



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“DIAGNÓSTICO DE LOS SEMINARIOS Y CAPACITACIONES A
LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
COTOPAXI Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL
PERÍODO ACADÉMICO 2014 – 2015”.**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciado/a en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autoras:

Allan Naranjo Tatiana de Lourdes

Topa Llumiyinga Valeria del Rocío

Directora:

Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales

LATACUNGA – ECUADOR

JUNIO 2016

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “**DIAGNÓSTICO DE LOS SEMINARIOS Y CAPACITACIONES A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2014 – 2015**”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

.....
Allan Naranjo Tatiana de Lourdes

C.I. 060312521-2

.....
Topa Llumiyinga Valeria del Rocío

C.I. 050324362-8



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

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“DIAGNÓSTICO DE LOS SEMINARIOS Y CAPACITACIONES A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2014 – 2015”, de las egresadas Allan Naranjo Tatiana de Lourdes y Topa Llumiyinga Valeria del Rocío, postulantes de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos – 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 junio, 2016

La Directora

.....

Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales

C.I 050303235-1



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 Humanística; por cuanto, las postulantes: Allan Naranjo Tatiana de Lourdes y Topa Llumiyinga Valeria del Rocío con el título de Tesis: **“DIAGNÓSTICO DE LOS SEMINARIOS Y CAPACITACIONES A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2014 – 2015”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidas al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga junio, 2016

Para constancia firman:

.....
Lic. Martha Cueva

PRESIDENTE

.....
Ing. Matius Mendoza

MIEMBRO

.....
Ing. Alexandra Alajo

OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Este trabajo investigativo lo dedico a Jehova por enseñarme que día a día con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible; y lo más importante que nunca una persona debe rendirse ante cualquier situación.

A mi hermana Cristina Allan y Gilda Escudero quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de toda mi vida estudiantil, a ellas quiénes constantemente tuvieron en sus labios una palabra de aliento y sabiduría en los momentos más difíciles.

A mis maestros por sus conocimientos impartidos en clase y demostrarme que día a día en la vida existen retos, pero que con esfuerzo y valentía todo se puede lograr.

Tatiana Allan

AGRADECIMIENTO

En la memoria del ser humano siempre debe existir una palabra de agradeciendo hacia Dios por todo lo maravilloso e inmenso que nos ha proporcionado y por saber guiarnos en todos los momentos de la vida.

Agradezco a mis amados padres por el apoyo y la confianza brindada en esta gran trayectoria de mi vida, brindándome su amor puro y verdadero a su vez corrigiendo mis errores.

A nuestros docentes quienes con su experiencia compartieron sus conocimientos para formarnos como unos grandes profesionales a lo largo de la trayectoria estudiantil, con su paciencia y apoyo incondicional.

A esta prestigiosa y queridísima Institución como es la Universidad Técnica de Cotopaxi, que abrió sus puertas con grandes conocimientos para aprender y dirigirme hacia el éxito como profesional eficiente, de calidad para cumplir con los retos que se presentes en la labor institucional.

Valeria Topa

DEDICATORIA

Este presente trabajo investigativo se lo dedicamos a mi Dios Jehová, que con su amor y bondad siempre ha estado a mi lado.

A mis amadas hijas Angie y Saraí que, gracias a su apoyo incondicional, amor y fortaleza han hecho posible que logre alcanzar el culminar con esta meta para ser una persona de bien y seguir adelante, a mi amada Madre Luz América y mis Hermanas Cristina Allan y Gilda Escudero quienes, con su ejemplo de amor, comprensión, apoyo incondicional han sido fuente imprescindible.

Tatiana Allan

DEDICATORIA

Este presente trabajo investigativo se lo dedico a Dios, porque gracias a su amor, sabiduría y guía logre culminar una meta más en mi vida.

A mis amados padres, que siempre han sido mi apoyo e impulso en el transcurso de la carrea, por depositar en mi la confianza para ser una persona de bien y seguir adelante, quienes con su ejemplo de amor, comprensión y sabiduría me han enseñado a ser responsable, fuerte y dedicada.

A mí querida hermana por brindarme su apoyo, confianza y motivarme a seguir luchando por mis sueños y jamás darme por vencida.

Valeria Topa



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

TEMA: “DIAGNÓSTICO DE LOS SEMINARIOS Y CAPACITACIONES A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2014 – 2015”.

Autoras: Allan Naranjo Tatiana de Lourdes
Topa Llumiquinga Valeria del Rocío

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tubo como finalidad el diagnosticar la influencia en el ámbito laboral de los seminarios y capacitaciones a las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el periodo académico 2014 -2015, por lo que esta investigación se basa en resaltar y enmarcar la verdadera importancia de estos eventos académicos, además de verificar la realización y cumplimiento de los objetivos que fueron plateados.

Así pues, se ha detectado necesidades que demandan las secretarias y oficinistas en el ámbito laboral y a su vez esto afecta a la institución, razón por la cual se ve la necesidad de mejorar su entorno laboral de manera eficiente y eficaz. Para efectuar la presente investigación se utilizará la investigación descriptiva, métodos inductivo y deductivo, se realizarán entrevistas y encuestas que serán aplicadas al Rector, Jefa del departamento de Talento Humano, Secretarias y Oficinistas de la institución, con su respectivo análisis e interpretación de resultados.

Por lo tanto, se realizará un diagnóstico de los seminarios y capacitaciones a las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su influencia en el ámbito laboral, es de importancia hacer un seguimiento de estos eventos académicos, realizando un diagnóstico, temario y plan de acción de los seminarios mismo que ayudarán como una guía para futuras capacitaciones y seminarios aplicada a todo el personal administrativo.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ADMINISTRATIVE SCIENCE ACADEMIC UNIT AND HUMANITIES
Latacunga – Ecuador

TOPIC: “DIAGNOSIS OF SEMINARIS AND TRAINING WORKSHOPS FOR SECRETARIES OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI AND ITS INFLUENCE IN THE LABOR SPHERE DURING THE ACADEMIC PERIOD 2014 - 2015”.

Authors: Allan Naranjo Tatiana de Lourdes
Topa Llumiquinga Valeria del Rocío

ABSTRACT

This research work is aimed at diagnosing the workplace of seminars and training secretaries and clerks of the Technical University of Cotopaxi and its influence on the academic period 2014 -2015, so this research is based on highlighting and framing the true importance of these academic events, in addition to verifying the implementation and fulfillment of the objectives were silver.

Thus, it has been detected needs demanded secretaries and clerks in the workplace and in turn it affects the institution, why is the need to improve their working environment efficiently and effectively. To carry out this research descriptive research will be used, inductive and deductive methods, interviews and surveys will be applied to Rector, Boss of the Department of Human Talent, Secretaries and Clerks of the institution, with its own analysis and interpretation of results are made.

Therefore, a diagnosis of seminars and training secretaries of the Technical University of Cotopaxi and its influence in the workplace will take place, it is important to track these academic events, making a diagnosis, agenda and action plan seminars same help as a guide for future training and seminars applied to all administrative staff.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **ALLAN NARANJO TATIANA DE LOURDES Y TOPA LLUMIQUINGA VALERIA DEL ROCÍO** cuyo título versa **“DIAGNÓSTICO DE LOS SEMINARIOS Y CAPACITACIONES A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2014 – 2015”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta 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 estimaren conveniente.

Latacunga, junio del 2016

Atentamente,

Lic. Azucena Borja Padilla
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 040103951-6

ÍNDICE

Contenido	Páginas
Portada.....	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal de Tesis.....	iv
Agradecimientos.....	v
Dedicatorias.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Aval de traducción.....	xi
Índice general.....	xii
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes de la investigación.....	3
1.2 Categorías fundamentales.....	4
1.3 Gestión administrativa.....	5
1.3.1 Definición de gestión administrativa.....	5
1.3.2 Objetivos de la gestión administrativa.....	5
1.3.3 Importancia de la gestión administrativa.....	6
1.3.4 Características de la gestión administrativa.....	6
1.3.5 Propósitos de la Gestión Administrativa.....	7
1.3.6 Aspectos relevantes de la Gestión Administrativa.....	8
1.3.7 Tipos de Gestión Administrativa.....	9
1.4 Relaciones públicas.....	10
1.4.1 Definición de las relaciones públicas.....	10
1.4.2 Importancia de las relaciones públicas.....	11
1.4.3 Características de las relaciones públicas.....	12
1.4.4 Aspectos relevantes de las relaciones públicas.....	14

1.5 Imagen institucional.....	15
1.5.1 Definición de imagen institucional.....	15
1.5.2 Importancia de la imagen institucional.....	16
1.5.3 Características de la imagen institucional.....	18
1.5.4 Definición de la imagen personal de la secretaria.....	18
1.5.5 Importancia de la imagen personal.....	21
1.5.6 Características de la imagen personal.....	22
1.6 Diagnóstico de los seminarios y capacitaciones.....	23
1.6.1 Definición de diagnóstico.....	23
1.6.2 Importancia de un diagnóstico.....	23
1.6.3 Definición de capacitaciones.....	24
1.6.4 Herramientas básicas para la gestión de capacitaciones.....	25
1.6.5 Importancia de las capacitaciones.....	25
1.6.6 Características de las capacitaciones.....	26
1.6.7 Definición de seminario.....	28
1.6.8 Características de los seminarios.....	28
1.6.9 Presentación de los seminarios.....	29
1.6.10 Estructura metodológica del seminario.....	30
1.6.11 Ventajas de los seminarios.....	31
1.6.12 Base Legal la Obligatoriedad de las capacitaciones y seminarios para los empleados del sector público.....	32

CAPÍTULO II

MARCO INVESTIGATIVO

2.1 Breve caracterización de la institución.....	35
2.2 Misión y Visión de la institución.....	36
2.3 Valores Institucionales.....	36
2.4 Análisis FODA.....	38
2.5 Diseño metodológico.....	39
2.5.1 Investigativo.....	39
2.5.2 Tipo de investigación.....	39
2.5.3 Unidad de estudio.....	39

2.5.4 Métodos y técnicas.....	41
2.5.5 Técnicas de investigación.....	41
2.5.6 Instrumentos.....	42
2.6 Investigación de campo.....	42
2.6.1 Análisis de la entrevista realizada al señor rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi Hernán Yáñez.....	42
2.6.2 Análisis de la entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Talento Humano Ingeniera Mónica Pazmiño de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	43
2.6.3 Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	44

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1 Datos informativos.....	53
3.2 Antecedentes.....	54
3.3 Justificación.....	54
3.4 Objetivos.....	55
3.4.1 Objetivo general.....	55
3.4.2 Objetivos específicos.....	55
3.5 Diagnóstico de los seminarios y capacitaciones que se han realizado a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su influencia en el ámbito laboral.....	56
3.5.1 Temario para una futura capacitación a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	58
3.5.2 Plan de acción de acuerdo al temario planteado.....	59
3.6 Conclusiones.....	67
3.7 Recomendaciones.....	68
3.8 Referencias bibliográficas.....	69
Anexos.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Páginas
Tabla 1: Capacitación institucional.....	44
Tabla 2: Nivel de satisfacción académica de los seminarios y capacitaciones.....	45
Tabla 3: Permisos.....	46
Tabla 4: Período de tiempo que reciben los seminarios y capacitaciones.....	47
Tabla 5: Jornada de los seminarios y capacitaciones.....	48
Tabla 6: lugar para recibir los seminarios y capacitaciones.....	49
Tabla 7: Calendario académico.....	50
Tabla 8: Tema más beneficioso que le ayudado a mejorar su desempeño laboral.....	51
Tabla 9: Seminarios futuros que temas les gustaría que se desarrollaran.....	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Páginas
Gráfico 1: Categorías Fundamentales.....	4
Gráfico 2: Capacitación institucional.....	44
Gráfico 3: Nivel de satisfacción académica de los seminarios y capacitaciones.....	45
Gráfico 4: Permisos.....	46
Gráfico 5: Período de tiempo que reciben los seminarios y capacitaciones....	47
Gráfico 6: Jornada de los seminarios y capacitaciones.....	48
Gráfico 7: lugar para recibir los seminarios y capacitaciones.....	49
Gráfico 8: Calendario académico.....	50
Gráfico 9: Tema más beneficioso que le ayudado a mejorar su desempeño laboral.....	51
Gráfico 10: Seminarios futuros que temas les gustaría que se desarrollaran...	52

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Páginas
Cuadro 1: Análisis FODA.....	38
Cuadro2: Unidad de estudio.....	40
Cuadro 3: Eje temático.....	62
Cuadro 4: Plan de acción.....	63
Cuadro 5: Escala de valoración.....	65
Cuadro 6: Actividad de empatía.....	66

INTRODUCCIÓN

Es indudable que el trabajo es esencial en la vida de todo ser humano, por eso el departamento de Talento Humano tiene como una de sus tareas principales aprobar seminarios y capacitaciones al personal administrativo, de esta manera cubrir necesidades en las actividades laborales de la institución.

La capacitación es de gran importancia en la consolidación e integración de los miembros de una organización, por lo que trae muchos beneficios tales como: disposición desinteresada por el logro de la misión institucional, entrega total del esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades, promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo, mejora el desempeño de los colaboradores, aumento de la armonía y el trabajo en equipo.

Cabe destacar, que el diagnóstico de los seminarios y capacitaciones que se realizará en la Universidad Técnica de Cotopaxi es de gran jerarquía en el ámbito laboral de toda secretaria y oficinistas, ya que de esta manera se podrá valorar el desempeño institucional, laboral y a su vez identificará las falencias que no solo afecta a su perfil profesional, sino también a su entorno laboral.

Por lo que se realizó un diagnóstico para determinar su influencia en el ámbito profesional, impartidos en los seminarios y capacitaciones. Este trabajo es de actualidad por que la mayoría de las organizaciones requieren dar capacitaciones a sus empleados y a su vez tiene la obligación de diagnosticar y dar seguimiento a esta actividad para la verificación de sus efectos.

Las preguntas que servirán para orientar la investigación serán debidamente estructuradas, preguntas abiertas y específicas que se utilizarán para las entrevistas y encuestas, que cabe mencionar que serán diferentes de acuerdo a la persona que se dirige, las cuales ayudarán con el progreso de la investigación.

Las variables que orientaron a la formulación de las categorías fundamentales fueron la gestión administrativa, las relaciones públicas, la imagen institucional y personal y finalmente el diagnóstico de los seminarios y capacitaciones. Variables que nos ayudarán al mejor desarrollo y entendimiento de la investigación.

La población investigada en este proceso está conformada por el señor Rector, el Jefe del departamento de Talento Humano, 48 Secretarias y oficinistas de la institución, mismo que con su indudable proceder colaboraron con la investigación.

La investigación será de tipo descriptivo, por lo que se utilizarán métodos inductivo y deductivo para el buen manejo.

Las técnicas empleadas para el desarrollo de esta investigación serán las entrevistas y encuestas mismas que serán aplicadas a los antes mencionados. Luego se procederá a su respectivo análisis e interpretación de resultados.

La tesis consta de tres capítulos, mismos que se detallan de la siguiente manera:
En el **Capítulo I**, Se describe brevemente los contenidos teóricos respecto al tema como son: Gestión Administrativa, Relaciones Públicas, Imagen Institucional y Personal y Diagnóstico de los Seminarios y Capacitaciones.

En el **Capítulo II**, Análisis e interpretación de resultados; este capítulo contiene las características generales de la Universidad Técnica de Cotopaxi, así también análisis del diagnóstico de los seminarios y capacitaciones y su influencia en el ámbito laboral que se han realizaron a las secretarias y oficinistas para obtener los resultados requeridos.

En el **Capítulo III**, Diseño de la Propuesta; el mismo que da solución al problema planteado, al diagnosticar los seminarios y capacitaciones en las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, proponer un temario y finalmente un plan de acción.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Desde tiempo remoto se habla de diagnósticos, no solo en el ámbito de la medicina, sino también en el ámbito administrativo, educativo, científico, etc., por medio del cual se permite identificar sucesos, hechos y base de datos que permitirá juzgar y conocer lo que está pasando. En el ámbito laboral poco se conoce de los diagnósticos realizados a los seminarios y capacitaciones específicamente a las secretarías y oficinistas más que todo en instituciones públicas, específicamente en universidades, debido a que estas entidades son controladas por entidades superiores a estas, las cuales se deben regir a los reglamentos estipuladas por las mismas. Lo que no ocurre con las empresas privadas que con más frecuencia se realizan todo tipo de diagnósticos, para conocer su situación actual.

La investigación realizada por el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP (2013), La mayor concentración de la demanda de capacitación pertenece al área de Administración y Legislación Pública en relación a las demás áreas académicas. Dentro del conjunto de necesidades de las instituciones públicas las solicitudes de capacitación del recurso humano y las áreas prioritarias en que deberán instruirse, según el grupo ocupacional.

MOSQUERA, Christian (2012), “Plan de capacitación por competencia para los servidores de la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones” pág.19

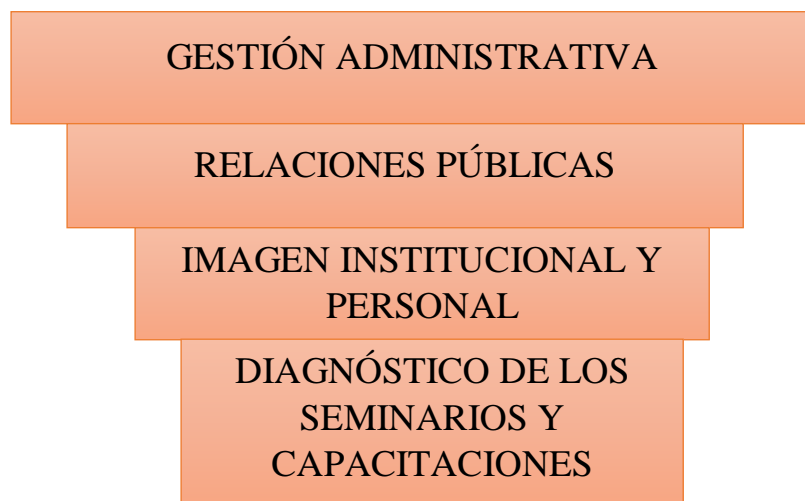
Fortalecer el desarrollo personal y profesional de los funcionarios y servidores de la institución, mediante la coordinación de actividades de capacitación que permitan atender los requerimientos de los servidores de la entidad. Este antecedente aportará a la investigación en cuanto a la determinación del desarrollo personal de las secretarías y oficinistas en correlación con el ambiente laboral.

Tomando en cuenta estos antecedentes, se establece que la investigación sobre el diagnóstico de seminarios y capacitaciones a las secretarías y oficinistas, es factible porque se encontró información referencial que ayudaran al desarrollo. Aclarando que las investigaciones anteriores fueron realizadas en entidades públicas.

Con estos trabajos investigativos nos dará un enfoque sobre las necesidades de realizar el diagnóstico dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se beneficiará, permitiendo de esta manera identificar y rectificar las falencias y continuidad de temas de importancia existentes del personal administrativo.

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRÁFICO 1: Categorías Fundamentales



Elaborado por: Las autoras

Fuente: Propia

1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener el entorno del trabajo de grupos que cumplan eficientemente con sus asignaciones dentro de la institución para alcanzar las metas deseadas.

1.3.1 Definición de Gestión Administrativa

Según BACHENHEIMER, Herman (2008) señala que la “gestión administrativa es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad u organización, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa”. pág. 5

La gestión administrativa en una organización es uno de los factores más importantes que trata de organizar y encaminar a una institución al éxito en el desenvolvimiento y control administrativo, coordinando con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades caminen sin problemas. Para esta investigación la gestión administrativa permitirá identificar y diagnosticar adecuadamente los seminarios y capacitaciones que serán dirigidas a las secretarías y oficinistas.

1.3.2 Objetivos de la gestión administrativa

Según CHIAVENATO, Idalberto (2008) define que “los objetivos son el resultado deseado que se pretende alcanzar en determinado período. Los objetivos de gestión administrativa deben satisfacer simultáneamente las funciones establecidas”. pág. 15

Las investigadoras determinan que los objetivos planteados dentro de la gestión administrativa se dirigen hacia un fin común y la correcta disponibilidad de las funciones principales, dirigir y coordinar el cumplimiento de las metas mediante la adecuada utilización de los recursos humanos, materiales y económicos.

1.3.3 Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económica que se adapte a los cambios que se bien globalizando con el tiempo y el avance de la tecnología es el principal reto de la gestión administrativa logrando una meta estratégica, para el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de la organización de manera correcta.

La gestión administrativa es de gran importancia porque mediante ello se puede organizar una supervisión del funcionamiento interno de la organización, en gran medida la satisfacción de alcanzar las metas propuestas en los ámbitos económicos, sociales y políticos.

Para la secretaria, este punto es fundamental porque mediante esto puede desarrollar métodos y técnicas dentro del ámbito laboral para un mejor desempeño tanto profesional y personal. Porque es la principal imagen de toda empresa, y por medio de ella se da la imagen que toda institución desea dar a conocer al público y a su competencia.

1.3.4 Características de la Gestión Administrativa

Según SALCEDO, Fanny; VITE, Cecilia (2013) manifiesta que “la gestión administrativa involucra diversas características como la planeación, organización, dirección y control, para un buen funcionamiento de cada organización”. pág.44

La gestión administrativa para cumplir con sus objetivos se basa en cuatro principales características las mismas que ayudan a la empresa o institución a direccionar hacia un mejor campo laboral y son las siguientes: planificar, organizar, dirección y control.

- **Planificación:** es definir los objetivos, metas, propuesta de la organización de tal manera que se puede establecer estrategias para mantener alcanzar los fines propuestos de la institución, en si la planeación constituye una toma de decisiones entre varias alternativas, las mismas que ayudaran a cumplir lo propuesto.
- **Organización:** para poder llevar a la práctica lo planificado hay que saber organizar y designar ciertas funciones a cada individuo para llevar adelante los planes de la organización los que deben ir a la par entre los recursos humanos, materiales y económicos.
- **Dirección:** es la motivación, el liderazgo, estímulo, la guía, el resultado de los esfuerzos que cada miembro de la organización lo ve. Dentro de este punto está la estima de como el jefe apoya, incentiva a que sus empleados logren los objetivos y a su vez sobresalga la empresa, de tal manera se brinda un trabajo mutuo y con agrado dentro de las dependencias en donde laboran.
- **Control:** consiste en medir y evaluar las actividades que se han realizado, buscando un resultado de comparación para saber si se está actuando de una manera correcta o incorrecta, que permita corregir ciertos errores en caso de haberlos, estos deben ser evaluados internamente y dar una solución oportuna para el mejor desarrollo de las actividades laborales.

1.3.5 Propósitos de la Gestión Administrativa

Los propósitos para una adecuada gestión administrativa se componen en encaminar a la consecución de los objetivos y metas planteados de la organización, misma que para el logro respectivo se enfoca en las siguientes fases: planificar, controlar, verificar y analizar.

- Planificar y controlar actividades empresariales.
- Controlar la información del sistema contable.
- Verificar y anticiparse a las necesidades financieras de la empresa u organización; así como también realizar gestiones que ayuden al financiamiento y desarrollo exitoso de la misma.

- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos entre otros.

1.3.6 Aspectos relevantes de la Gestión Administrativa

Dentro de los aspectos relevantes de la Gestión administrativa podemos encontrar las tendencias actuales las mismas que son:

- **Innovación y espíritu emprendedor:** una secretaria debe estar actualizada e innovarse dentro de todos los ámbitos secretariales, para brindar un servicio eficiente y eficaz dentro de sus labores cotidianas en especial a los usuarios y a su jefe superior, impulsando una buena imagen ente los demás.
- **Diversidad de la fuerza de trabajo:** para que las actividades laborales surjan y lleguen con éxito a su término, la secretaria debe trabajar conjuntamente de la mano con todos los compañeros de la organización para un mejor desenvolvimiento de sus tareas encomendadas.
- **Administración del conocimiento:** una secretaria debe ser inteligente, leal, respetuosa, responsable y sobretodo discreto para organizar sus tareas y cumplirlas a cabalidad, ya que el rol que cumple dentro de la institución en donde labora es de suma importancia, por ser la imagen primordial y principal de toda entidad.
- **Administración de la calidad:** para que la empresa surja no solo depende de la secretaria, también de todo el personal que labora a su alrededor, por eso al realizar sus trabajos deben hacerlo con dedicación y esmero para que el tiempo invertido sea de calidad y próspero para todos los trabajadores y en si para los clientes.
- **Ética profesional:** es un valor muy valioso que debe predominar dentro de todas las personas de la organización, porque no se puede andar revelando secretos de la empresa a cualquier extraño y mucho peor a otras personas que resultan ser la competencia, la ética profesional es un valor que se debe poseer

todo ser humano y predominar en la secretaria para que su imagen no sea influenciada por malas expectativas o comentarios de otras personas.

- **Servicio al cliente:** una buena atención al cliente hace que la empresa sobresalga entre los demás, la secretaria es la imagen de toda organización y la persona que se encarga que los clientes salgan satisfechos o insatisfechos del trato que se les brinda al momento de adquirir un bien o un servicio. El cliente es la manera de impartir publicidad de boca en boca y si los comentarios son negativos la empresa no surgirá ante la sociedad.

1.3.7 Tipos de Gestión Administrativa

CHAVETANO, Idalberto, 2000, manifiesta que “en la gestión administrativa existen tipos que ayudan a la organización con capacidades, conocimientos y actitudes de interés de los participantes de un área laboral”. pág. 15

Los diferentes tipos de gestión administrativa permiten desarrollar procesos adecuados y adaptables enfocados en ayudar a la institución con conocimientos y actitudes basados en investigación de la siguiente manera:

- **Gestión mecanicista y reactiva:** permite las experiencias vividas y el sentido común como formas de conocimiento.
- **Gestión proactiva:** esta gestión que hace énfasis en la función y en el hecho para construir una imagen de la realidad de los seminarios y capacitaciones recibidas por las secretarias y oficinistas. Además de obtener datos para ser verificados y corroborada la información.
- **Gestión sistémica:** con esta pauta permitirá evidenciar las relaciones existentes entre las secretarias de la Universidad y el público en general que asiste a la misma. Propósitos de la Gestión Administrativa.

Según MORALES, Diana (2013) define que “los propósitos para una adecuada gestión administrativa se redactan de la siguiente manera: dar soporte en la planificación, gestionar el sistema de información, detectar y anticipar las necesidades y analizar desde el punto de vista administrativo”. pág. 13

Las investigadoras definen que el propósito de toda gestión administrativa es controlar la gestión que se posee para la adecuada consecución de los objetivos planeados de cualquier institución u organización además de reflejar el cumplimiento de los mismos. Para eso se detalla a continuación como influye los propósitos de la gestión administrativa en la investigación:

- Da soporte en la planificación y control de las actividades establecidas para el programa de capacitaciones.
- Gestiona el sistema de información obtenida a través de las encuestas y entrevistas realizadas a las diferentes autoridades involucradas en la investigación.
- Detecta y anticipa las necesidades de financiación si se diera el caso de requerirlo.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la universidad en cuanto al presupuesto establecido para la realización de capacitaciones.

1.4 Relaciones públicas

1.4.1 Definición de las relaciones públicas

Según PALENCIA, Manuel (2011) afirma que “las relaciones publicas están situadas dentro del ámbito doctrinal y científico de las ciencias sociales y arte esta vinculación las relaciones publicas como disciplina autónoma entre las disciplinas de la comunicación e imagen”. pág. 28

Las relaciones públicas son el arte y la ciencia de gestionar la comunicación entre una organización y sus públicos claves para construir, administrar y mantener su imagen positiva. Su función es crear una imagen acerca de la compañía, sus productos, servicios; es el elemento fundamental de la mezcla de mercadotecnia.

Las relaciones públicas representan una de las actividades profesionales más prestigiosas en el contexto de las organizaciones. Para la investigación el concepto de relaciones públicas es vital importancia ya que permitirá entender de mejor manera la relación existente entre todo el personal que labora dentro de la institución.

También se encargan de gestionar la información entre una Universidad y la sociedad, con el objetivo de construir, administrar y mantener su imagen positiva. Se desarrollará una serie de acciones comunicativas estratégicas, coordinadas y además sostenidas a través del tiempo, que justamente tendrán la principal misión de fortalecer vínculos con los diversos públicos a los que dirigen sus mensajes. Los escucharán, los informarán acerca de cuestiones sensibles y que les interesan y por supuesto también ejercerán la persuasión sobre ellos para lograr consensos en aquello que promueven.

1.4.2 Importancia de las relaciones públicas

Según CASTILLO, Antonio (2009) señala que “en la sociedad la imagen se ha convertido en un elemento esencial, acompañado de conocimiento, información y relación entre personas e instituciones. La disciplina de las relaciones contribuye a que organizaciones puedan comunicarse con su entorno y proyectar su imagen”. pág. 9

Las relaciones públicas son de vital importancia dentro de una empresa o institución que mediante las mismas se pueden generar una imagen positiva ante los competidores y a la vez lograr un clima agradable para una buena organización o empresa y su buen funcionamiento institucional, son las herramientas administrativas, actos, técnicas que a través de un proceso de comunicación táctica e institucional tiene por objetivo mantener una buena imagen ante el

público y otras empresas, enfocando que la imagen crezca con el tiempo y obtener resultados favorables.

En la actualidad las relaciones públicas se han convertido en una disciplina que toda organización debe tener, considerándolo como una gestión estratégica para el logro de los objetivos propuestos por la organización además de tener un alto grado de diferenciación con la competencia.

Por lo que se considera que las relaciones públicas representan la imagen positiva o negativa de una institución y es de suma importancia para el desarrollo y evolución de la misma, así como el desarrollo de la investigación. Hay que tener en cuenta que esto permite generar un vínculo entre las partes interesadas, llevando así un clima favorable para ambas partes.

Para el logro consecutivo de las relaciones públicas en la organización se deben tomar en cuenta algunos elementos intangibles que hacen posible este desarrollo como son: la identidad, filosofía, cultura, imagen, y reputación. Todo esto convierte en un factor esencial en la gestión de la comunicación de las organizaciones, al establecer relaciones duraderas y mutuamente beneficiosas entre las organizaciones y sus públicos.

1.4.3 Características de las relaciones públicas

Según CASTILLO, Antonio (2010) menciona que “Las relaciones públicas internas mejoran las actitudes frente a los públicos externos características que relaciona la organización y valores que tratan de transmitir aquella imagen respecto a la cual esperamos y deseamos que nuestro público obtenga de nosotros”. pág. 23

Las buenas relaciones públicas deben poseer ciertas características y valores que definan la personalidad de cada institución frente al público, a continuación, mencionaremos algunas que son de vital importancia:

- **Confianza en sí mismo:** toda persona de cualquier organización debe tener confianza en todas las labores que desempeña, lo que ayudara a desenvolverse con facilidad dentro del ámbito laboral. Para esto es necesario que el profesional este en constantes capacitaciones y actualizaciones en todos los ámbitos dentro del rol profesional.
- **Atención al detalle y actualización:** los avances tecnológicos y las diferentes actualizaciones que se han realizado dentro del ámbito cultural, educativo, social, se han visto en la necesidad que las secretarias se actualicen dentro del ámbito laboral que se desenvuelven ya que ellas son las indicadas de estar pendientes a cada cambio que se desarrolla dentro de su área.
- **Creatividad:** una secretaria para relacionarse dentro del ámbito laboral debe poseer ciertas habilidades y una de ellas es la creatividad, la misma que puede ser utilizada para ampliar y dar soluciones a ciertos problemas que se le presentan dentro de sus labores. La creatividad lo posee todo ser humano lo cual lo hace un ser único y diferente.
- **Construir buenas relaciones:** mantener unas buenas relaciones entre el empleado y el empleador y a su vez ante el público es un punto clave dentro de la organización ya que la secretaria es la imagen que percibe el cliente al momento de ingresar a la institución, por tal motivo la secretaria debe prestar un buen servicio y atención de tal manera que las actividades que realice lo cumplan con una buena actitud y calidad.
- **Respeto mutuo:** es un valor que debe predominar en todas las personas y uno de los más importantes que debe poseer el ser humano, es un sentimiento positivo hacia sus semejantes, si das respeto recibes respeto. En la secretaria debe predominar este valor, por medio del respeto se logra muchas cosas, a su vez un buen prestigio de su imagen institucional.
- **Reducir los riesgos de los trabajadores:** es una de las características de las relaciones públicas es la reducción de los riesgos porque mediante este proceso todos los trabajadores realizan sus actividades de una manera más ordenada y con mayor seguridad, poniendo en énfasis las perspectivas de la organización.

Los clientes externos, con las cuales se tiene una obligación de información sobre las particularidades de nuestros servicios que van a recibir. Las relaciones públicas estarán presentes en la coordinación entre las personas que necesitan del servicio de atención al usuario interno y externo de la universidad y la sociedad, teniendo en cuenta que las opiniones que formulen sus públicos influirán en la opinión pública.

1.4.4 Aspectos relevantes de las relaciones públicas

Las secretarías de hoy no solo se limita a redactar documentos en la actualidad ejecutan varias funciones, por ende sus labores son multifuncionales dentro o fuera de la entidad en la cual labora, para lograr unas buenas relaciones públicas una secretaria debe poseer ciertas características que le ayuden a desenvolverse en el ámbito laboral como son: la buena comunicación, el respeto, la amistad, la confianza, la responsabilidad, la discreción, el trabajo en equipo y sobre todo la imagen personal e institucional.

Para que se de las relaciones públicas existen factores que intervienen como son:

- **Emisor:** es la fuente o la persona encargada de emitir el mensaje que se desea o quiera darse a conocer.
- **Mensaje:** es la información o datos que el emisor transmite, esta puede ser escrita o verbal.
- **Receptor:** es la persona que recepta la información, analiza y da una respuesta coherente al mensaje emitido.

GUZMAN Manuel y VERSTAPPEN Bert 2009 manifiesta “En las relaciones públicas se puede diferenciar tres tipos de público que son interno, externo, mixto.” pág. 11

- **Interno:** aquel que debe su existencia a la organización, nacimiento y desapareciendo con ella. Tales como los accionistas, empleados.

- **Externo:** aquel que es exterior de la organización, pero con el que mantiene una relación dentro de su macro entorno. Entre los que se encuentran entidades financieras, competencia, administración, comunidad local, medios de comunicación, líderes de opinión, entre otros.
- **Mixto:** Aquel que ocupa una posición intermedia entre los dos anteriores como familiares de empleados, clientes reales, clientes potenciales, asociaciones profesionales, entre otros.

Estos factores que son muy importantes influyen en las relaciones públicas, en la forma como se desenvuelve una secretaria dentro del ámbito laboral y la imagen institucional que desea mostrar ante los clientes, colaboradores, competencia y principalmente ante su superior; la secretaria debe manejar una buena imagen institucional y personal que incluye un sin número de valores y atributos como buena comunicación oral y escrita, discreción, respeto, responsabilidad entre otros; para que la imagen institucional y personal pueda ser transmitida de mejor manera ante el público y ellos sean los evaluadores de la verdadera simpatía e imagen de una secretaria dentro de toda organización

1.4 Imagen institucional

La imagen institucional hace referencia al conjunto de valores y atributos que representa una entidad, organización o empresa, y la manera que esta percibe por la sociedad es una representación mental que viene determinada por las acciones, la filosofía y la estructura física de toda institución

1.5.1 Definición de imagen institucional

LENCINAS, Adriana (2003) manifiesta que “la imagen institucional es la construcción que se realiza el público a partir de diferentes elementos tanto visuales, culturales, como extraídos de la propia experiencia sobre una empresa”.

pág. 14

Las investigadoras definimos que la imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad, es la esencia de la empresa, como lo perciben y como lo describen las demás personas, para lograr su reconocimiento ante la sociedad, se vale de medios de comunicación como periódicos, radio, televisión entre otros.

También, la imagen institucional constituye la base fundamental de la creación de la estructura corporativa y desarrollo gráfico de marca, ayudará a plasmar gráficamente la personalidad, el carácter y el estilo marcado de la organización, lo que es importante para el desarrollo de la investigación.

1.5.2 Importancia de la imagen institucional

Según CAPRIOTTI, Paul (2009) señala que “la importancia de la imagen institucional tiene como objetivo prioritario lograr la identificación, diferenciación y preferencia de la organización, dentro de una situación existente en el entorno general y competitivo, en un mercado o sector de actividad”. pág. 12

La imagen institucional es uno de los elementos más importantes de una institución que mediante esto se da a conocer al público y lo que ofrece a la sociedad. Además de ser una carta de presentación, la misma que debe ser ágil y oportuna para lograr la diferenciación entre el entorno competitivo.

Para la investigación la imagen nos ayuda básicamente a identificar: cómo queremos ser percibidos por el público; la construcción de la imagen corporativa va mucho más allá del diseño gráfico: también se debe realizar una serie de conocimientos para construir herramientas de lenguaje que ayuden a implantar en la mente de los clientes externos.

La imagen institucional es un aspecto de gran relevancia a la cual debe darse un interés primordial, ya que si la imagen institucional de una empresa u

organización no es acogida de manera positiva no surgirá hacia adelante, ya que toda institución vive de sus clientes. Los que desea alcanzar la imagen institucional en sus clientes abarca los siguientes aspectos:

- **Imagen visual**

Es la que va a visualizar los clientes en su diferenciación única ante la colectividad, solo con mirarla la gente va a saber de qué institución de trata, manifestando su personalidad la misma que debe brindar seguridad y confianza.

- **Imagen gráfica**

Está compuesta de símbolos, gráficos, letras o números de la escritura mental de la institución que se presenta frente al público.

- **Imagen mental**

Es la imagen que el público capta en su memoria en tiempo y espacio la misma que puede ser positiva o negativa, todo dependerá de la importancia que se dé, cuando se cree la imagen institucional.

- **Comunicación masiva**

Consiste en la transmisión de información que proviene del entorno general y específico que influye en el público de la organización.

- **Relaciones interpersonales**

Es la información que recibimos de las personas y sociedad que nos rodea, las mismas influyen en las decisiones de transmitir una imagen positiva o negativa para cada institución.

- **Reputación institucional**

Es la reputación o consideración a alguien o algo, es el prestigio que crea una institución u organización en forma intangible, pero que se evidenciaría en sus clientes al momento en que ellos generalizan sus comentarios en otras personas que le rodean.

1.5.3 Características de la imagen institucional

Según CAPRIOTTI, Paul (2009) afirma que “las características brindan una buena Imagen Institucional y que son flexibles y permitirá a la organización ocupar un espacio en la mente del público, facilitar la diferenciación, lograr vender mejor, atraer inversionistas”. pág. 13

Las características de la imagen institucional aportaran en la investigación con diferentes detalles y análisis que proyecta una institución como que se muestran a continuación:

La imagen institucional permite generar valor diferencial y añadido para el público, aportando soluciones y beneficios que sean útiles y valiosos para su toma de decisiones. Así también la imagen institucional permite mejorar los servicios que se brinda con un margen superior y diferenciación institucional.

Para las personas que trabajan en la institución, esta entidad será una referencia, y será preferida a otras, lo cual le facilitará a dicha organización la contratación de personas más adecuadas en función de su perfil profesional.

1.5.4 Definición de la imagen personal de la secretaria

La imagen personal es la carta de presentación asociada con lo visual y personalidad de cada individuo, la misma que es única y debe ser espontanea, que abarca la apariencia física, comunicación verbal, vestimenta acompañado de la cortesía y el grado de educación, y tiene gran peso en el desarrollo profesional y de las relaciones públicas.

Según RUIZ, Nilda & ACEBO, María (2008) manifiestan que “la imagen personal es la percepción que la gente recibe de sí mismo: aspectos físicos, como visten, se comunican y actúan. Es una herramienta poderosa, quien sabe cómo usarla, puede comunicar su personalidad”. pág. 24

La imagen personal de la secretaria es algo esencial que representa la imagen de la universidad, para la investigación esto aportará en detalles de cómo se debe presentar una secretaria a vista del público y por ende influirá en el ambiente laboral en el que se encuentra.

La apariencia personal de una secretaria es tan importante como los conocimientos que ésta debe poseer. Cuando se habla del cuidado personal de una secretaria u oficinista no significa que ésta deba andar a la moda, si no, que toda secretaria debe tener armonía y cuidado en su vestuario, maquillaje, peinado, calzado y accesorios. El oficio de secretaria conlleva a que ésta esté en contacto con todo tipo de personas, tiene que salir de la oficina a realizar algunas diligencias, y debe representar a su jefe en diversas situaciones, por ello y porque representa a la empresa donde trabaja debe la secretaria tener sumo cuidado en su apariencia.

Cuando se habla de apariencia personal no se referimos al físico, sino también aspectos como los modales, cortesía, posturas, entre otros. Para dar mejores detalles se empezará analizando la apariencia personal que debe tener la secretaria por esta parte:

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

describen la forma de ser de la secretaria, sino también describen la imagen que la empresa proyecta hacia fuera.

- La Postura del Cuerpo: toda secretaria debe cuidar su postura corporal, debe caminar con el rostro erguido, pasos firmes y seguros y el vientre un tanto encogido. Aunque parezca gracioso, la secretaria debe caminar como si estuviese en una pasarela.

También debe cuidar su forma de sentarse y de ponerse en pie, su forma de hablar, debe utilizar tonos correctos para la oficina. La secretaria no debe ni puede utilizar tonos chillones ni palabras obscenas.

Es muy importante, también, cuidar los gestos, debe evitar aquellos ademanes que denotan nerviosismo o mala educación como retorcerse los dedos, darle vueltas al anillo, morderse las uñas, entrarse los dedos en la nariz, limpiarse los oídos con los dedos, etc.

- El Vestuario: la forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros, si lleva un traje clásico y formal, la tratarán con formalidad; si viste con faldas cortas y blusas descotadas, la tratarán con frivolidad; y si lleva un vestido discreto, la tratarán con respeto.

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo. En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar ropa transparente y de brillo, Sandalias demasiados altos, faldas cortas y muy ajustadas, escotes muy pronunciados, zapatos dorados o plateados, maquillaje recargado, accesorios grandes y muy llamativos.

1.5.5 Importancia de la imagen personal

Para Según RUIZ, Nilda & ACEBO, María (2008) manifiesta que “la importancia de la imagen personal reside en la gran influencia que tiene, está en la vida del ser humano, la imagen que tenga cada persona dependerá del resultado de valoración y el proceso de comunicación”. pág.15

La primera impresión es la que cuenta y la imagen personal es la que va a visualizar el cliente de toda institución y de esta también dependerá tener una buena opinión tanto en lo interno y lo externo, la misma que proyectara un sentido de seguridad, estabilidad, confianza ya que verse bien para que todos los demás se sientan bien, sin olvidarse que siempre deben ir de la mano de una buena comunicación sencilla, clara y precisa, que puede ser una llave para brindar oportunidades que abrir muchas puertas.

La imagen personal está legalmente unida a una buena comunicación que debe contar con una previa preparación profesional. Todos los seres humanos proyectamos una imagen frente a los demás y puede o no ajustarse a los que realmente somos o a lo que hemos querido que los demás crean y piensen de nosotros. Una vez que los demás se han formado una imagen, difícilmente contamos con la oportunidad de cambiarla, debemos cuidar nuestra imagen personal a lo largo del tiempo, para que siempre refleje lo que se quiere mostrar y esto dependerá de las acciones y actitudes que se tiene con los demás.

Para la investigación la importancia de la imagen personal sobre todo en las secretarías permitirá clarificar algunas incertidumbres. Como un ejemplo claro que fundamenta la imagen personal es cuando alguien tiene que elegir entre varias personas con capacidades similares en su trabajo o profesión, lo que define su elección es la persona que lo ofrece. La imagen personal que se proyecta marca la diferencia a la hora de conseguir un trabajo o un cliente.

La imagen personal es una herramienta muy poderosa, quien sabe cómo utilizarla, puede proyectar y comunicar tanto su personalidad, como sus capacidades y un estilo determinado de los demás.

1.5.6 Características de la imagen personal

Las investigadoras determinamos que las características de la imagen personal hay que tener atención a los detalles, esto es una ventaja absoluta en los siguientes aspectos:

- **Comunicación no verbal:** es como nos comportamos y nuestro lenguaje corporal.
- **Comunicación visual:** nuestra imagen vende.
- **Comunicación verbal:** desenvolvimiento bucal.
- **La propia conducta:** es como nos desenvolvemos y nuestra forma de actuar.
- **La proxemia:** es el medio físico en el cual trabajamos, la infraestructura con la que contamos y su correcta utilización.
- **La vestimenta:** debe ser cuidadosamente selecta para no dar una imagen negativa y ser sutil complemento para nuestro desenvolvimiento profesional.
- **Los accesorios:** debe ser cuidadosos ya que no debe llamar la atención de las aptitudes y actitudes en el desenvolvimiento laboral.
- **Prestar adecuado cuidado a las manos:** ya que esta forma parte de los ademanes.
- **Control del lenguaje corporal:** como en la mirada movimientos excesivos de manos y piernas.
- **Utilización adecuada del maquillaje:** esto debe ir de acorde a cada ocasión y el medio social que se encuentre.

En un entorno tan competitivo y cambiante, la imagen se ha convertido en una herramienta y elemento de gran valor. Y es ahí donde ya no importa solo lo que se piensa de sí mismo, sino lo que piensa un grupo de personas de “nosotros”. Es ahí donde entra en juego el lenguaje corporal, la comunicación verbal, la actitud, la

presentación personal, la preparación profesional; y es donde se debe impactar con la imagen; puesto que se abren puertas, se prueban conocimientos y experiencias. Son esos primeros segundos la gran oportunidad que se tienen para mostrar una imagen impactante.

1.5 Diagnóstico de los seminarios y capacitaciones

Es un proceso sistemático de enseñanza y aprendizaje de una manera continua, mediante estos conocimientos se desarrollen habilidades y destrezas para los cuales están destinadas las capacitaciones las mismas que permiten un mejor desenvolvimiento en las labores profesionales aportando gran beneficio tanto personal como académico para brindar un excelente servicio a los clientes e implementar una buena imagen institucional.

1.6.1 Definición de diagnóstico

Es un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental, conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos y su resultado en sus labores profesionales de una institución.

1.6.2 Importancia de un diagnóstico.

En toda institución es transcendental adecuar y modernizar su aparato estructural y funcional para enfrentar y estar acorde con la evolución de establecimientos actuales, de ello resulta que deben adaptar su mentalidad y acciones a los cambios que se le presentan y aceptar, enfrentar como un reto y encontrar soluciones a los problemas particulares y generales en cualquier momento, además es necesario realizar análisis periódicos sobre las áreas objeto de estudio para retroalimentar las soluciones y mejorarlas permanentemente.

Para realizar adecuadamente el Diagnóstico, es necesario llevar un orden lógico para lograr recopilar e interpretar adecuadamente la información y cumplir con los

objetivos deseados, difícilmente se podrán obtener si no existen parámetros de evaluación que indiquen los aspectos que se deben evaluar.

- Recopilación de información
- Análisis organizacional o administrativo

La información que se recoge debe ser lo más exacta posible, pues representa la base para las futuras diagnóstico, conclusiones, recomendaciones, el problema directo o al menos tratar de comprender los síntomas directos; la investigación deberá ser procesada y analizada.

1.6.3 Definición de capacitaciones

Para GARCIA, José (2011) menciona que “Capacitación: es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones”. pág. 4

La capacitación ayuda a las secretarias y oficinistas a actualizar los conocimientos y fortaleces los ya existentes para desempeñar su trabajo con mayor efectividad y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral para responsabilidades futuras.

A continuación, se mencionan algunas razones que hemos considerado importantes para la realización de capacitaciones:

- Se las ejecuta más en el ámbito académico y laboral para la actualización de conocimientos o la adquisición de nuevas técnicas que desarrollan en el campo laboral.
- Buscan perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo.
- Beneficio para cada empresa optimizando tiempo, espacio e infraestructura.
- Proceso sistemático y futurista con beneficios en lo personal y laboral.
- Desarrollar las potencialidades de los trabajadores.

1.6.4 Herramientas básicas para la gestión de capacitaciones

Según GUGLIELMETTI, Pedro (1998) afirma que “Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación”. pág. 9

Para el proceso en el desarrollo de las capacitaciones existen herramientas que se utilizan como son: temarios, talleres, debates, lluvias de ideas, creatividad, serán un aporte indispensable en la investigación ya que mediante estos se establecerá como guía de elaboración para la realización de las capacitaciones de las secretarías y oficinistas. Por lo que la capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema que interactúan para mejorar el desempeño de estos eventos con eficiencia de la organización y de los asistentes.

1.6.5 Importancia de las capacitaciones

Para (GELAF, 2013) manifiesta que “la capacitación ofrece la oportunidad de superarse y sobrepasar las exigencias del cargo que ocupa, además, protege la vitalidad de la institución. Su intención es afrontar nuevas necesidades y su actitud la promoción de toda renovación positiva”. pág. 6

La actualización de conocimientos es de gran beneficio y un factor determinante para un desenvolvimiento del personal administrativo en la institución. En el cual se dirige al desarrollo de destrezas, actitudes, crecimiento personal y profesional de los participantes permitiendo que desempeñen su trabajo con mayor eficiencia, eficacia y mejor calidad.

Las capacitaciones poseen un alto nivel de importancia, permite la renovación y transformación de conocimientos que favorecen a la empresa y beneficiando al adiestramiento de las secretarias y oficinistas, que el recurso humano sea eficiente, optimizando tiempo y recursos mutuamente entre el jefe y el trabajador, mediante una buena motivación y confianza que finalmente beneficia a toda la organización.

La capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador o grupo asociado, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso.

Consideramos a la capacitación como uno de los medios prioritarios en la administración del personal que permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. Convierte el esfuerzo humano en tareas de alta calidad y trascendencia. Además, proporciona a las secretarias y oficinistas la oportunidad de adquirir actitudes, conocimientos y habilidades que aumentan su competencia y comprensión de la misión y funciones de la organización. Esto permite que el personal se desempeñe con eficacia en su trabajo y reúna las condiciones requeridas para cargos y ascensos.

La capacitación ofrece:

- Formación grupal.
- Ampliación del cambio conocido.
- Profundización en algún aspecto.
- Aplicación de conceptos adquiridos, en un futuro.

1.6.6 Características de las capacitaciones

Según (BILLIKOPK, 2003) manifiesta que “La capacitación posee características que facilitan la explicar y guía de la forma correcta de realizar, ayudar al personal a desempeñarse, evalúa el desempeño laboral y Capacita a los trabajadores según los resultados de la evaluación”. pág.58

Las características son de vital importancia para el desarrollo de la investigación encaminando a una adecuada elaboración de las capacitaciones. Dependiendo del tipo de aprendizaje que se desee realizar y al personal que va dirigido.

Pueden ser flexibles de ajustes mínimos que se podrán cambiar de acuerdo a las necesidades y pedidos que manifiesten los asistentes. También la información se deberá extraer principalmente de la planeación estratégica de la institución que es en donde se establecen los objetivos a corto, mediano y largo plazo, las estrategias y tácticas a implementar para alcanzar esos compromisos; a partir de ahí se deberá clarificar que recursos serán necesarios, incluyendo principalmente a los humanos, en ese momento el administrador de recursos humanos deberá involucrarse para analizar si cuenta con las competencias necesarias para cumplir con la planeación estratégica.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico de las secretarías y oficinistas para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la institución.

Dentro de las características principales a seguir se tiene:

- Explicar y demostrar la forma correcta de realizar la capacitación
- Ayudar al personal a desempeñarse primero bajo supervisión.
- Luego permitir que el personal se desempeñe solo.
- Evaluar el desempeño laboral.
- Capacitar a los trabajadores según los resultados de la evaluación
- Es posible volver a repetir estos pasos varias veces antes que un colaborador capte correctamente lo que debe hacer. Cuando el trabajador asimilado el material este puede.
- Afianzar sus conocimientos capacitando a otra persona.

1.6.7 Definición de seminario

Para PIÑA, Carmen; SEIFE, Aimee; RODRIGUEZ, Carmen (2012) afirman que “el seminario es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objetivo es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas y participantes”. pág. 110

Los seminarios son de gran aporte para la investigación, es una estrategia para el aprendizaje activo, ya que es una reunión especializada de entorno académico, técnico y metodológico que se desarrolla sobre determinado tema o materia, la misma debe tener una duración mínima de 2 horas y con 50 participaciones, más práctico y específico para cada institución u organización.

1.6.8 Características de los seminarios

Para el Instituto Internacional San Telmo (2011) manifiesta que “este método de aprendizaje consiste en dialogar metódicamente sobre hechos, problemas y actitudes humanas en la empresa, con la finalidad de tomar mejores decisiones. Es un medio real en donde el participante se adentra en las situaciones”. pág. 4

Las características de un seminario aportaran a la investigación en cómo se debe realizar un seminario y particularidades específicas que poseen a tomar en cuenta para la realización del mismo, que son:

- Los intereses son comunes entre los trabajadores.
- Los temas impartidos requieren investigación.
- El desarrollo de temas es previamente escogidos y ejecutados de acorde a la necesidad de las personas.
- Los resultados y conclusiones es responsabilidad de todos los participantes.
- Se pueden configurar grupos de trabajo y su duración pueden ser de dos o más horas durante algunos días.

- Cada grupo formado designa un director o secretario de grupo.
- Busca información, acrecienta ideas de los participantes, discuten temas formulando conclusiones y recomendaciones que beneficien a todos los participantes a resolver los problemas que tienen.

Los participantes se organizan en equipos de trabajo, guiadas por un monitor, con los que compartirán su experiencia de manera más intensa a lo largo del seminario. En estos trabajos en equipo, se contrastan las conclusiones personales y se intercambian puntos de vista muy diferentes, dada la variedad de procedencias y formación de los participantes. Finalmente tiene lugar la Sesión General, dirigida por un profesor que cuida que la discusión de los problemas, soluciones propuestas y consecuencias de su puesta en marcha, se lleve con orden y rigor metodológico.

1.6.9 Presentación de los seminarios

Según MARI, José (2004) afirma que “la forma más correcta de presentar un seminario es la siguiente: ser claro, preciso acompañado de un ambiente óptimo”.
pág. 4

Para la presentación del seminario se debe tomar en cuenta pautas a seguir para el desarrollo, razón por la cual es primordial dentro de la investigación. A continuación, se detalla de mejor manera como se deberá presenta un seminario:

- Para presentar un seminario lo primero que se debe hacer es crear un ambiente adecuado de tranquilidad y confort en el cual se pueda visualizar a todos los participantes.
- Que el audio se distribuya de forma adecuada a todo el auditorio.
- Se debe proyectar confianza y el desenvolvimiento de la comunicación, es esencial, debe ser claro, preciso y concreto. Sabiendo que el comportamiento es una esencia de cada uno.

1.6.10 Estructura metodológica del seminario

Según PIÑA, Carmen; SEIFE, Aimee; RODRIGUEZ, Carmen; (2012) manifiesta que “la estructura metodológica del seminario consta de tres partes fundamentales las mismas que son: introducción, desarrollo y conclusiones, partes que forman una guía adecuada para la elaboración del mismo”. pág. 111

Las investigadoras definimos que para el desarrollo de la investigación se tomará como referencia la estructura metodológica del seminario, misma que se determina a continuación:

El seminarista reafirmará los objetivos que ya los asistentes conocen por la guía recibida previamente, después debe informar la forma en que se desarrollará el seminario, así como las normas y reglas que se tendrán que observar, creará el clima psicológico favorable, garantizará las condiciones del local, los medios de enseñanza, etc., y luego pasará a ocupar el lugar de facilitador de la actividad.

En el desarrollo, los asistentes desempeñan el papel activo, es el momento en que hacen sus exposiciones de forma clara y precisa. El capacitador puede hacer aclaraciones de dudas y conclusiones parciales, debe cuidar de que no se produzcan excesivas intervenciones, que limiten la participación de los asistentes.

La calidad del desarrollo del seminario depende fundamentalmente de los siguientes aspectos:

- Calidad de la preparación por parte del profesor.
- Correcta preparación previa de los estudiantes.
- Interés que el profesor haya logrado despertar en los alumnos por el tema.

1.6.11 Ventajas de los seminarios

PIÑA, Carmen; SEIFE, Aimee; RODRIGUEZ, Carmen; (2012) manifiestan que las “ventajas de los seminarios permite la intervención y la participación activa de los participantes, facilita la complementación y equilibrio de la información, desarrolla habilidades generales de carácter intelectual”. pág. 115

A continuación, se describen algunas ventajas que ofrecen los seminarios:

El nivel de requerimiento en la realización de seminarios trae ventajas que incentiva al asistente a la participación activa desarrollando su creatividad y que se apliquen para lograr un perfeccionamiento integral y educativo del proceso enseñanza-aprendizaje.

Las ventajas identificadas son las siguientes:

- Permite la intervención y la participación activa de las secretarias y oficinistas.
- Obliga a los estudiantes a consultar las fuentes, lo que posibilita que aprendan a comprender el texto, a comentar sus diferentes partes, a conceder el valor que posee un tema, una frase, una palabra, etc.
- Facilita la complementación y equilibrio de la información científica a través de la comunicación con sus compañeros, la cual posibilita un mayor aprendizaje y retroalimentación durante el ejercicio.
- Desarrolla habilidades generales de carácter intelectual para la solución de problemas propios del ejercicio de la profesión.
- La reflexión didáctica y conducción del profesor abre muchos horizontes de comprensión, motivación, y relación con y entre los estudiantes.
- Ofrece una amplia diversidad de posibilidades de métodos y medios.
- Propicia el control, medición, comprobación del conocimiento científico en base a lo planificado, al rendimiento, capacidades y habilidades alcanzadas por los estudiantes.

1.6.12 Base Legal la Obligatoriedad de las capacitaciones y seminarios para los empleados del sector público.

La capacitación como derecho: (Ministerio del trabajo, 2015)

La capacitación es planteada como un derecho en la Constitución de 2008, Art. 234: el “Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado”.

Como complemento a este principio, en la normativa se incluyen varios artículos orientados a garantizar el cumplimiento de los derechos y las obligaciones de los servidores públicos respecto a los procesos de capacitación; la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP, por ejemplo, en su Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos enuncia: “Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: literal q): “Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades”.

El Art. 71 de la LOSEP, expresa que el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación, para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad. pág. 11

El Ministerio del Trabajo como ente rector de la capacitación

La normativa que rige al sector público, leyes, reglamentos, normas, hace mención de la rectoría que debe ejercer el Ministerio del Trabajo para el desarrollo, ejecución, seguimiento y evaluación de procesos de capacitación para el talento humano de las instituciones del sector público.

En ese sentido, el artículo 204 del Reglamento General de la LOSEP, menciona que el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP forma parte de las redes de capacitación y será la instancia encargada de la operativización de la capacitación no profesional técnica de las instituciones, entidades, empresas y organismos establecidos en el ámbito de la LOSEP, en los temas de su competencia.

Al respecto la LOSEP, en lo que se refiere a los efectos de la capacitación, incluye el artículo 73 que dispone la responsabilidad del servidor capacitado de transmitir los nuevos conocimientos en un lapso mayor al utilizado para la capacitación: “La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación”.

Finalmente, la LOSEP contempla en su Art. 74.- la obligatoriedad de reembolsar valores en caso de incumplimiento de obligaciones por cesación de funciones o por no haber aprobado el curso: “En caso de que la servidora o servidor cese en su puesto en los casos previstos en las letras a), d), f) e i) del artículo 47 de esta ley y no pueda cumplir con la obligación establecida en el artículo 73 de la misma, o haya reprobado en sus estudios, la autoridad nominadora dispondrá la adopción de las medidas administrativas o judiciales a que hubiere lugar. El servidor estará obligado a reintegrar a la institución respectiva el valor total o la estableciendo objetivos y políticas estratégicas, sustentadas en procesos de información, investigación, capacitación, seguimiento y evaluación; orientando la inversión pública; y, promoviendo la transformación del Estado, a través de una activa participación ciudadana, que contribuya a una gestión pública transparente y eficiente¹⁶, y, el Instituto de Altos Nacionales –IAEN- es la Universidad de Postgrado del Estado, con la misión de formar, capacitar y brindar educación continua principalmente a las y los servidores públicos; investigar y generar pensamiento estratégico, con visión prospectiva sobre el Estado y la Administración Pública; desarrollar e implementar conocimientos, métodos y

técnicas relacionadas con la planificación, coordinación, dirección y ejecución de las políticas y la gestión pública. (p.12)

Las investigadoras definen que los artículos establecidos por el Ministerio de Trabajo y otras entidades afines a esta aclaran, afirman y aprueban la realización de seminarios y capacitaciones, para la investigación es un aporte indispensable y respaldo para la realización de un diagnóstico para la institución porque está obligada a cumplir con la ley.

Asimismo, estos artículos establecen parámetros y se dan a conocer la asignación de recursos económicos para la realización de estos eventos que serán beneficios para todos los servidores públicos, además, de aportar en conocimientos y actualización. Razones por la cual los artículos mencionados anteriormente son un soporte legal para la realización de las capacitaciones y por ende un apoyo para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO INVESTIGATIVO

2.1 Breve caracterización de la institución

LEMA INSTITUCIONAL “La vinculación con el pueblo”.

La Universidad Técnica de Cotopaxi, está ubicada en el sector de San Felipe, parroquia Eloy Alfaro, Av. Simón Rodríguez, es una prestigiosa Institución de Educación Superior, que lucha por el bienestar de la colectividad, buscando de forma constante una educación de calidad y excelencia por lo que trata de cumplir con la exigencia de los tiempos modernos tanto internamente como externamente.

La realización de un diagnóstico de los seminarios y capacitaciones se efectúan con el propósito de evaluar y poder mejorar el desarrollo de las actividades secretariales en el ámbito laboral sin descuidar su salud ocupacional y obtener mejoras en los beneficios y resultados en el logro de metas que se proponga la institución, ya que las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi son el motor de todo el movimiento y relaciones públicas que brindan al ser la carta de presentación al estar directamente relacionada con los docentes, alumnos y la sociedad en general.

Es conveniente estar en constantes actualizaciones y saber que se los realiza mediante los seminarios y capacitaciones y el enlace que estos tienen en lo profesional.

2.2 Misión y Visión de la institución

Misión

La Universidad Técnica de Cotopaxi, formar profesionales humanistas con pensamiento crítico y responsabilidad social, de alto nivel académico, científico y tecnológico con liderazgo y emprendimiento, 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 la vinculación con la sociedad para contribuir con la transformación.

Visión

Será un referente regional y regional en la formación, diversificación de profesionales acorde al desarrollo del pensamiento, la ciencia, la tecnología y la vinculación en función de la demanda académica y las necesidades del desarrollo local, regional y del país.

2.3 Valores Institucionales

La educación debe basarse en la transparencia y la práctica de los que promueve.

- Libertad personal
- La democracia
- El respeto a los derechos
- La responsabilidad
- La solidaridad
- La tolerancia
- La libertad a la diversidad de genero
- La equidad

- Condición de migración y creencia religiosa
- La libertad de pensamiento y elección
- La reciprocidad
- La identidad
- El compañerismo
- La disciplina
- La cordialidad
- La identidad de género
- El respeto
- La honestidad
- Eficiencia
- Flexibilidad
- Lealtad
- Entusiasmo
- Perseverancia
- Puntualidad

2.4 Análisis FODA

Mediante el análisis FODA se logrará conocer el entorno interno y externo de los seminarios y capacitaciones en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Cuadro N° 1: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• La UTC realiza seminarios y capacitaciones dentro de la institución.• Cuenta con una infraestructura adecuada para la realización de los eventos académicos.• Predisposición de los participantes en seminarios y capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none">• Incrementa el nivel de satisfacción de las secretarías y oficinistas promoviendo el buen servicio y la imagen institucional.• Cuenta con una partida presupuestaria para la realización de los seminarios y capacitaciones.• Empresas particulares que ofrecen capacitaciones y seminarios.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Resistencia al cambio y actualización de conocimientos.• Falta de interés en la práctica luego del proceso de capacitación.• Existe personal administrativo que no son de especialidad de secretariado.	<ul style="list-style-type: none">• Limitada asignación de recursos económicos por parte del estado para el desarrollo de estas actividades.• Los seminarios y capacitaciones se realizan por lo general en jornadas rotativas de trabajo.• Dificultad de dejar sus puestos de trabajo especialmente en las áreas de dirección.

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

2.5 Diseño metodológico

2.5.1 Investigativo

La presente investigación se desarrolla de forma aplicada, la misma que se relaciona con la investigación que corresponde a la propuesta, que nos permite dar un diagnóstico de los seminarios y capacitaciones para verificar el éxito o falencias que poseen las secretarias y oficinistas que laboran de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.5.2 Tipo de investigación

Descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva porque nos permite describir las causas fundamentales de cómo se realizan los seminarios y capacitaciones, se manifiesta en la realidad buscando identificar las causas más importantes de estos eventos cumplidos que es el objeto de estudio.

2.5.3 Unidad de estudio

Población

Para la presente investigación se toma en cuenta la totalidad de la población, que está comprendida por cuarenta y ocho secretarias y oficinistas que laboran dentro de los diferentes departamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, a continuación, se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 2: Unidad de Estudio

Secretarías y oficinistas de los departamentos y unidades de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Unidades académicas	Número
Unidad académica de ciencias administrativas y humanísticas	4
Unidad académica de ciencias de la ingeniería y aplicadas	3
Unidad académica de ciencias agrícolas y recursos naturales	2
Unidad de admisión y nivelación	1
Dirección de servicios generales y administrativos	1
Dirección de posgrados	6
Bienestar estudiantil	1
Departamento de vinculación social	1
Dirección financiera	2
Dirección administrativa	6
Secretaría general	1
Vicerrectorado	2
Dirección de talento humano	2
Dirección de servicios informáticos	1
Biblioteca	2
Centro de idiomas	2
Dirección de relaciones públicas	2
Dirección de evaluación y aseguramiento de calidad	2
Dirección de planeamiento y desarrollo institucional	1
Departamento de investigación	1
Extensión la Mana	4
Procuraduría	1
Total	48

Elaborado por: las autoras

Fuente: Talento Humano - Universidad Técnica de Cotopaxi

2.5.4 Métodos y técnicas

Método inductivo – deductivo

En la presente indagación se utilizó los métodos de investigación ya que pretendemos analizar y deducir los hechos y fenómenos que nos ayudaran a diagnosticar la influencia de los seminarios y capacitaciones en las secretarias y oficinistas, se recopila y se establecerá la información necesaria, formulando desde lo general mediante la aparición de las causas para luego pasar a lo particular y así encontrar el problema, a su vez se extraerá las conclusiones de cada uno de los resultados obtenidos.

2.5.5 Técnicas de investigación

Entrevista

La entrevista es una técnica de investigación importante ya que recopila información concreta de una forma directa entre el entrevistado y el entrevistador. En esta ocasión serán aplicadas al Señor Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi Ingeniero Hernán Yáñez y a la Jefa del Departamento de Talento Humano, a fin de consolidar información necesaria que ayude a dar una posible solución.

Encuesta

En la presente investigación las encuestas se aplicaron a las 48 secretarias y oficinistas administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, esta es una técnica de investigación destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interpersonales son indispensables para las investigadoras con el fin de obtener resultados exactos. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utilizará un listado de preguntas escritas que se entregan a las personas encuestadas, a fin de que los contesten por escrito de manera clara y precisa.

2.5.6 Instrumentos

Para recopilar la información de la investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

Guía de entrevistas

Es importante destacar que esta es una herramienta funcional que se lleva a cabo para recolectar información que será útil en el análisis y procesos para identificar información necesaria para la elaboración de un diagnóstico. Las entrevistas se aplicaron al Señor Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi Ingeniero Hernán Yáñez y a la Jefa del Departamento de Talento Humano.

Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas de forma directa sobre los hechos o aspectos interesantes, mediante preguntas cerradas, abiertas y de selección múltiple que serán aplicadas a los y las secretarias y oficinistas que hayan asistido a los seminarios y capacitaciones dentro de la institución.

Ficha de observación

Es importante este instrumento ya que permitió observar de manera minuciosa todos los aspectos relevantes de la institución; facilitando a las investigadoras conocer de cerca el entorno en donde se desenvuelve la secretaria y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.6 Investigación de campo.

2.6.1 Análisis de la entrevista realizada al señor rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi Hernán Yáñez

De acuerdo a la entrevista realizada al señor Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi manifiesta que, conoce que se realizan capacitaciones y seminarios impartidos a las secretarias y oficinistas de la institución, sin embargo, recalca que

todos estos eventos, se encarga el Departamento Talento Humanos y considera que es ineludible que las secretarías tengan conocimientos actuales y obtengan destrezas para mejorar su cargo laboral.

Además, manifiesta que es positivo e importante que los estudiantes de Secretariado Ejecutivo Gerencial realicen un diagnóstico del grado de aplicación de los seminarios y capacitaciones a los que han asistido las secretarías y oficinistas para conocer el grado de aprendizaje e interés de estos eventos académicos.

2.6.2 Análisis de la entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Talento Humano Ingeniera Mónica Pazmiño de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

De la entrevista realizada al Jefe del Departamento de Talento Humano de la Universidad, manifiesta que el plan anual de capacitaciones y seminarios de las secretarías y oficinistas está a cargo del propio departamento, previa información de las Unidades académicas que lo soliciten, en cuanto a temas y propuestas presentadas para la realización de estas actividades. Además, expresa que no existe personal especializado para indagar sobre las necesidades de formación dentro de las diferentes dependencias, sin embargo, estas diligencias se las realiza dentro y fuera de la institución dependiendo del tipo de seminario o capacitación que se realiza.

Obtenida la información se considera que es necesario realizar el trabajo investigativo enfocado en el diagnóstico de los seminarios y capacitaciones a las secretarías y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi para conocer su influencia en el ámbito laboral, y de esta manera establecer una capacitación acorde con los requerimientos y necesidades requeridas.

2.6.3 Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

1. ¿Ha sido participe de la capacitación institucional?

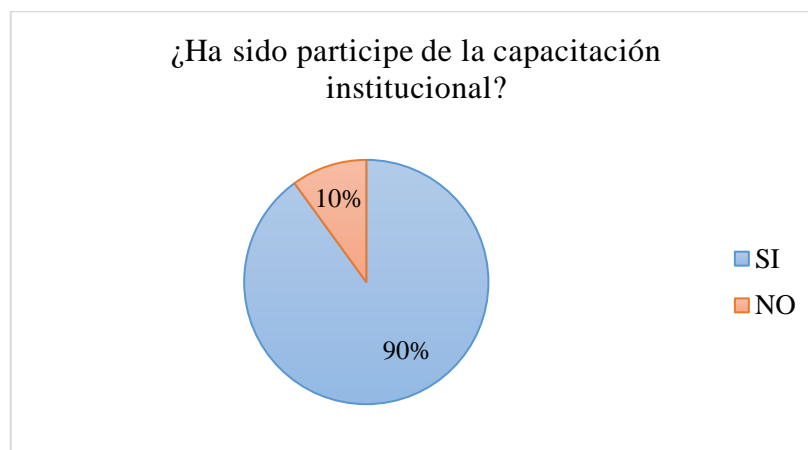
TABLA 1

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	43	100%
NO	5	0%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 2



Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

El 90% de secretarias y oficinistas expresaron que sí han asistido a las capacitaciones institucionales mientras tanto el 10% no ha asistido a estas capacitaciones.

Por lo tanto, se deduce que no todo el personal administrativo ha participado en los seminarios y capacitaciones institucionales que ha organizado la Universidad Técnica de Cotopaxi en temas que requieren de manera continua y así desenvolverse de mejor manera dentro de la jornada laboral, hay un cierto porcentaje que no han asistido y tiene falencias dentro de sus actividades.

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción académica de los seminarios y capacitaciones a los cuales les ha enviado la Universidad Técnica de Cotopaxi?

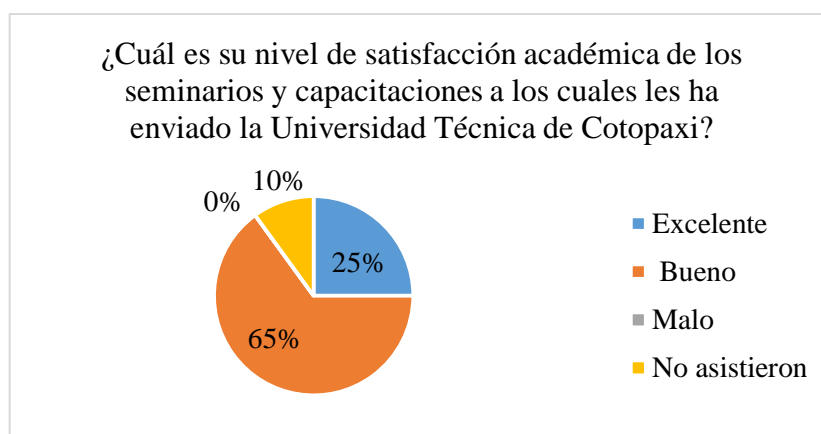
TABLA 2

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	25%
Bueno	31	65%
Malo	0	0%
No asistieron	5	10%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 3



Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

El 25% de secretarías y oficinistas manifestaron que el nivel de satisfacción es excelente, el 65% bueno, 0% malo y el 10% no han asistido a las capacitaciones y seminarios realizados por la institución.

Por lo que se deduce que los seminarios y capacitaciones han sido de manera beneficiosa y fructífera tanto para el personal administrativo como para la institución, pero hay una mínima de secretarías y oficinistas que no han asistido a ningún evento académico que la Universidad Técnica de Cotopaxi organiza.

3. ¿En caso de asistir a los seminarios y capacitaciones los permisos son a cargo de sus días de vacaciones?

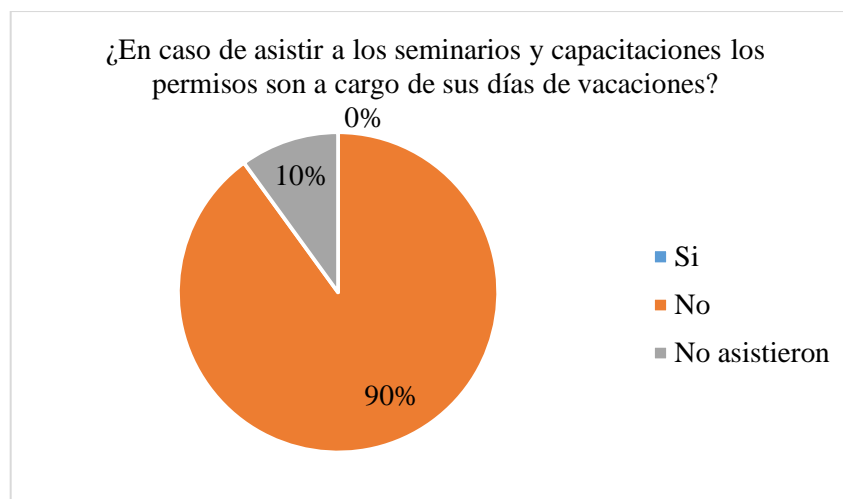
TABLA 3

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	43	90%
No asistieron	5	10%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 4



Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

Del 100% de secretarías y oficinistas encuestadas el 90% expusieron que, si cuentan con los permisos respectivos, pero no son a cargo de sus días de vacaciones, 10% no han asistido a ningún evento.

Con estos porcentajes se evidencia que al momento de asistir a un seminario o capacitación las secretarías u oficinistas cuentan con los permisos respectivos y no son a cargo de sus días de vacaciones y así puedan capacitarse y mejorar en su desempeño laboral.

4. ¿Cada qué período de tiempo reciben seminarios y capacitaciones solventadas por la Universidad Técnica de Cotopaxi?

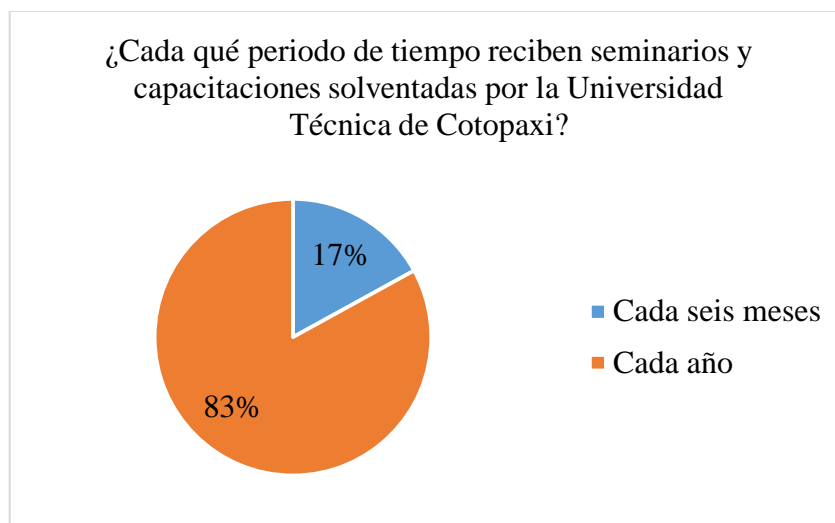
TABLA 4

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Cada seis meses	8	17%
Cada año	35	83%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 5



Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

Al realizar las encuestas a las secretarías y oficinistas de cada qué período asisten a seminarios y capacitaciones manifestaron que el 17% cada seis meses, el 83% cada año.

Con estos datos se puede concluir que la mayoría de las secretarías reciben capacitaciones por lo menos una vez al año, lo cual ayuda a un mejor desempeño laboral dentro de sus actividades diarias que realiza dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

5. ¿En qué jornada le gustaría asistir a los seminarios y capacitaciones?

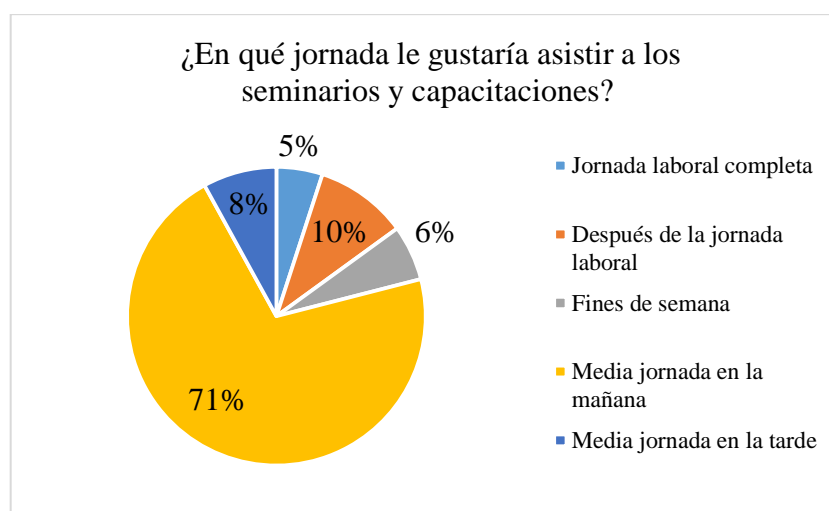
TABLA 5

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Jornada laboral completa	2	5%
Después de la jornada laboral	5	10%
Fines de semana	3	6%
Media jornada en la mañana	34	71%
Media jornada en la tarde	4	8%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 6



Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

Al tabular los datos de la presente encuesta se puede verificar que las secretarías y oficinistas han asistido a seminarios y capacitaciones en diferentes horarios, el 5% jornada laboral completa, 10% después de la jornada laboral, 6% fines de semana, 71% media jornada en la mañana, 8% media jornada en la tarde.

Se puede concluir que la mayoría del personal administrativo les gustaría asistir a estos eventos académicos dentro de la media jornada en la mañana, ya que es la más acogida para la actualización de los conocimientos y regresar a su lugar de trabajo, cumpliendo así en el desarrollo de sus actividades laborales.

6. ¿En dónde prefiere que se realicen los seminarios y capacitaciones?

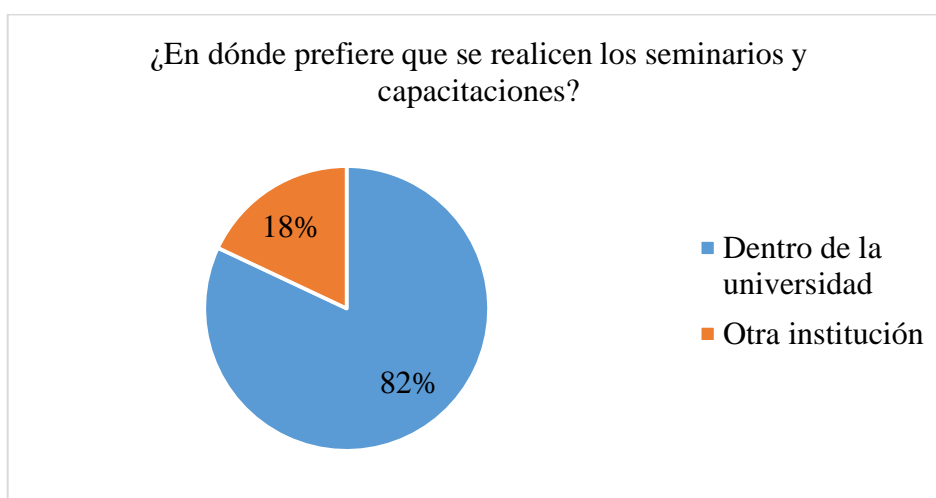
TABLA 6

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Dentro de la universidad	39	82%
Otra institución	9	18%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 7



Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

Del 100% de los encuestados el 82% de las secretarías y oficinistas manifestaron que prefieren que se realice dentro de la universidad, el 18% en otra institución.

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que la mayoría prefiere que se realice dentro de la universidad porque facilita la amplitud y flexibilidad para asistir a estos eventos académicos y capacitarse en temas que necesitan para su logro personal y laboral.

7. ¿Es un beneficio tener un calendario académico fijo de seminarios y capacitaciones?

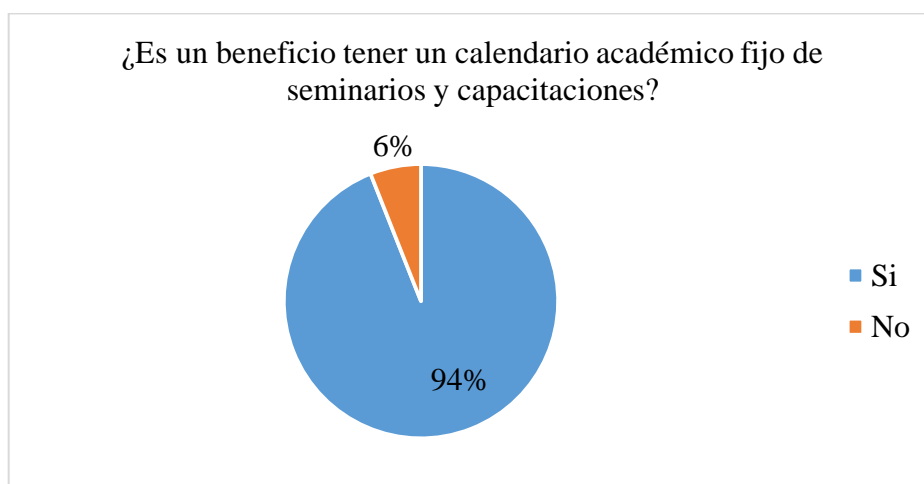
TABLA 7

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	94%
No	3	6%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 8



Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

Del 100% de los encuestados un 94% de secretarías expusieron que desearían tener un calendario académico fijo para los seminarios y capacitaciones, el 6% no.

De esta manera se puede demostrar que a las secretarías y oficinistas les facilitaría y sería de gran beneficio que se elabore este calendario académico fijo para saber las fechas tentativas en que se realizara estos eventos académicos, y así no tener que dejar a cargo de otras personas sus labores dentro de su trabajo.

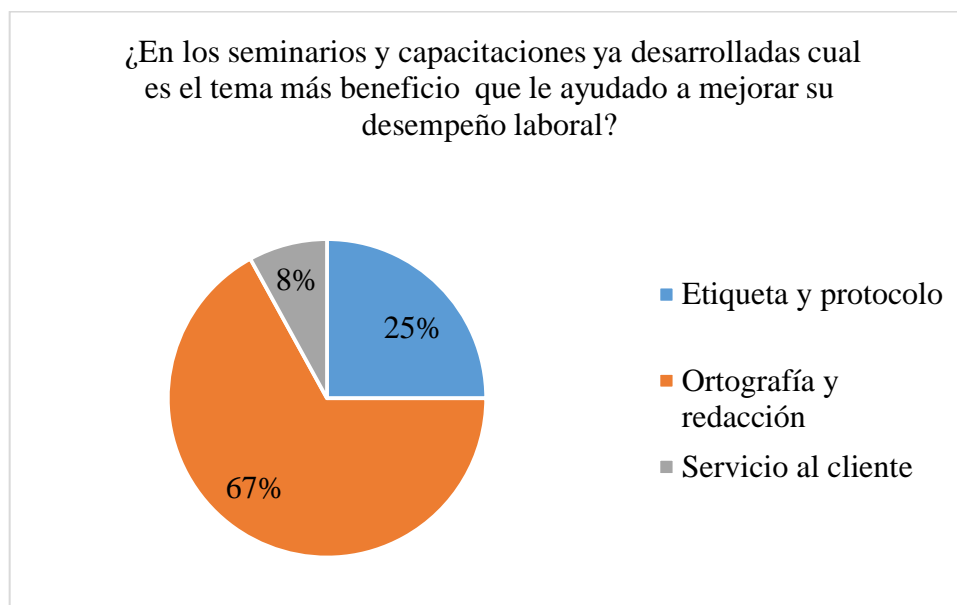
8. ¿En los seminarios y capacitaciones ya desarrolladas cual es el tema más beneficio que le ayudado a mejorar su desempeño laboral?

TABLA 8

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Etiqueta y protocolo	12	25%
Ortografía y redacción	32	67%
Servicio al cliente	4	8%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras
Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 9



Elaborado por: las autoras
Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

Hay temas que les gustaría continuar a las secretarías y oficinistas como son: el 25% etiqueta y protocolo, 67% ortografía y redacción, 8% servicio al cliente.

Se concluye que las secretarías y oficinistas desean continuar fortaleciendo sus conocimientos en ortografía y redacción ya que existen actualizaciones cada cierto tiempo.

9. ¿En los seminarios y capacitaciones futuras, que temas les gustaría que se desarrollaran?

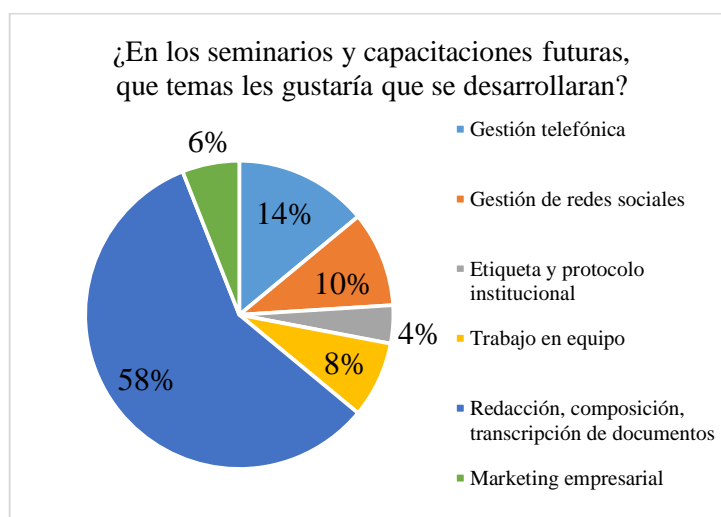
TABLA 9

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Gestión telefónica	6	14%
Gestión de redes sociales	5	10%
Etiqueta y protocolo institucional	2	4%
Trabajo en equipo	4	8%
Redacción, composición, transcripción de documentos	28	58%
Marketing empresarial	3	6%
Total	48	100%

Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

GRÁFICO 10



Elaborado por: las autoras

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación de datos

Para las secretarías y oficinistas hay temas que les gustaría que se impartan en un seminario o capacitación futuro como son: 14% gestión telefónica, 10% gestión de redes sociales, 4% etiqueta y protocolo empresarial, 8% trabajo en equipo, 58% redacción y composición de documentos, 6% marketing empresarial.

Se determina que la mayoría de secretarías y oficinistas necesitan capacitaciones para mejorar su ortografía y redacción de documentos, fortaleciendo su nivel de aprendizaje y desempeño laboral.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

DIAGNÓSTICO DE LOS SEMINARIOS Y CAPACITACIONES A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2014 – 2015.

3.1 Datos informativos

Institución ejecutora: Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Beneficiarios:

- Departamento de Talento Humano
- Secretarias
- Oficinistas
- Estudiantes

Ubicación: Av. Simón Rodríguez s/n barrio el Ejido sector San Felipe.

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCION:

Inicio: abril 2015

Fin: junio 2016

Equipo responsable:

Tesistas: Allan Naranjo Tatiana de Lourdes

Topa Llumiquinga Valeria del Rocío

3.2 Antecedentes

La propuesta nace mediante la investigación, se ha detectado la falta de un diagnóstico en las capacitaciones y seminarios aplicados en las secretarías y oficinistas de los departamentos y unidades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que necesitan reafirmar y ampliar sus conocimientos constantemente y estar acorde a los tiempos modernos.

Es necesario que las secretarías y oficinistas de los departamentos y unidades de la Universidad Técnica de Cotopaxi manejen y reciban una buena información sobre temas que necesitan conocer para su respectiva práctica en el área que laboran, lo cual se puede mejorar a través de la implementación de un plan de acción. Esto constituye una estrategia institucional muy útil al momento de transmitir la información.

El desarrollo e implementación de un listado de temario y un plan de acción mejora el desarrollo en el contorno laboral, por esta razón después de haber realizado la investigación se plantea UN TEMARIO, PLAN DE ACCIÓN DIRIGIDO A SECRETARIAS Y OFICINISTAS DE LOS DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

3.3 Justificación

Los resultados de la investigación determinan la necesidad de mejorar el ámbito laboral, que las secretarías y oficinistas, tenga un amplio conocimiento en su área de trabajo, que sea capaz de desarrollar y aplicar nuevos conocimientos.

La propuesta tiene un alto grado de interés para fomentar la continuidad en el desarrollo de nuevos conocimientos mejorando el área de labor, de esta manera el nivel de satisfacción de los clientes lo cual permitirá que la institución incremente su nivel de buen servicio.

El establecimiento educativo requiere de un cambio en donde se debe dar mayor prioridad en solucionar los problemas encontrados, ya que los estudiantes, así como también docentes y autoridades de la institución tienen el afán de que la institución se poseione favorablemente.

La propuesta presentada es de utilidad porque a través del plan de acción ayudará a que las debilidades se conviertan en fortalezas y así contribuir al desarrollo excelente de la institución.

Es así que con el propósito de desarrollar los conocimientos se realizará capacitaciones encaminadas a la ejecución de la propuesta de una manera programada y operada.

3.4 Objetivos

3.4.1 Objetivo general

- Determinar el diagnóstico de los seminarios y capacitaciones a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su influencia en el ámbito laboral en el período 2014 – 2015.

3.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de los seminarios y capacitaciones que se han realizado a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su influencia en el ámbito laboral.
- Proponer un temario para una futura capacitación a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Diseñar un plan de acción de acuerdo al temario planteado.

3.5 Diagnóstico de los seminarios y capacitaciones que se han realizado a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi y su influencia en el ámbito laboral.

La recopilación de información obtenida de las entrevistas, encuestas y tabulación de datos realizadas en la Universidad Técnica de Cotopaxi, al Señor Rector Ingeniero Hernán Yáñez, Ingeniera Mónica Pazmiño jefe del Departamento de Talento Humano, secretarias y oficinistas, demuestra que si se han realizado seminarios y capacitaciones y que el Departamento encargado de evaluar y calificar la realización de estos eventos es Talento Humano, el mismo que realiza el plan anual de capacitación y seminarios; en vinculación, con el Departamento de Educación Continua, Unidad de Dirección Administrativo y la Coordinación de Carreras de la institución. Es necesario que las secretarias y oficinistas tengan conocimientos actuales y adquieran destrezas para mejorar su desempeño laboral. La institución cumple con la obligatoriedad de realizar al menos una vez al año seminarios y capacitaciones como lo determina el Art. 64 de la LOSEP, cumpliendo con la ley y promoviendo la realización de estos eventos, para que las secretarias y oficinistas se adiestren en su área de trabajo. Se maneja un presupuesto para el cumplimiento de estos programas ya que existe una partida presupuestaria monetaria prerrogativa para la realización de las capacitaciones y seminarios.

El problema a identificar está en el Departamento de Talento Humano que es la principal jurisdicción donde se da gestión para que se ejecute todos los seminarios y capacitaciones, el mismo que no cuenta con un archivo cronológico, numérico y temático de las capacitaciones y seminarios que se han realizado dentro de la institución. También la falta de conexión con las diferentes áreas que poseen información de los asistentes a estos eventos académicos como son: Unidad de Dirección Académica, Educación Continua y la Coordinación de Carreras, es una de las primordiales falencias que existe en la área administrativa y el ámbito laboral que se desarrollan dentro de la institución.

Otra cause negativa es la difusión de información, al personal que no ha concurrido, que se lo establece socializando los conocimientos de boca en boca, la misma que no trasmite los conocimientos con la mayor exactitud y poco profesional, manipulando este tipo de comunicación resumida al personal que no asiste.

El personal administrativo que labora en las dependencias no es de especialidad de secretariado y no cuentan con todos los conocimientos que se requiere la labor profesional ya que la secretaria y oficinista cumple con varios roles al mismo tiempo los cuales dificulta las tareas de trabajo y su buen desenvolvimiento en sus actividades.

Los diferentes seminarios y capacitaciones que se desarrollan dentro de la institución no son a cargo de sus días de vacaciones y puedan asistir a estos eventos y mejorar su desempeño laboral, estimulando la participación y desarrollo de destrezas dando como resultado una satisfacción personal y beneficio institucional.

Al personal administrativo le gustaría asistir a estos eventos académicos dentro de la media jornada en la mañana, permitiéndoles regresar a su lugar de trabajo y continuar en el desarrollo de sus actividades, para su logro laboral y personal optimizando el tiempo y atención a los usuarios para asistir a estos eventos académicos y capacitarse en temas que necesitan.

Se finiquita que las secretarias y oficinistas desean continuar fortaleciendo sus sapiencias en ortografía y redacción de documentos, perfeccionando su nivel de instrucción y desempeño laboral y como consecuencia influye en su trabajo, encaminando a brindar una imagen institucional y una vinculación con el pueblo.

Sería de gran beneficio que se elabore un calendario académico fijo para saber las fechas tentativas en que se realizara estos eventos y así no tener que dejar a cargo de otras personas sus labores dentro de su trabajo.

La influencia en el ámbito laboral del desempeño de las secretarias y oficinistas es positivo ya que siempre aporta a su intelecto y aprende cosas nuevas en cada seminario o capacitación, esta es la base primordial de un constante cambio de aprendizaje, tanto intelectual como tecnológico.

3.5.1 Temario para una futura capacitación a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

De acuerdo al diagnóstico de los resultados obtenidos en la investigación de campo las investigadoras consideramos necesario que para un mejor desenvolvimiento y fortalecimiento en el área administrativa de las secretarias y oficinistas que laboran en la Universidad Técnica de Cotopaxi, se proponer un temario para una futura capacitación dentro de la institución los mismos que requieren continuar capacitándose de acuerdo a la información que hemos obtenido de las encuestas, porque la carta de presentación en toda institución es la secretaria u oficinista, es lo primero que el cliente va a visualizar y la imagen que este proyecta será de gran manera positiva o negativa de acuerdo a la atención dada tanto a clientes internos y externos.

Temario.

Área administrativa:

- Formación de líderes de equipo.
- Administración de proyectos.
- La secretaria financiera y sus funciones.
- Nuevas actualizaciones legales y tributarias.

- Administración del recurso humano.
- Servicio al cliente.
- Calidad en la prestación de servicios.
- Comunicación gestual y telefónica en procesos de servicios.
- Desarrollo personal y estrategias de comunicación.
- Etiqueta y protocolo institucional.
- Redacción, composición, transcripción de documentos.
- Trabajo en equipo.
- Como tratar con clientes difíciles.
- Gestión de redes sociales
- Relaciones públicas.
- Imagen profesional y protocolo para las secretarias.

3.5.2 Plan de acción de acuerdo al temario planteado.

Toda excelencia de una institución viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria y se planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante.

Factibilidad de la Propuesta

La factibilidad de la presente propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos:

Factibilidad Organizacional:

Se cuenta con el apoyo del rector, jefe de talento humano administrativos, docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Factibilidad Operativa

Se cuenta con los recursos humanos, económicos, tecnológicos para la implementación del mismo.

Plan de acción



**Universidad
Técnica de
Cotopaxi**



El presente plan de acción de formación y capacitación está dirigido a Secretarías y Oficinistas de los departamentos y unidades de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

INTRODUCCIÓN

Plan de acción dirigida a las secretarias y oficinista de los departamentos y unidades de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Que se ha elaborado basado en una investigación realizada en la institución que arrojo la necesidad y el interés de desarrollar los conocimientos como gestor principal del ámbito laboral.

OBJETIVO

Capacitar a secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi en temáticas de acuerdo al área que desempeñan, con el fin de mejorar el servicio y ámbito laboral.

EJE TEMÁTICO A TRATAR EN EL SEMINARIO

CUADRO N° 3

Contenido del programa	
<ul style="list-style-type: none">• Concepto e importancia de la Ortografía, composición y transcripción de documentos.• Actualizaciones de las reglas ortográficas.• Clasificación de los documentos comerciales.• Forma correcta de redactar los documentos.• Inteligencia emocional• Autocontrol	
Dirigido a: Todas las secretarias y oficinistas que labora en la Universidad Técnica de Cotopaxi.	Sede del evento: Sala semicircular de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
Capacidad: 100 personas	Duración: 16 horas académicas.
Metodología: Teórico – practica	Recursos: Humanos. Materiales. Financieros.

Elaborado por: las tesistas

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 4

Capacitación dirigida a Secretarías y Oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

FECHA	DIAS	HORARIOS	TEMAS	RECURSOS	RECESO	PÚBLICO OBJETIVO Y ASISTENCIA PREVISTA	FORMATO Y DURACIÓN DEL EVENTO	DESTINO Y LUGAR DEL EVENTO
Primera semana	Jueves Viernes	9H00am 13H00pm	<ul style="list-style-type: none"> Concepto e importancia de la Ortografía, composición y transcripción de documentos. Actualización de las reglas ortográficas. 	Computador. Impresora Artículos de oficina	11H00- 11H30am	Secretarías y Oficinista de la Universidad Técnica de Cotopaxi	4 Horas	Sala semicircular Universidad Técnica Cotopaxi
Segunda semana	Jueves Viernes	9H00am 13H00pm	<ul style="list-style-type: none"> Clasificación de los documentos. 	Computador. Impresora Artículos de oficina	11H00- 11H30am	Secretarías y Oficinista de la Universidad Técnica de Cotopaxi	4 Horas	Sala semicircular Universidad Técnica Cotopaxi

Tercera semana	Jueves Viernes	9H00am 13H00pm	<ul style="list-style-type: none"> • Forma correcta de redactar los documentos. 	Computador. Impresora Artículos de oficina	11H00- 11H30am	Secretarias y Oficinista de la Universidad Técnica de Cotopaxi	4 Horas	Sala semicircular Universidad Técnica Cotopaxi
Cuarta semana	Jueves Viernes	9H00am 13H00pm	<ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia emocional • Autocontrol. 	Computador. Impresora Artículos de oficina	11H00- 11H30am	Secretarias y Oficinista de la Universidad Técnica de Cotopaxi	4 Horas	Sala semicircular Universidad Técnica Cotopaxi

Elaborado por: Las tesistas

Fuente: Propia

ESCALA DE VALORACIÓN

CUADRO N° 5

Taller N:					
Nombre asistente:					
Valoración: 1. Excelente 2. Muy bueno 3. Bueno 4. Regular 5. Malo					
Criterios a evaluar	EX	M.B	B	R	OBSERVACIONES
Cumplimiento del objetivo					
Participación en la capacitación					
Seguimiento del proceso					
Cumple con todos los parámetros indicados					
Opina sobre los temas a tratar					
Identifica y argumenta sobre la problemática					

Elaborado por: Las tesistas

Fuente: Propia

ACTIVIDAD DE EMPATÍA

Cuadro N°6

Describe sus sentimientos de empatía en la posición del otro.

a) si fuera una autoridad	Si tuviera que realizar tramites

b) si fuera estudiante	Que pediría cambiar en la atención

3.6 Conclusiones

- El marco teórico sirvió de base fundamental para realizar la presente investigación, lo cual se sustentó en las citas de varios autores mediante las cuales se determinó en forma correcta los diferentes puntos de vista que sirvieron como guía para mejorar las categorías fundamentales referentes al diagnóstico de los seminarios y capacitaciones.
- Mediante los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas al Señor Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi Ingeniero Hernán Yáñez y a la Señora Jefa del Departamento de Talento Humano Ingeniera Mónica Pazmiño así como también las encuestas aplicadas a las secretarias y oficinistas que laboran en la Institución; se pudo detectar la falta de un diagnóstico de los seminarios y capacitaciones que se han realizado al personal secretarial, por lo cual existe una deficiencia al momentos de realizar estos eventos académicos.
- En el departamento de Talento Humano no existe un personal que realice un seguimiento de los eventos académicos realizados dentro de la institución.
- Las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi consideran que las capacitaciones y seminarios influyen en relación a las actividades laborales que desempeña dentro del rol secretarial, ya que necesitan actualizar conocimientos conforme pasa el tiempo.
- Las secretarias y oficinistas consideran que es importante aplicar acciones que ayuden a mejorar su desempeño laboral.
- Con los datos hallados producto de la investigación, dio origen a la propuesta de diagnosticar los seminarios y capacitaciones a las secretarias y oficinistas de la Universidad Técnica de Cotopaxi y si han sido acogidos de manera positiva o negativa, y su influencia en el ámbito laboral secretarial.

3.7 Recomendaciones

- Se recomienda el presente trabajo investigativo como referencia para futuras investigaciones, lo cual servirá como guía para la realización de continuos seminarios y capacitaciones.
- Se sugiere la implementación de un diagnóstico de los seminarios y capacitaciones realizados a las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y así incrementar al personal de la importancia de asistir a estos eventos académicos.
- Dejar a consideración esta propuesta que se debería aplicar en el Departamento de Talento Humano puesto que se considera de relevante importancia mantener de forma consecutiva un oportuno diagnóstico.
- Es recomendable que cada secretaria y oficinista se encargue de pronunciar sus falencias para utilizar ciertas estrategias y fomentar una solución con el fin de efectivizar su trabajo laboral.
- Realizar los seminarios y capacitaciones con un tiempo de anticipación para que las secretarias y oficinistas pueden organizar sus actividades y asistir a estos eventos.
- Actualizar los conocimientos tanto de las secretarias como de las oficinistas es importante para la realización de sus actividades y por ende el éxito de la institución.
- Realizar seminarios y capacitaciones interactivas ya que el aprendizaje mucho depende del estado intelectual de las secretarias y oficinistas.

3.8 Referencias bibliográficas

Bibliografía citada

- BACHENHEIMER, Herman. 2008. Determinacion de Terminos. Pontificia Universidad de Javeriana. [En línea] 2008. http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf. Pontificia Universidad de Javeriana. pág. 5
- CHIAVENATO, Idalberto. 200. Gestion del talento humano. Mexico : Mc Graw Hill, 2008. ISBN 978-958-41-0288-1. pág. 15
- SALCEDO, Fanny y VITE, Cecilia. 2013. Modelo de gestion administrativa para la microempresa SOLO RIEGO de la parroquia San Juan de la provincia de Los Rios. Babahoyo : Facultad de Adminstracion, Finanzas e Informatica - UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, 2013. pág. 44
- CHIAVENATO, Idalberto. 2000. Clases de Gestion. Mexico : Mc Graw Hill, 2000. ISBN 879-657-41-0235-1. pág. 5
- MORALES, Diana. 2013. Diseño de un modelo de gestion administrativo financiero para las PYMES. Quito : Universidad Politecnica Salesiana, Carrera de Contabilidad y Auditoria, 2013. pág. 13
- PALENCIA , Manuel. 2011. 90 Tecnicas de comunicacion y relaciones publicas. Barcelona : Prolif Editorial, 2011. ISBN 978-8497-3564-11. pág. 28
- CASTILLO, Antonio. —. 2009. Relaciones Publicas Teorias e Historia. Barcelona : Editorial UON, 2009. ISBN 978-84-9788-817-2 pág. 9
- CASTILLO, Antonio. 2010. Introduccion a las Relaciones Publicas. Barcelona : Ediciones UON, 2010. ISBN 978-84-614-2448-1. pág. 23

- GUZMAN Manuel y VERSTAPPEN Bert 2009 —. 2008. Tipos de relaciones publcas. Barcelona : Editorial Ariel S.A, 2008. 978-84-3441275-0. pág. 11
- LENCINAS, Adriana Ines. 2003. Imagen corporativa. Buenos Aires : Facultad de ciencias de la comunicacion, Universidad Abierta Interamericana, 2003. pág. 14
- CAPRIOTTI, Paul. 2009. Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa. Santiago de Chile : EBS Consulting Group, 2009. ISBN 978-956-7459-32-2. pág. 13
- RUIZ, Nilda y ACEBO , Maria . 2008. Proyecto de implementacion de una emprs de asesoria de imagen personal en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil : s.n., 2008. pág. 24
- GARCIA, Jose. 2011. El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. Mexico : s.n., 2011. pág. 4
- GUGLIELMETTI, Pedro . 1998. GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. Lima : s.n., 1998. pág. 9
- GELAF, Graciela . 2013. PSICOLOGIA DEL TRABAJO. Buenos Aires : s.n., 2013. pág. 6
- BILLIKOPK, Gregorio. 2003. Capacitacion del personal. California : Universidad de California, 2003. pág. 58
- El seminario como forma de organización de la enseñanza. PIÑA, Carmen, SEIFE, Aimee y RODRIGUEZ, Carmen. 2012. 2, Cienfuegos - Cuba : MEDISUR, 2012, Vol. 10. E-ISSN: 1727-897X. pág. 110
- MARI, Jose. 2004. Cómo Preparar y Presentar un Seminario. Puerto Rico : s.n., 2004. pág. 4

Bibliografía consultada

- TOLEDO CASTELLANO, Miguel Ángel; gestión administrativa, pagina 2-6 (2011).
- JÁCOME BARAHONA, Irma Gutiérrez, importancia de La gestión administrativa y documental, 15-22 (2009).
 - http://www.upf.edu/pdi/dtf/daniel_cassany/PadagInstitut.pdf
- VINUEZA, Rómulo; Relaciones humanas: relaciones institucionales pagina 7 (2010).
- FAYOL, Henry: Administración Industrial y General, como manejar a las relaciones personales, pag.1 (2014).
- ROJAS ORDUÑA, relaciones públicas, personales, institucionales, páginas 30-40 (2012).
- BAQUERO CABRERO, José Daniel, imagen institucional, personal, páginas 11-20 (2013).
- GIL ESTALLO, María angélica; (2010, página 45-55).
- SOTO SANCHEZ, Viridiana; relaciones humanas y creatividad, página 18 (2009).
- CARDOZO CUENCA, Hernán; características de la imagen personal, página (2014).
- GARCÍA CÁRDENAS, ANA MERCEDES, instructivo de etiqueta y protocolo para el personal de la secretaria. Página 21-50, (2013).

Bibliografía electrónica

- LA GESTION. Disponible en página web: <<http://concepto.de/concepto-de-gestion/cJ7eoCC>> (Consultada 2015-11-13 12h30)
- GESTION Y ADMINISTRACION. Disponible en página web: <<http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestión-administrativa.html>> (Consultada 2015-11-29 17h30)
- CARABALLO PAYARES, Alexander Mauricio, (2014) concepto de las relaciones públicas. De acuerdo al artículo web. <http://concepto.de/relaciones-publicas/> (Consultado 2015-05-12 12h00)
- RAMIREZ, David, concepto de imagen institucional, disponible en la página web: <http://es.slideshare.net/mincus2/imagen-institucional> (Consultada 2015-05-12/ 18h30)
- ANTEZANA, Jonathan fecha de publicación, enero 2009 disponible en la web <http://www.repositorio.utm.edu.ec/handle/50000/2341>. (Consulta 2015-05-15 14h25)
- RICO, Ramón; y, DE MIGUEL, Jesús, buena ortografía. Disponible en la página web: <http://blog.trabajando.pe/consejos/372-la-importancia-de-una-buena-ortografia>. (Consultado 2015-05-14 16:20)
- DELGADILLO, Diego fecha de publicación, junio 2001 disponible en la web, http://cvb.ehu.es/open_course_ware/castellano/social_juri/marketing/tema-1-definiciones-de-marketing/definiciones.pdf (Consulta 2015-05-15 15h05)
- Ley de LOSEP publicación 2012 disponible en la página web: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/LEY-ORGANICA-DE-SERVICIO-PUBLICO.pdf> (Consultadas 2015-05-15/ 16h00)
- Que es la dactilografía y sus beneficios publicación, 2009 disponible en la página web: <http://goldencoast-tic.blogspot.com/2012/05/que-es-la-dactilografia-y-cual-es-su.html> (Consultadas 2015-05-16/ 14h30)

ANEXOS

ANEXOS

Anexo N° 1 Entrevista dirigida al Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

ENTREVISTA
Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi: Ingeniero Hernán Yánez
1.- ¿Usted como rector conoce sobre los seminarios y capacitaciones a los cuales asisten las secretarias de la universidad?
Si, nuestra institución siempre está efectuando seminarios y capacitaciones para las secretarias que laboran en la UTC.
2- ¿Que departamentos se encargan de la realización de los seminarios y capacitaciones?
El departamento de Talento Humano.
3.- ¿Está al tanto de quien y como se realiza el plan de capacitación anual para las secretarias de la universidad?
Lo realizan el departamento de Talento Humano y Coordinación de carreras.
4.- ¿Está de acuerdo con que las capacitaciones se realicen en la jornada laboral o prefiere sean fuera del horario de trabajo?
La mayoría de los seminarios y capacitaciones se lo han realizado dentro del horario laboral.
5.- Según la LOSEP se deben realizar seminarios y capacitaciones al personal administrativo ¿Piensa que la Universidad presta la atención necesaria en lo que se refiere al cargo de secretaria?
Sí, porque es necesario que las secretarias tengan conocimientos actuales y adquieran destrezas para mejorar su desempeño laboral.

6.- ¿Considera positivo que los estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial se realicen un diagnóstico del grado de aplicación de los seminarios y capacitaciones a los que han asistido las secretarias?

Sí, porque nunca antes se ha realizado un diagnóstico para medir el grado de aprendizaje e interés de estos eventos académicos.

7.- ¿Cómo considera la participación de las estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial en la realización de las prácticas pre profesionales en las diferentes dependencias de la Universidad?

Que es bueno ya que se les guía y la Universidad siempre está atenta a las necesidades que nuestros estudiantes necesitan.

Anexo N° 2 Entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

ENTREVISTA	
Dirigido a:	Jefe del Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
1.- ¿Cuál es el personal encargado de realizar el plan anual de seminarios y capacitaciones para las secretarías?	
	El departamento de Talento Humano, previa información de las Unidades académicas que lo soliciten.
2.- ¿Cómo se seleccionan los temas a dictarse?	
	De acuerdo al pedido de los coordinadores de las diferentes carreras.
3.- ¿Cómo se realiza la selección de los seminaristas y centros de capacitación?	
	De acuerdo a las propuestas previa a una reunión de Unidades.
4.- ¿Existe un personal especializado para indagar sobre las necesidades dentro de las diferentes dependencias para realizar los seminarios y capacitaciones?	
	No.
5.- ¿Por lo general los seminarios y capacitaciones que se dictan a las secretarías son dentro o fuera de la universidad, por qué?	
	Dentro y fuera de la institución, esto depende del tipo de seminario o capacitación que se realice.
6.- ¿Existen los permisos respectivos para las secretarías que asisten al evento?	
	Sí, cuando lo requieran.
7.- ¿Cómo es la selección para el personal que va a capacitarse?	
	De acuerdo al requerimiento, los temas dictarse y autorización.
8.- Como se maneja el presupuesto para la realización de los seminarios y capacitaciones de las secretarías (por valores monetarios/ por número de capacitaciones)	
	Existe una partida presupuestaria monetaria exclusiva para seminarios y

capacitaciones al personal administrativo.
9.- ¿Cuál es la diferencia entre seminario y capacitaciones? ¿Qué le favorece más a la secretaria?
Las dos favorecen porque ayudan a fortalecer los conocimientos y mejor desempeño laboral. Seminario: Son temas generales y desarrollo de destrezas. Capacitaciones: Son temas específicos para áreas estratégicas.
10.- ¿Existe algún tipo de seguimiento de las capacitaciones y seminario a los que han asistido las secretarias?
Sí, porque deben socializar los conocimientos adquiridos al personal que no asistido a estos eventos.
11.- ¿Existe un medio de control que diagnostique cual fue el beneficio que obtuvo la capacitación o seminario al que asistió la secretaria?
No
12.- ¿Cuál es una de las razones para que no se organice directamente con la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial seminarios dentro de la institución?
Falta de coordinación.

**Anexo N° 3: Encuesta dirigida a las secretarias y oficinistas de la Universidad
Técnica de Cotopaxi**



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

**Encuesta Dirigida a las Secretarias y Oficinistas de la Universidad Técnica de
Cotopaxi**

OBJETIVO: Diagnosticar los resultados de los seminarios y capacitaciones impartidos a las secretarias y oficinistas de Universidad Técnica de Cotopaxi.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas planteadas.
- Marque con una X una sola respuesta que crea que es conveniente para usted.

1.- ¿Ha sido participe de la capacitación institucional?

SI NO

Nota. Si su respuesta es negativa gracias por su colaboración.

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción académica de los seminarios y capacitaciones a los cuales les ha enviado la Universidad Técnica de Cotopaxi?

Excelente

Bueno

Malo

No asistió

3.- ¿En caso de asistir a los seminarios y capacitaciones los permisos son a cargo a sus días de vacaciones?

SI NO No asistió

4.- ¿Cada qué período de tiempo reciben seminarios y capacitaciones solventadas por la Universidad Técnica de Cotopaxi?

Cada seis meses

Cada año

No asistió

5.- ¿En qué jornada le gustaría asistir a los seminarios y capacitaciones?

Jornada laboral completa

Después de la jornada laboral

Fines de semana

Media jornada en la mañana

Media jornada en la tarde

6.- ¿En dónde prefiere que se realicen las capacitaciones y seminarios?

Dentro de la universidad

Otra institución

7.- ¿Es un beneficio tener un calendario académico fijo de seminarios y capacitaciones anuales?

SI NO

8.- ¿En los seminarios y capacitaciones ya desarrolladas cual es el tema más beneficio que le ayudado a mejorar su desempeño laboral?

Etiqueta y Protocolo

Ortografía y redacción

Servicio al cliente

9.- ¿En los seminarios y capacitaciones futuras, que temas les gustaría que se desarrollaran?

Gestión telefónica

Gestión de redes sociales

Etiqueta y protocolo institucional

Trabajo en equipo

Redacción, composición, transcripción de documentos.

Marketing empresarial.

Anexo N° 4

Universidad Técnica de Cotopaxi



Anexo N° 5
Universidad Técnica de Cotopaxi



Anexo N° 6

Participación en los seminarios y capacitaciones



Anexo N° 7

Participación en los seminarios y capacitaciones

