

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del trabajo de investigación, nombrado por el H. Consejo Superior de la Universidad Técnica del Norte:

CERTIFICO:

Que el Informe de Investigación: “ESTUDIO DEL ANÁLISIS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EN EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA PUCE-SI EN EL AÑO 2011 – 2012”, presentada por las Sras: Recalde Donoso Mariana de Jesús y Siza Manrique María Magola, estudiantes de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología Mención Secretariado Ejecutivo en Español, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el H. Consejo designe.

Ibarra, Noviembre de 2012

DIRECTOR

Dr. Jorge Villarroel Idrovo

DEDICATORIA

El presente trabajo es el resultado de un valioso estudio e investigación, comprometido por el adelanto de la educación.

Dedicamos a nuestras familias quienes por su esfuerzo sabiduría e inteligencia se convirtieron en nuestra inspiración siendo un pilar fundamental en la culminación de nuestros estudios.

Mariana y María

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte por darnos la oportunidad de estudiar para ser personas valiosas en la sociedad.

Al personal Docente, Secretarias , Asistentes y Estudiantes de las seis escuelas de la Pontificia Universidad Católica sede Ibarra, por la colaboración y amabilidad al responder las encuestas, a nuestro Tutor el Dr. Jorge Villarroel Idrovo por su ayuda y orientación en el trabajo, a los profesores por prepararnos académicamente y compartir sus principios y experiencias.

Mariana y María

ÍNDICE

PORTADA.....	I
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE.....	V
RESUMEN.....	X
SUMMARY.....	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	8
1.3 Formulacuión del Problema.....	9
1.4 Delimitación del Problema.....	10
1.5 Objetivos.....	10
1.5.1 General	10
1.5.2 Específicos.....	10
1.6 Justificación	11
1.6.1 Factibilidad.....	12
CAPÍTULO II.....	13
2 MARCO TEÓRICO	13
2.1 Fundamentación Teórica	13
2.1.1 La Secretaria.....	13
2.1.2 Cualidades de la Secretaria.....	14
2.1.3 Liderazgo	14

2.1.3.1	Liderazgo Formal	15
2.1.3.2	Pasos del Liderazgo	15
2.1.4	El líder.....	16
2.1.4.1	Actitudesde la Secretria como Líder	16
2.1.5	La Ética	17
2.1.6	La Ética Profesional	18
2.1.7	La Eficiencia y la Secretaria.....	18
2.1.8	Sociabilidad.....	18
2.1.9	Servicio y Uso del Teléfono	19
2.1.10	Comunicación	20
2.1.10.1	Calidadde la Comunicación	21
2.1.10.2	Sugerencias para una buena Cominicación.....	22
2.1.10.3	Técnicas de la Comunicación	22
2.1.11	Atención al Público.....	23
2.1.12	La Secretaria y las Instituciones Educativas	24
2.1.13	La Responsabilidad de la Atención al Estudiante	25
2.1.14	Habilidades de la Secretaria	25
2.1.15	Estrategias de Atención al Estudiante	27
2.1.16	La Secretaria y los Trámites Estudiantiles	28
2.1.17	Rol de las Autoridades Frente a los Estudiantes	30
2.1.18	Rol del Personal Administrativo.	31
2.1.19	Relaciones Humanas	31
2.1.20	Escucha Activa	32
2.1.21	Habilidad de Escuchar	33
2.1.22	Habilidad para Atender a los Estudiantes	33
2.1.23	Características de la Atención a los Estudiantes.	34
2.1.24	Capacitación	35
2.1.24.1	Importancia de la Capacitación.....	36
2.1.24.2	Procedimiento de Atención.	36
2.1.24.3	Herramientas para Mejorar la Atención.....	37

2.1.25	Atención de Reclamos.	38
2.1.26	Rasgos de la Atención Efectiva.	38
2.1.27	Rol de los Estudiantes Frente a las Secretarías.	41
2.2	Posicionamiento Teórico Personal.....	41
2.3	Glosario de Términos.....	42
2.4	Subproblemas.....	43
CAPÍTULO III.....		45
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.1	Tipo de Investigación.....	45
3.1.1	Investigación de Campo.....	45
3.1.2	Investigación Documental.....	45
3.1.3	Investigación Descriptiva.....	46
3.2	Métodos.....	46
3.2.1	Método Deductivo.....	47
3.2.2	Método Inductivo.....	47
3.2.3	Método Analítico - Sintético.....	47
3.2.4	Método de Recolección de Información.....	48
3.2.5	Método de Observación.....	48
3.3	Técnicas de la Investigación.....	49
3.3.1	La Observación.....	49
3.3.2	La Encuesta.....	49
3.3.3	La Entrevista.....	49
3.3.4	El Cuestionario.....	50
3.4	Población.....	50
3.5	Muestra.....	51
CAPÍTULO IV.....		52
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	52
4.1	PROCESOS.....	52
4.1.1	ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LA PUCE-SI.....	53
4.1.2	ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIAS DE LA PUCE-SI.....	63

CAPÍTULO V.....	72
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1 Conclusiones.....	72
5.2 Recomendaciones	73
CAPÍTULO VI.....	74
6 PROPUESTA ALTERNATIVA	74
6.1 Título de la Propuesta.....	74
6.2 Justificación	74
6.3 Fundamentación.....	75
6.4 Objetivos.....	76
6.4.1 General	76
6.4.2 Específicos.....	76
6.5 Ubicación Sectorial y Física	76
6.6 Desarrollo de la Propuesta.....	77
TALLER Nº 1	77
TALLER Nº 2	85
TALLER Nº 3	91
TALLER Nº 4	99
TALLER Nº 5	106
TALLER Nº 6	112
TALLER Nº 7	118
TALLER Nº 8	124
TALLER Nº 9	130
TALLER Nº 10	136
6.7 Impactos	145
6.7.1 Impacto Educativo	145
6.7.2 Impacto Ético	145
6.7.3 Impacto Social	145
6.7.4 Impacto Metodológico	146
6.8 Difusión.....	146

6.9	Bibliografía	146
	ANEXOS	149
Anexo N° 1	Árbol de Problemas	150
Anexo N° 2	Matriz Categorial	151
Anexo N° 3	Matriz de Coherencia Interna.....	152
Anexo N° 4	Encuesta Dirigida a Estudiantes	153
Anexo N° 5	Encuesta Dirigida a Secretarias.....	157
Anexo N° 6	Encuesta Dirigida a Secretarias Profesionales	160
Anexo N° 7	Oficios y Validaciones.....	163

RESUMEN

La presente investigación se refiere al “ESTUDIO DEL ANÁLISIS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EN EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA PUCE-SI EN EL AÑO 2011 – 2012”. El eficaz término del presente trabajo, tiene sus bases sólidas en una adecuada connotación diagnóstica efectuada a los involucrados directos, la exploración mencionada permitió conocer que la forma de atención de dichas profesionales a los estudiantes de las Escuelas de la PUCE-SI que son: Ingeniería, Agronomía, Sistemas Informáticos, Comunicación Social, Arquitectura y la Escuela en Ciencias Industriales ENCI, no es la más adecuada, por otro lado la observación directa, sirvió de sustento ya que mediante la encuesta, se determinó la información que luego fue tabulada y ordenada en tablas estadísticas, en consecuencia refiriéndose al tipo de Indagación es importante hacer referencia a la Documental y de Campo, las anteriores sostuvieron dicho trabajo y permitieron tener una base sólida en el contexto bibliográfico y visual. Los métodos Inductivo y Deductivo, ayudaron a regular las premisas de lo particular a lo general y viceversa, dicha averiguación, permitió poseer datos que fueron procesados, a la vez que determinaron el verdadero problema y las posibles soluciones al mismo, dando así paso al planteamiento de la propuesta alternativa, dicha proposición aportará con ideas claras a los verdaderos interesados, en consecuencia, es importante denotar que la secretaria es un ente imperante en la vida de una Institución Educativa, razón por la cual debe poseer información clara y precisa de su accionar recopilada en una Guía que contemple lo antes indicado, los resultados arrojados por la investigación así lo manifiestan.

SUMMARY

The present investigation concerns the "STUDY ON JOB PERFORMANCE ANALYSIS OF THE SECRETARY OF SERVICE TO STUDENTS OF PUCE-SI in 2011 - 2012". The effective term of this work, has its solid foundation in proper diagnostic connotation made to those directly involved, said scanning allowed to know that how to care for these professionals to students of Schools PUCE-IF you are: Engineering , Agriculture, information Systems, Mass Communication, Architecture and Industrial Sciences school, it is right on the other hand direct observation served as sustenance by the survey, it was determined that the information was then tabulated and statistical tables ordered accordingly referring the type of inquiry is important to refer to the documentary and field, held the previous work and allowed to have a solid foundation in literature and visual context. The inductive and deductive methods, helped regulate the premises from the particular to the general and vice versa, that examination, have enabled data were processed, while the real problem identified and possible solutions to it, giving rise to the approach the alternative proposal, that proposal with clear ideas to bring the real stakeholders, therefore, it is important to note that the secretary is an entity that prevails in the life of an educational institution, why should have clear and accurate information on its actions compiled in a guide that includes the aforementioned, the results obtained from the investigation so manifest.