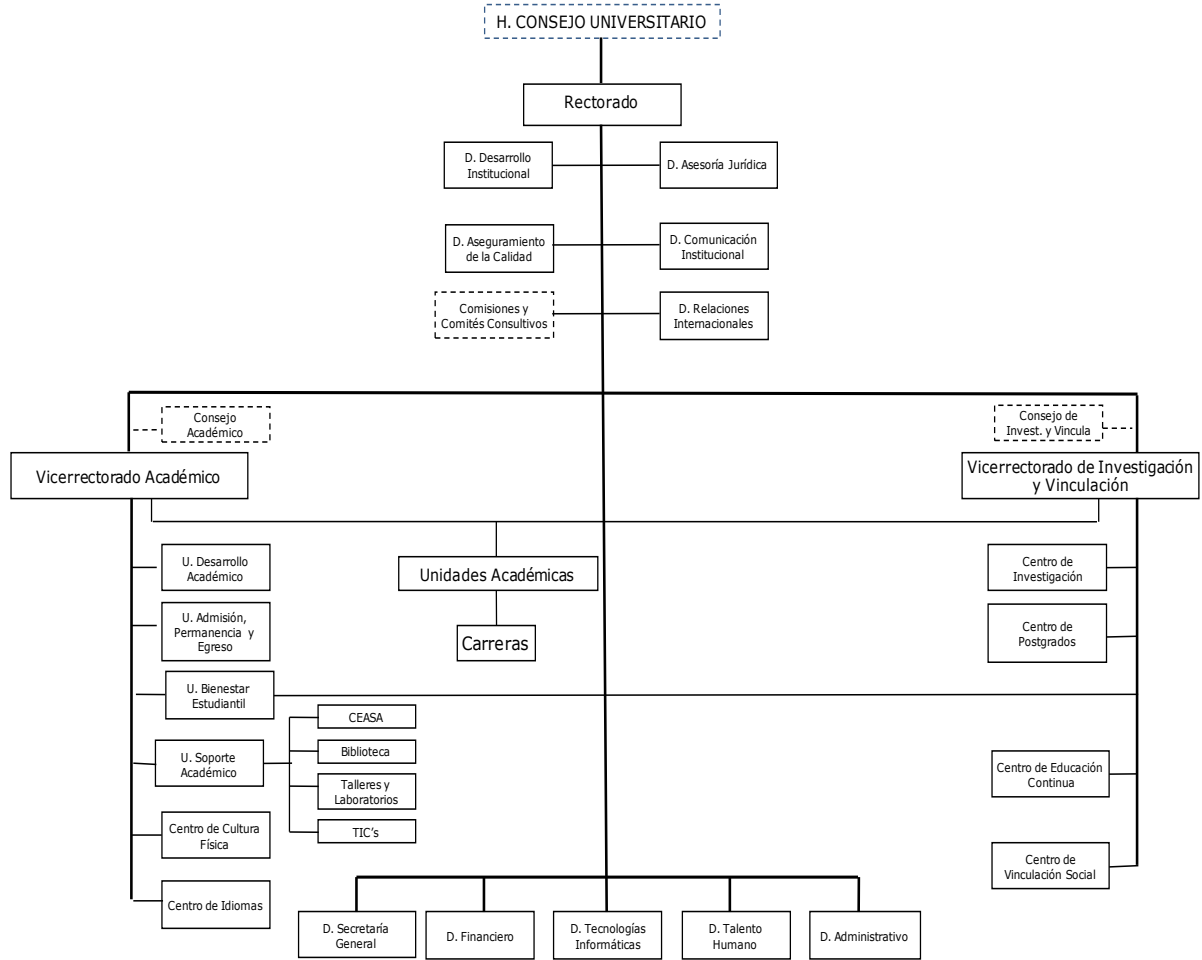
3.4 CONTENIDO DE LA GUÍA

CONTENIDO DE LA GUÍA.....	94
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	95
MISIÓN.....	96
VISIÓN.....	96
SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.....	97
FUNCIONES Y PERFILES QUE DEBEN DESARROLLAR LAS SECRETARIAS	
SECRETARÍA DE RECTORADO.....	98
SECRETARÍA DE VICERRECTORADO.....	99
SECRETARÍA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS.....	100
SECRETARÍA DE RECURSOS HUMANOS.....	101
SECRETARÍA DE IDIOMAS.....	102
SECRETARÍA DE FINANCIERO.....	103
SECRETARÍA DE BIENESTAR ESTUDIANTIL.....	104
SECRETARÍA DE POSGRADOS.....	105
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN.....	106
SECRETARÍA GENERAL.....	107
SECRETARÍA DE PROCURADURÍA.....	108-109
SECRETARÍA DE SERVICIOS INFORMATICOS.....	110
SECRETARÍA DE CULTURA FISICA.....	111
SECRETARÍA DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	112
SECRETARÍA DE CEYPSA.....	113

3.10. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Soraya Veintimilla.

3.11. Misión de la Universidad Técnica de Cotopaxi

La universidad “Técnica de Cotopaxi”, es pionera en desarrollar una educación para la emancipación; forma profesionales humanistas de alto nivel académico, científico y tecnológico; sobre la base de los principios de solidaridad, justicia equidad y libertad; genera y difunde el conocimiento, la ciencia, el arte y la cultura a través de la investigación científica; y se vincula con la sociedad para contribuir a la transformación social económica del país.

3.12. Visión

Será un referente regional y nacional en la formación, innovación y diversificación de profesionales acorde al desarrollo del pensamiento, la ciencia, la tecnología, la investigación y la vinculación en función de la demanda académica y las necesidades del desarrollo local, regional y del país, en un marco de alianzas estratégicas nacionales e internacionales; dotada de infraestructura física y tecnológica moderna, de una planta docente y administrativa de excelencia; que mediante un sistema integral de gestión le permite garantizar la calidad de sus procesos y alcanzar reconocimiento social.

3.13. SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

- Secretaria Rectorado
- Secretaria Vicerrectorado
- Secretaria Humanísticas
- Secretaria Recursos Humanos
- Secretaria Idiomas
- Secretaria Financiero
- Secretaria Bienestar Estudiantil
- Secretaria de Posgrados
- Secretaria de Planificación
- Secretaria General
- Secretaria Procuraduría
- Secretaria de Servicios Informáticos
- Secretaria de Cultura Física
- Secretaria de Dirección Administrativa
- Secretaria CEYPSA

3.14. Funciones de las Secretarías

3.14.1. Secretaria de Rectorado

- Registra y archiva cartas y documentos en general que lleva el Rectorado.
- Forma los expedientes de cada asunto, para su estudio y resolución, y da salida a los oficios, comunicaciones interiores y cartas en su forma definitiva.
- Asiste en su trabajo ordinario a cada uno de los miembros del rectorado.
- En general, ayuda en todo aquello en que interviene el Rectorado: actos académicos, firmas protocolarias de convenios, viajes.

Resumen del cargo.- Desarrollar actividades secretariales utilizando los instrumentos de gestión administrativa adecuados que brindan el soporte a las funciones de nivel superior y los procedimientos vigentes, cumpliendo con los Estatutos internos de la Universidad.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Poseer el título universitario de tercer nivel en secretariado ejecutivo.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Tener experiencia mínima de 3 años en el los cargos de los cuales dos deben ser en similares.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Control directivo• Toma de decisiones• Liderazgo de personas• Planeación y organización• Comunicación efectiva oral y escrita• Responsabilidad• Trabajo en equipo• Creatividad• Manejo de conflictos• Compromiso y sentido de pertinencia

3.14.2. Secretaria de vicerrectorado

- Apoyar administrativamente a las gestiones ejecutivas del vicerrectorado Académico
- Redactar la correspondencia diaria que ingresa a secretaría.
- Agenda de compromisos, citas audiencias entrevistas del señor Vicerrector Académico.
- Atención personalizada en reuniones convocadas
- Organización de archivos, cursos, seminarios, talleres de capacitación.
- Redacción de Boletines informativos, informes técnicos, convenios.
- Atención personalizada de usuarios internos y externos
- Atención telefónica, email...

Resumen del cargo.- Apoya a la dirección y coordinación institucional de la docencia e investigación.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores tercer nivel en secretariado
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Tener experiencia mínima de 3 años en cargos preferentes en Instituciones Educativas.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Control directivo• Liderazgo de personas• Planeación y organización• Comunicación efectiva oral y escrita• Responsabilidad• Claridad• Trabajo en Equipo• Creatividad• Negociación y manejo de conflictos• Compromiso y sentido de pertinencia

3.14.3. Secretaria de Humanísticas

- Diseñar, ejecutar planes y programas, mecanismos y acciones de comunicación interna y externa de la universidad.
- Establecer contacto permanente con los medios de comunicación a nivel informativo y publicitario.
- Colaborar con todas las unidades académicas y administrativas en la promoción de los programas académicos y servicios que ofrece la Universidad.
- Mantener permanentemente informada a la Comunidad Universitaria sobre actividades realizadas en la Universidad.

Resumen del cargo.- Coordinar la promoción y proyección de la imagen institucional, servir de enlace y contacto permanente con los medios de comunicación externos y adelantar las acciones de comunicación interna de la Universidad.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Poseer el título universitario en comunicación social o periodismo, especialización en la áreas relacionadas al cargo.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Tener experiencia mínima de 5 años en el los cargos de los cuales dos deben ser en similares o en medios de comunicación.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Control directivo, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación, organización, comunicación efectiva, oral y escrita y responsabilidad.• Conocimiento del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, desarrollo del cargo, puntualidad y asistencia.• Creatividad, relaciones humanas, manejo de conflictos, compromiso, y sentido de pertenencia, presentación personal, tolerancia a la frustración.

3.14.4. Secretaria de Recursos Humanos

- Proponer y formular estrategias para impulsar la política del desarrollo al talento humano.
- Generar ambientes de trabajo saludables y productivos que estimulen el desarrollo y la capacitación de los trabajadores de la Universidad
- Coordinar y hacer seguimiento al proceso de liquidación de salarios, prestaciones sociales y aportes legales de conformidad con las normas internas de la Universidad.
- Velar por todo el personal que labore en la Universidad que ejerza sus funciones amparado en el contrato respectivo.
- Mantener actualizada la base de datos de los docentes según su ingreso
- Notificar los nombramientos y terminación de los contratos de todos los trabajadores de la Universidad.

Resumen del cargo.-Fomentar el desarrollo del conocimiento habilidades y valores en todos los integrantes de la Comunidad Universitaria para construir un clima organizacional de convivencia y apoyo mutuo.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores en Derecho, Ingeniería Industrial, Administración, Economía o Psicología.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Tener experiencia mínima de 4 años en cargos preferentes en Instituciones Educativas.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación, efectiva, oral y escrita con responsabilidad.• Conocimiento del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, desarrollo del cargo, puntualidad y asistencia.• Creatividad relaciones humanas, manejo de conflictos, compromiso y sentido de pertinencia, presentación personal.

3.14.5. Secretaria de Idiomas

- Convocar las reuniones que citare la Dirección de Carrera para mantener al día la gestión de la carrera.
- Ingreso de base de datos de los alumnos aprobados el idioma extranjero.
- Brindar todo tipo de servicio al cliente, brindando ayuda y asesoría tanto a los docentes, como a los estudiantes y al público en general.
- Supervisión y control en proceso de Programación Académica:
- Ingreso de horarios de clases, exámenes
- Constatar que se encuentren aptos, para realizar el trabajo de graduación
Previo a la obtención del título del III Nivel
- Cumplir con las disposiciones establecidas en el reglamento Universitario.

Resumen del perfil

Planificar, organizar, ejecutar actividades del centro de idiomas en términos administrativos y académicos.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Poseer título de Lic. En Idioma extranjero
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia docente o administrativa 2 años comprobable.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad• Liderazgo• Planificación• Asertividad y firmeza• Generación de idea• Comunicación efectiva oral y escrita• Trabajo en equipo

3.14.6. Secretaria de Financiero

- Coordinar, promover y evaluar el desarrollo general de las actividades financieras y administrativas de la Universidad de acuerdo con el Rector;
- Mantener los documentos de elaboración y ejecución de presupuestos de ingresos y de egresos de la Universidad de acuerdo con el Rector, con base en las previsiones establecidas por el Consejo General Universitario.
- Tener en cuenta los lineamientos y criterios para regular el ejercicio del gasto universitario.
- Integrar los informes de cuenta pública de la Universidad técnica de Cotopaxi.
- Tener en cuenta los procedimientos para la venta de productos y bienes sin utilidad para la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Las demás que establezca la legislación universitaria.

Resumen del perfil

Llevar la parte administrativa de los recursos económicos provenientes del Estado, generados por autogestión y otras fuentes, y la coordinación con quien maneja los fondos para el buen manejo presupuestario.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Ing. Con especialización en el área
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia 3 años en cargos similares comprobable.
COMPETENCIAS
Control colectivo, control directivo, toma de decisiones
<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo de personas• Planeación y Organización• Comunicación efectiva oral y escrita• Responsabilidad
Calidad, trabajo en equipo, negociación y manejo de conflictos.

3.14.7. Secretaria de Bienestar Estudiantil

- Asistir al Rector en el desarrollo de la actividad administrativa y de gestión del área de su competencia.
- Coordinar y promover las distintas actividades sociales estudiantiles que se realizan en la universidad.
- Coordinar las actividades tendientes a atender la salud, deportes y bienestar de los estudiantes de la Universidad.

Resumen del perfil

Responsable de dirigir actividades administrativas y coordinar actividades inherentes al bienestar universitario, relacionadas con el bienestar físico, mental y social de la comunidad universitaria, para la contribución al proceso de formación de los estamentos universitarios.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Poseer título de licenciatura con especialización en el área
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia docente o administrativa 3 años comprobable.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad• Liderazgo• Pensamiento crítico• Comprensión Oral y Escrita• Fluidez de ideas• Originalidad• Reconocimiento de Problemas• Razonamiento Inductivo• Razonamiento deductivo• Velocidad perceptual

3.14.8. Secretaria de Posgrados

- Planificar, organizar y supervisar todas las actividades relacionadas con la Carrera de Doctorados.
- Sistematizar y organizar las especialidades de las maestrías en carácter interdisciplinario.
- Garantizar la actualización permanente de los graduados mediante la organización de cursos de Postgrado.
- Difundir la información referida a cursos de Postgrado y materias de especialización.

Resumen del perfil

Presentar Planes y programas orientados a proyectar a nivel nacional e internacional el sistema pos gradual y mantener actualizado el portafolio de programas de especialización que ofrece la universidad.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Poseer título de posgrado en una de las áreas correspondientes a los programas.• El título de posgrado debe ser el más alto que otorguen los posgrados
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia docente o administrativa 4 años comprobable.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Control a los directivos, liderazgo de personas, planeación, organización, comunicación efectiva, oral y escrita y responsabilidad.• Dominio y organización documental responsabilizada• Conocimiento del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, desarrollo del cargo, puntualidad y asistencia.• Creatividad, relaciones humanas, manejo de conflictos, compromiso, y sentido de pertenencia, presentación personal, tolerancia a la frustración.

3.14.9. Secretaria de Planificación

- Servir de secretaría técnica permanente de las Autoridades y del Concejo Universitario en la preparación y coordinación de las políticas, planes, programas y proyectos.
- Evaluar el cumplimiento de planes, programas, proyectos, inversiones y presupuesto universitario.
- Efectuar análisis y evaluaciones permanentes de la situación de desarrollo de la universidad, con énfasis en los aspectos sociales y territoriales.
- Recopilar y mantener la información de la universidad atinente a sus funciones.
- Elaborar y proponer con otras direcciones universitarias, los proyectos y programas específicos en las áreas territoriales.

Resumen del cargo

Apoya a la recepción y despacho de trámites administrativos acorde al régimen Orgánico, y mantener los procedimientos de la correspondencia interna y externa

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores en Secretariado• Conocimientos especiales en: Excel, Word, Power Point, Internet, Redacción, Ortografía, atención al cliente.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Un año de experiencia profesional
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación oral y escrita efectiva• Responsabilidad• Liderazgo• Reconocimiento de problemas• Organización, trabajo en equipo, relaciones humanas.

3.14.10. Secretaria de General

- Atención Personalizada a Usuarios.
- Despacho de Documentación, Fotocopiado y Entrega.
- Elaboración de Comunicaciones Internas y Externas, Actas de Grado.
- Elaboración de Informes de Asistencia Mensual y Anual del Personal
- Recepción, Registro, Control y Seguimiento de Documentación.
- Ingreso base de datos de información: egresados, graduados y temas de grado.
- Archivo de documentación.
- Atención de Llamadas Telefónicas.
- Elaboración de Autorizaciones de Compra y Trámites de Título.

Resumen del cargo

Refrendar todos los actos administrativos y académicos institucionales que sean con consignados en actas y los acuerdos o resoluciones expedidos por la universidad, así como también los documentos oficiales, supervisar y convalidar los procesos de carrera, graduación y titulación.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores en Secretariado• Conocimientos especiales en: Excel, Word, Power Point, Internet, Redacción, Ortografía, atención al cliente.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Dos años de experiencia profesional en cargos similares
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación oral y escrita efectiva• Responsabilidad• Liderazgo• Reconocimiento de problemas• Organización, trabajo en equipo, relaciones humanas.

3.14.11. Secretaría de Procuraduría

- Asegurar que la Universidad ejerza sus recursos de conformidad con el Presupuesto de Ingresos y Egresos sancionado por el Consejo Universitario, así como el cumplimiento de los planes, programas y metas;
- Construir las políticas, métodos y procedimientos de control y verificar su cumplimiento;
- Evaluar el desempeño administrativo de cada una de las dependencias, formular observaciones y recomendaciones preventivas y correctivas para lograr eficiencia administrativa y eficacia operativa en el desempeño de sus tareas;
- Practicar y ordenar la realización de auditorías administrativas, financieras y de desempeño a las diversas dependencias universitarias, de conformidad con la legislación universitaria, los programas de trabajo y normas de orden técnico expedidas por los secretarios y directores;
- Cooperar con los auditores externos que auditan a la Universidad;
- Actuar como órgano de consulta y asesoría para el mejoramiento del control y fiscalización de los recursos de la Universidad;
- Atender las quejas y denuncias que le presenten y que se relacionen con el presunto uso indebido de los recursos y del patrimonio de la Universidad;
- Organizar y mantener actualizado el sistema de declaraciones patrimoniales de los funcionarios universitarios, recibirlas, registrarlas, requerirlas y sancionar el incumplimiento, en su caso;
- Elaborar y mantener actualizado el manual de organización de la Universidad, sus manuales de procedimientos y auxiliar a las demás dependencias en la elaboración y actualización de los manuales correspondientes;
- Vigilar el uso correcto de los recursos y, en general, del patrimonio de la Universidad;
- Participar en los órganos colegiados que la legislación o el Rector determinen;
- Realizar confrontas sobre el resultado de las auditorías practicadas;
- Cooperar y actuar coordinadamente con las demás dependencias en todas aquellas actividades que le sean comunes;

- Informar al Rector, cuando con motivo de sus funciones tenga conocimiento de hechos que pudieran implicar algún tipo de responsabilidad administrativa o de cualquier otra naturaleza.
- Coadyuvar en los procedimientos legales correspondientes para fincar responsabilidades a trabajadores de la Universidad y
- Las demás que le asignen la legislación universitaria y, en su caso, el Rector.

Resumen del perfil

Orientar las actividades jurídicas de la secretaría Jurídica.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer el título universitario en derecho, Abogado de los tribunales del Ecuador.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia docente o administrativa 3 años • Haber sido profesor de Universidad 3 años • Acreditar por lo menos dos años de experiencia específica en mecanismos alternativos y solución de conflictos.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Control directivo, liderazgo de personas, planeación, organización, comunicación efectiva, oral y escrita y responsabilidad. • Conocimiento del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, desarrollo del cargo, puntualidad y asistencia. • Dominio y organización de archivos con responsabilidad • Creatividad, relaciones humanas, manejo de conflictos, compromiso, y sentido de pertenencia, presentación personal, tolerancia a la frustración.

3.14.12. Secretaria de Servicios Informáticos

- Dirigir el procesamiento de información disponible
- Asesorar y brindar información sobre los diferentes procesos y procedimientos a cargo de la oficina.
- Apoyar a la planificación y selección de infraestructura informática adecuada a los requerimientos de la universidad
- Presentar recomendaciones a los procesos administrativos y financieros.
- Y demás que este en el Reglamento.

Resumen del perfil

Asesorar, administrar, lo referente a la identificación, formulación y elaboración y ejecución de proyectos integrales de apoyo a la informática y las nuevas tecnologías de información.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores en Ing. En sistemas, especialización como mínimo en una de las áreas atinentes a sus funciones.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Tener experiencia mínima de 5 años en la dirección de proyectos informáticos.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Control directivo, toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación, organización, comunicación efectiva, oral y escrita y responsabilidad.• Conocimiento del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, desarrollo del cargo, puntualidad y asistencia.• Creatividad, relaciones humanas, manejo de conflictos, compromiso, presentación personal.

3.14.13. Secretaria de Cultura Física

- Verificar los planes de entrenamiento
- Conseguir nuevos escenarios donde se pueda realizar mejor las actividades deportivas
- Receptar y enviar propuestas deportivas, interna y externamente.
- Emitir propuestas de fomento de disciplinas deportivas.
- Cumplir las actividades asignadas por el inmediato superior.

Resumen del cargo

Orientar el esparcimiento mediante actividades de carácter recreativo y ecológico que permitan valorar y preservar el medioambiente, motivar la práctica del deporte y fomentar el espíritu de superación a través de una sana competencia estimulando el desarrollo de aptitudes deportivas, la formación correspondiente y la participación de toda la comunidad.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Profesional en Cultura Física –Deportes o licenciatura en Educación Física.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Tener experiencia 3 años en áreas deportivas.
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Mantener los expedientes de toma de decisiones, liderazgo de personas, planeación, organización, comunicación efectiva, oral y escrita y responsabilidad.• Conocimiento del cargo, calidad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, desarrollo del cargo, puntualidad y asistencia.• Creatividad, relaciones humanas, manejo de conflictos, compromiso, y sentido de pertenencia, presentación personal, tolerancia a la frustración.• Lectura de documentos con responsabilidad.

3.14.14. Secretaria de Dirección Administrativa.

- Colaborar con el Rector en la planeación, organización, dirección y control del área bajo su responsabilidad;
- Coordinar el otorgamiento de servicios generales y apoyo administrativo a las diversas dependencias.
- Vigilar el cumplimiento de las políticas y programas que se implanten dentro del área administrativa;
- Coordinar los programas de adiestramiento, capacitación y desarrollo del personal;
- Supervisar la coordinación de los movimientos del personal;
- Las demás que le confieran el Rector y la legislación universitaria.

Resumen del cargo

Apoya a la recepción y despacho de trámites administrativos de acuerdo a la

Legislación administrativa.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores en Secretariado• Conocimientos especiales en: Excel, Word, Power Point, Internet, Redacción, Ortografía, atención al cliente.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Un año de experiencia profesional
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Toma de decisiones• Liderazgo de personas• Planeación y organización• Comunicación efectiva oral y escrita• Responsabilidad• Trabajo en equipo• Creatividad• Manejo de conflictos

3.14.15. Secretaria de CEYPSA

- Coordinar la documentación con Planta Central el Rectorado y Secretaría General.
- Receptar proyectos de producción, investigación e innovación en el área agropecuaria
- Apoyar con la documentación e información de la enseñanza y la investigación con instituciones afines.
- Dirigir la documentación en materia agropecuaria a la comunidad educativa.
- Brindar la atención a usuarios internos y externos.
- Coordinar las actividades inherentes a la recepción control y entrega de correspondencia.

Resumen del cargo

Apoya a la recepción y despacho de trámites administrativos acorde al régimen Orgánico, mantener los procedimientos de la correspondencia interna y externa.

PERFIL PROFESIONAL DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Estudios superiores en Secretariado• Conocimientos especiales en: Excel, Word, Power Point, Internet, Redacción, Ortografía, atención al cliente.
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none">• Un año de experiencia profesional
COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación oral y escrita efectiva• Responsabilidad• Liderazgo• Reconocimiento de problemas• Organización, trabajo en equipo, relaciones humanas.

4. CONCLUSIONES

- En este proyecto de investigación se confirmó la no existencia de una guía de funciones, perfil y perfil y competencias para el desempeño del cargo del cargo de secretaria en la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- En la Universidad Técnica de Cotopaxi la mayoría de las/os secretarios exponen la no evaluación a dichos recursos humanos, considerando así la importancia de la guía de funciones para la elaboración de la ficha de evaluación al personal administrativo institucional.
- El diseño de la Guía es indispensable para la institución en la medida que permite orientar, controlar y capacitar en torno a las habilidades y destrezas que deben poseer las secretarias, cómo deben de formarse y actuar en correspondencia con la misión y visión de la Universidad, con los valores que deben caracterizar a cada una de las secretarias, de esta forma, se brinda un servicio acorde a la institución, respetando cada una de las normativas que rigen el desempeño de las secretarias y atendiendo a los clientes con la mayor cortesía y cordialidad posible.
- La Elaboración de la guía contiene elementos fundamentales para la o el secretario pueda tener una herramienta en la cual guiarse sobre sus funciones y competencias para llevar de mejor manera sus actividades y poder cumplir con los objetivos propuestos, generando una excelente imagen institucional, lo que conlleva al desarrollo de la misma.

5. RECOMENDACIONES

Las Autoridades del Plantel deben tomar en cuenta la posible aplicación de la guía de perfiles de las secretarias para fortalecer al talento humano de la institución.

- Es importante que la Universidad Técnica de Cotopaxi tome en cuenta la guía de funciones, perfil y competencias exigidas para el desempeño del cargo de secretaria de la institución como una herramienta fundamental para el desarrollo de las fichas de evaluación al personal administrativo.
- De la misma manera es importante se considere para la selección de personal de secretaría de acuerdo al perfil solicitado, para que exista una mejor eficacia y eficiencia hacia los usuarios internos y externos, y así se marque el renombre universitario.
- También sugerir a las Autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi establecer un cronograma de capacitación para que las secretarias/os conozcan de la importancia que tiene la guía de funciones y pongan énfasis en su práctica, y de esa manera se desarrolle mejor la institución.
- Sugerir a quien compete en la institución se enmarque una imagen personal de atención al cliente interno y externo dentro de la universidad a fin de que se refleje una identidad de servicio institucional por ser un elemento fundamental que está dentro de la guía de funciones.
- Recomendar a las Autoridades se efectúe una evaluación de desempeño profesional para de esa manera corregir errores en caso de haberlos e incentivar al personal de secretaría a llegar al 100%, tomando en cuenta que existe una guía y la capacitación de la misma

Referencias Bibliográficas

- Reyes A. (2011) Importancia de la profesión.
- Genevisve B.(1995) Manual de la Secretaria Barcelona. Gestión.
- Becerra J. (2005) Perfil de la Secretaria Ejecutiva.
- Chivianato I. (2007) Revista de Administración de recursos humanos 5ta edición Ed. Mcc Graw. Hill. Colombia. P. 6
- Colleague S. (2008) Características indispensables en una secretaria.
- Chiavenato I. (2009) Evaluación del desempeño laboral.
- Delgado C. (2008) El libro de la Secretaria Editorial Hispano Europeo. 8va edición. P- 235
- Dutk, A.(1998) Manual de Ama para la satisfacción del Cliente. Ediciones Granica S.A . Buenos Aires, Argentina, P- 145
- García L. (2008) Competencias Secretariales.
- Sikula, A. (2007) Administración de personal y recursos humanos. Fundamentos de la capacitación y desarrollo.
- Joselyn L. (2013) Profesión secretarial
- Jhon A. (2005) Vocación y profesión.
- Mosto R. (1981) La Secretaria
- Reyes E. (2001) Importancia de la Profesión

- Sumárraga A (2013) Visión de una Secretaria.
- Stapleton J. (1994) Ed. Pirámide SA. Madrid.
- Spencer H. (2009) Historia de las Profesiones.
- Universidad Técnica de Cotopaxi, Carrera (2013) *Licenciatura en Secretariado Ejecutivo*. Página 122. Sección: Conclusiones y Recomendaciones.

CITADAS

- Álvarez D. (1999) Organización y Trabajo en una empresa.
- Chiavenato I. (2010) Artículos académicos para estudiantes
- Cauley M. (2007) Gestión por Competencia.
- Druker A. (2008) Evaluación del desempeño de un empleado en una empresa
- Douglas M. (2000) Libro desempeño profesional Tomo II Pág. 521
- Chales. F. (2008). Características de las secretarias
- Frigerman, G. (2000) Relaciones Humanas
- Gómez D. (2006) Administración
- González T. (2008) La profesión y sus competencias
- Herbert G. (2009) Definición de Competencias
- Johann L. (2008) Empresa y trabajo en equipo

- Molina. GDT, Asesoramiento Empresarial S.A. Atención al Cliente, Ed. Confederación de Empresarios de Andalucía. (2000) Cap. 16 P – 122
- Llanos E. (2007) Las actitudes hacen la diferencia.
- Millán Mc (2007) Enciclopedia de la Secretaria Moderna. Tomo I, II y III.
- Mediavilla C. (2013) Influencia del desempeño profesional de las secretarias en el clima organizacional del Gobierno Municipal de Antonio Ante durante el período 2011 – 2012”. Propuesta alternativa.
- Osolyn R. (1978) El desempeño laboral
- Ortiz L. (2012) Métodos tradicionales del desempeño del trabajador
- Stoner F. (2010) Proceso estructural para la evaluación del desempeño
- Quintero L. (2008) Análisis del desempeño profesional y la empresa en la revista Negotiún Sexta Edición Pag. 42
- Rodríguez V. (2012) Razonamiento lógico del individuo

Bibliografía Virtual

- American. S. (1999) Enciclopedia de la secretaria recuperada de www.wikipedia.org
- Cristina G. (2008) La profesión de las Secretarias sus características recuperado de <file:///F:/SECRETARIAS%20PROFESION.htm>
- DEPRATT V. (2014) Profesionales y la Psicopedagogía ode <http://www.psicopedagogia.com/definicion/teoria%20cognoscitiva>

- EUBCA. B.(2007) Uruguay investigadores Organización del conocimiento recuperado de www.eubca.edu.uy/diccionario/letra_d.
- JEAN P. (2009) La constructivista del aprendizaje. Recuperado de [http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%](http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%9a)
- Joselyn. F. (2013) *Relaciones Humanas* recuperado de <http://kimbejuan.blogspot.com/?m=1>
- TEORIA DELORS (1996) teorías a sobre las secretarías y su profesión recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos16/teorias-peaget/teorias-peaget>.

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTA APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Con el objetivo de evaluar el desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ubicada en el cantón Latacunga, en el período 2012 – 2013, se ha diseñado la siguiente encuesta:

1. Nivel de Instrucción

Primaria.....

Secundaria.....

Bachiller.....

Universitarios.....

Posgrados.....

2. ¿En su formación profesional posee?:

Estudios profesionales en administración o carreras afines..

Conocimientos de avances tecnológicos.....

Dominio de dos idiomas.....

Conocimientos en marketing y ventas.....

3. Formación de Tercer Nivel:

Secretariado ejecutivo.....

Ingeniería comercial.....

Economía.....

Relaciones Públicas.....

Marketing Empresarial.....

Ingeniería Finanzas Y auditoría.....

Asistentes.....

4. ¿Cuál es la actividad que realiza con mayor frecuencia?

Atención o usuarios (estudiantes y profesores).....

Control de asistencia / profesores y estudiantes).....

Redacción de documentos y llamadas telefónicas.....

Gestión documental (organización y archivo).....

5. ¿Con qué rapidez lo atiende usted al usuario?.....

Le deja esperando al usuario.....

Saluda cortésmente a la persona que ingresa.....

Deja de realizar labores para atender al usuario.....

6. ¿Usted considera que se requiere una guía de funciones para un mejor desempeño en sus actividades?

SI ()

NO ()

7. ¿Usted Utiliza algún Software documental para su labor secretarial?

Quipux.....

Afresco.....

Zimbra.....

8. ¿Qué programas y/o sistemas informáticos utiliza mayormente en su trabajo?

Excel.....

Word.....

Project.....

PPT.....

No utiliza ningún sistema.....

9. ¿Qué aspectos deben tomarse en cuenta a la hora de redactar?

Concisión.....

Vocabulario amplio y técnico.....

Coherencia.....

No podría decir.....

10. ¿Qué sistemas de archivo utiliza mayormente?

Numérico.....

Por asunto.....

Por fecha.....

Computarizado.....

No utilizo.....

11. Al contestar el teléfono demuestra:

Dinamismo.....

Seguridad.....

Paciencia.....

Respeto.....

12. Evalúe los siguientes indicadores:

Aspectos	Si	No
¿Dispone de los recursos necesarios al ejercer su labor para el logro de los objetivos?		
¿Participa usted y toma decisiones dentro de las actividades propias de la institución?		
¿Dentro de la institución disponen de un plan para una acción de liderazgo secretarial?		

13. A su consideración, ¿recibir capacitación con frecuencia mejora su desempeño laboral?

SI ()

NO ()

14. En los últimos dos años ha recibido cursos relacionados a:

Relaciones Humanas.....

Atención al Usuario.....

Relaciones Públicas.....

Sistemas Financieros.....

Administración.....

15. ¿Se evalúa el desempeño profesional a la Secretaria en la institución?

SI ()

NO ()

ESTATUTO ORGANICO SUSTITUTIVO DE LA UTC

De acuerdo a la nueva Ley de Educación Superior y su Reglamento General.

Latacunga, mayo 2007.

DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES

Artículo 70: Son derechos y obligaciones de los empleados y trabajadores universitarios:

- a. Cumplir y hacer cumplir dentro del ámbito de sus atribuciones, la Ley, el Estatuto orgánico, los Reglamentos y las Disposiciones de las autoridades universitarias;
- b. Ejercer con responsabilidad las actividades y funciones inherentes a su cargo, sujetándose a los horarios establecidos y en la forma que determina el Manual de Disposiciones Administrativas de la Universidad;
- c. La Universidad reconoce a sus empleados y trabajadores el derecho a una remuneración equitativa de acuerdo con sus títulos, jerarquía, funciones, responsabilidades, tiempo de servicios y leyes de defensa profesional;
- d. Se garantiza la estabilidad en el cargo, el derecho de promoción y ascenso, capacitación de conformidad con la Ley, el Estatuto Orgánico, el Reglamento General, Escalafón Administrativo y demás normas universitarias pertinentes;
- e. Los empleados y trabajadores universitarios participarán en el gobierno de la Institución y tendrán representación en sus diferentes organismos en la proporción que determina la Ley;
- f. Se establece el mérito administrativo para los empleados y trabajadores universitarios que hubieren prestado diez, quince, veinte y veinticinco años de labor en la Institución;

- g. Los empleados y trabajadores tienen derecho a hacer uso de vacaciones anuales pagadas, y a recibir bonificaciones, subsidios, ascensos escalafonarios, viáticos, subsistencias, gastos de transporte y más ayudas económicas cuando haya sido declarado en Comisión de Servicios, en concordancia con la Ley, Estatuto y demás Reglamentos;
- h. Los empleados y trabajadores tienen opción a licencia con sueldo por enfermedad, hasta sesenta días cada año, por calamidad doméstica, hasta por ocho días cada año, la comisión de servicios para realizar estudios de especialización, hasta por dos años; o permiso para realizar estudios universitarios de dos horas diarias; y en el caso de madres, al permiso por lactancia, de dos horas diarias. Se normará por el Manual de Disposiciones Administrativas; y,
- i. Los demás que establece la Ley de Educación Superior, Estatuto Orgánico, los Reglamentos, Escalafón Administrativo, y las disposiciones de las autoridades universitarias. La Universidad reconoce lo establecido en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Código de Trabajo.

Funciones que cumple el Personal de la Secretaría

1. Coordinar las labores de la secretaría.
2. Elaborar comunicaciones de régimen interno y externo
3. Llevarla agenda de trabajo del Director
4. Asistir a las reuniones convocadas por su Jefe inmediato
5. Redactar acciones de personal
6. Archivar los oficios recibidos, enviados, circulares, convocatorias y otros
7. Brindar atención a los usuarios de cada uno de los departamentos y/o unidades académicas
8. Registrar el uso de los salones: “Luis Felipe Chávez” y “Che Guevara” en el caso de las Secretarías de la Dirección Administrativa.
9. Controlar la asistencia del personal que labora en la Universidad Técnica de Cotopaxi, en caso de no encontrarse el Director Administrativo, en el caso de las Secretarías de la Dirección Administrativa.

10. Registrar el uso de los buses institucionales, en el caso de las Secretarías de la Dirección Administrativa.
11. Llevar un control de actividades diarias
12. Llevar un registro de cada permiso que solicitan los empleados y trabajadores de la Universidad y/o docentes en el caso de las Unidades Académicas.

Procedimiento de la Correspondencia

Recibida

El procedimiento que se debe seguir para la recepción de la documentación es la siguiente:

1. Recibir la correspondencia que ingresa a la secretaría del departamento.
2. Sumillar la correspondencia en el momento en que ingresa al departamento y/o Unidad Académica. En este aspecto se debe indicar que se ubicará la fecha, la hora, y la firma de recepción.
3. Leer detenidamente el documento
4. Registrar en el formato establecido para este fin
5. Pasar al Director para su Autorización
6. Despachar la correspondencia ingresada
7. Archivo del documento

Procedimiento de la correspondencia enviada interna y externa

Una vez que un documento ingresa a la Secretaría, se debe continuar con el trámite y elaborar la respectiva contestación al mismo.

Enviar al Director para legalizar el documento con su respectiva firma de responsabilidad.

Verificar que todos los documentos van firmados y autorizados por el director del departamento.

Registrar el documento en el formato de salida de correspondencia.

Siempre enviar el original del documento con su respectiva copia al destinatario.

Retorno de la copia del documento a la Secretaría con su respectivo sello de recibido.

Procedimiento para el Préstamo de Documentos:

1. Primero se identifica que clase de documento es el que será objeto de préstamo
2. Se registra los nombres y apellidos del solicitante del documento.
3. Se procede al préstamo de la copia del documento que es la que reposa en cada una de las Secretarías
4. Se registra la firma del solicitante una vez que se entrega el documento

Claves para enfrentar el estrés laboral en la Universidad Técnica de Cotopaxi, área de Secretariado

- Contar con una buena forma física
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuado
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo