



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

EL MODELO DE GESTIÓN PARA DETERMINAR LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PERSONAL DE SECRETARIADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA, FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTORA:**

CHAMORRO LÍLIAN CARMITA

**DIRECTOR:**

MSC. MARCO BENALCÁZAR GÓMEZ

Ibarra, 2011.

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

En mi calidad de director del trabajo de investigación previo a la obtención del título de licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo sobre el tema: **EL MODELO DE GESTIÓN PARA DETERMINAR LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PERSONAL DE SECRETARIADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA, FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**, de la Señora LÍlian Carmita Chamorro, alumna de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, Escuela de Educación Técnica. Considero que reúne los requisitos y méritos para la evaluación del Jurado examinador que el Honorable Consejo Directivo designe.

.....  
Msc. Marco Arturo Benalcázar Gómez

**C.C: 170356897-0**

**DIRECTOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

Con especial afecto a los seres que más amo y respeto: Dios, mis hijas Alejita y Génesis, quienes con su apoyo constante y comprensión diaria, dieron el aliento necesario, fortaleza y sabiduría para cumplir con éxito el presente trabajo.

**Carmita**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento al ser supremo por guiar mi camino y poner en él personas que han aportado al desarrollo personal y profesional.

De manera muy especial a quienes me apoyaron en la ardua labor de lucha y superación para cristalizar una de las etapas importantes de mi vida.

A mis hijas Alejita y Génesis que constituyen la razón de vivir y la mayor motivación para seguir adelante a pesar de las vicisitudes.

**Carmita**

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	viii
SUMMARY.....	ix

## CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.4. Preguntas Directrices.....	4
1.5. Delimitación.....	5
1.6. Objetivos.....	6
1.6.1. Objetivo General.....	6
1.6.2. Objetivos Específicos.....	6
1.7. Justificación.....	6

## CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas Fundamentales.....	9
2.2.1. Administración del Talento Humano.....	9
2.2.1.1. Administración.....	9
2.2.1.2. Gestión del Talento Humano.....	9
2.2.1.3. Gestión por Competencias.....	10

<b>2.2.2. Secretaria Ejecutiva.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.2.1. Principios de la Secretaria.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2.2. Valores de la Secretaria Ejecutiva.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.2.3. Características.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.2.4. Cualidades.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.3. Perfil Profesional de las Secretarias.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.3.1. Criticidad y Creatividad.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.3.2. Valores Medio Ambientales.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.3.3. Destrezas de la Secretaria.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.4. Atención al Cliente.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.4.1. Importancia de la Atención al Cliente.....</b>	<b>29</b>
<b>2.2.4.2. Estrategia del Servicio al Cliente.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.4.3. Atención al Público.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2.4.4. La Comunicación Efectiva.....</b>	<b>33</b>
<b>2.2.4.5. El Trato con el Cliente.....</b>	<b>39</b>
<b>2.2.4.6. La Excelencia.....</b>	<b>42</b>
<b>2.2.5. Modelo de Gestión.....</b>	<b>42</b>
<b>2.2.5.1. Los Modelos de Gestión más Utilizados.....</b>	<b>44</b>
<b>2.3. Posicionamiento Teórico Personal.....</b>	<b>47</b>
<b>2.4. Glosario de Términos.....</b>	<b>48</b>
<b>2.5. Matriz Categorial.....</b>	<b>52</b>

### **CAPÍTULO III**

<b>3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>53</b>
<b>3.1. Diseño, Tipo y Enfoque.....</b>	<b>53</b>
<b>3.2. Métodos.....</b>	<b>54</b>
<b>3.3. Técnicas.....</b>	<b>55</b>
<b>3.4. Población.....</b>	<b>56</b>
<b>3.5. Muestra.....</b>	<b>56</b>
<b>3.6. Esquema de la Propuesta.....</b>	<b>57</b>

## **CAPÍTULO IV**

<b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>58</b>
<b>4.1. Análisis de las encuestas aplicadas a las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología-FECYT</b>	<b>58</b>
<b>4.2. Análisis de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.....</b>	<b>66</b>

## **CAPÍTULO V**

<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>5.1. Conclusiones.....</b>	<b>73</b>
<b>5.2. Recomendaciones.....</b>	<b>74</b>

## **CAPÍTULO VI**

<b>6. PROPUESTA ALTERNATIVA.....</b>	<b>75</b>
<b>6.1. Título.....</b>	<b>75</b>
<b>6.2. Justificación.....</b>	<b>75</b>
<b>6.3. Fundamentación.....</b>	<b>76</b>
<b>6.3.1. Fundamentación Educativa.....</b>	<b>76</b>
<b>6.3.2. Fundamentación Axiológica.....</b>	<b>76</b>
<b>6.4. Objetivos.....</b>	<b>76</b>
<b>6.5. Ubicación Sectorial y Física.....</b>	<b>76</b>
<b>6.6. Desarrollo de la Propuesta.....</b>	<b>77</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>96</b>
<b>Lincografía.....</b>	<b>97</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>98</b>

## RESUMEN

Las secretarías se consideran un elemento humano de gran importancia en la vida institucional, en el presente desempeñan un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad de la empresa en que trabajan. En este sentido el presente trabajo tiene la visión de contribuir al mejoramiento de la atención al cliente interno y externo que forma parte y visita la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, desarrollando una investigación que permita identificar las demandas del personal de secretariado para optimizarla calidad en el servicio, así como lograr una mayor eficiencia en su labor; desarrollando los siguientes objetivos específicos; se diagnosticó el cumplimiento de las funciones específicas de las secretarías de la FECYT, se determinó las funciones secretariales que se emplea en la actualidad, se elaboró un manual de funciones específicas para las secretarías de la Facultad y finalmente se socializó la propuesta que optimice el desempeño laboral del personal de secretariado. En el contexto teórico se desarrolló temas como administración de recursos humanos, la secretaria ejecutiva, enfocándose en las características y el perfil, atención al cliente, calidad de servicio, atención al público; de igual forma se describe modelos de gestión, que sirvieron de base para el desarrollo de la propuesta. Referente a la metodología se aplicó la investigación de campo ya que todo el trabajo se realizó en la Facultad, así como la investigación bibliográfica; en cuanto al enfoque, fue cualitativo porque se estudió las cualidades del objeto de análisis, y es propositivo, ya que se planteó una alternativa de solución que permita mejorar las condiciones actuales, como técnicas se aplicó encuestas a los estudiantes para identificar la calidad de servicio, la imagen que tiene el cliente externo de la secretaria de la facultad y alternativas de solución; de igual forma al personal de secretariado. Finalmente se presenta la propuesta alternativa que tiene el objetivo de fortalecer el desempeño laboral del personal de secretariado de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología a través de la elaboración de un manual de funciones que sirva de guía y apoyo.



## SUMMARY

The secretaries are seen as an important human element in the institutional life, this play an important role in the interests of efficiency, performance, productivity of the company they work. In this sense this work is the vision of contributing to the improvement of internal customer and external part and visit the North Technical University, Faculty of Education, Science and Technology, carrying out research to identify the personnel demands secretarial to optimize the quality of service, and greater efficiency in their work, developing the following specific objectives were diagnosed compliance with the specific functions of secretaries FECYT was determined secretarial functions that is used today, a handbook for specific functions for the secretaries of the Faculty and the proposal eventually socialized to optimize job performance secretarial staff. In the theoretical framework developed topics such as human resources management, executive secretary, focusing on the features and profiles, customer service, service quality, customer service, and likewise described management models, which formed the basis development of the proposal. Concerning the methodology applied field research and that all work was performed at the Faculty, as well as library research, in terms of approach, was qualitative because it studied the properties of the item analysis, and proactive as it raised an alternative solution that would improve current conditions, such techniques are applied to student surveys to identify the quality of service, the picture with the external customer of the secretary of the faculty and alternative solutions, and likewise the secretarial staff. Finally comes the alternative proposal aims to strengthen job performance secretarial staff of the Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, through the development of a manual function to guide and support.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Antecedentes.**

En los años 70, empezó la historia de la Universidad Técnica del Norte, acompañado del espíritu de superación de profesionales, además por brindar mayores oportunidades al pueblo ubicado en las provincias del Carchi, Imbabura, sus de Pichincha, partes de Esmeraldas y Sucumbíos.

Con este propósito, se crean las facultades de Ciencias de la Educación, Administración de Empresas, Enfermería e Ingeniería, y se convoca a los bachilleres a que se inscriban, las clases se dictaban en locales de establecimientos educativos de enseñanza media de la ciudad de Ibarra, la mayoría facilitados en forma gratuita. La planta docente estaba compuesta por profesionales imbabureños, docentes de los diversos colegios.

Posteriormente, en la época del Triunvirato Militar se hicieron las gestiones para alcanzar la oficialización de Universidad Técnica del Norte; el proyecto Decreto de creación que ya tenía el asentimiento de los dos Triunviros, finalmente fue abolido por el extinto Gral. Guillermo Durán A, el 8 de agosto de 1979.

En el régimen Constitucional se logra reactivar las acciones tendientes a la legalización como Universidad; para ello se realizaron varias gestiones ante la Honorable Cámara de Representantes para alcanzar el Decreto de creación, el cual fue aprobado por este organismo

del Estado, pero el Presidente Jaime Roldós, vetó totalmente el 11 de octubre de 1979.

Un año después se reinició nuevamente la gestión produciéndose con resultados similares, el Congreso reafirma el Decreto de creación pero el Presidente Oswaldo Hurtado Larrea por el mes de junio de 1981 aplica un nuevo veto total.

Con estas resoluciones, se solicita a varias universidades del Ecuador, dentro de ellas la Universidad Nacional de Loja, institución que acoge inicialmente el pedido de tomar a la nueva universidad como parte de su extensión, esto sucede el 3 de septiembre de 1981; y, se logra oficializar la Extensión Universitaria con resolución del H. Consejo Universitario, el 31 de marzo de 1982.

Pese a la situación geográfica, el H. Consejo Universitario envía comisiones para el análisis académico, administrativo, financiero, etc. de la extensión creada. Los innumerables informes obtenidos por las comisiones detectan graves errores en la conducción y con este motivo se releva de las funciones al Subdirector de la Extensión y se encarga esta función al Dr. Antonio Posso Salgado.

En la actualidad, la Universidad Técnica del Norte cuenta con una Estructura Orgánica, Autoridades, Planta Docente, Personal Administrativo y Población Estudiantil que le permiten realizar sus funciones académicas y prestar sus servicios a la ciudadanía. Todo esto acompañado de servicios adicionales como el Canal UTV y Radio Universitaria, Almacén Universitario, Mecánica, Biblioteca Virtual, por mencionar algunos ejemplos.

La reciente evaluación para la acreditación universitaria llevada a cabo por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador (CONEA), ubicó a la Universidad en el grupo B, pero posteriormente se elevó al grupo A, es decir que está dentro de las diez mejores universidades del Ecuador; de igual forma es importante mencionar la evaluación del CINDA que está en proceso para la Acreditación Internacional por el esfuerzo y prestigio que ha logrado como Casa de Formación Profesional.

La planta docente de la Universidad asciende a 358, de los cuales 125 corresponden a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, en la FECYT, el Personal Administrativo está compuesto por 22 trabajadores, de los cuales 12 se dedican a funciones de secretariado y los restantes tienen que ver con el manejo y administración de equipos audiovisuales y laboratorios; y en cuanto a estudiantes se han registrado alrededor de 2800 alumnos hasta el 2011.

## **1.2. Planteamiento de Problema.**

La Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT), se caracteriza por ser una de las facultades con mayor demanda estudiantil y por la diversidad de carreras que el bachiller puede escoger para su formación profesional, por tanto es evidente la demanda de agilidad, eficacia y eficiencia en el desarrollo de procesos administrativos que demandan las autoridades, docentes, estudiantes, y en general el cliente asea el nivel interno o externo, que visita la Facultad.

En este sentido, el desempeño de las secretarías representa la imagen de la gestión administrativa de la facultad; sin embargo su trabajo se desarrolla en un contexto en muchos casos empíricos y, por la experiencia adquirida en el tiempo de servicio laboral, es claro el

desconocimiento de las funciones específicas que deben cumplir de acuerdo a la dependencia en la que trabajan por lo que en muchas ocasiones se ha evidenciado conflictos leves entre dependencias. La secretaria tiene la visión de que un procedimiento dado no le corresponde cumplir, constituyendo en la descoordinación y desorientación de la gestión administrativa; así mismo no puede proponer soluciones prácticas al momento de enfrentar problemas.

De igual forma, la estructura de la dependencia en la que prestan sus servicios, requiere valores agregados al cumplimiento de sus funciones, motivo por el cual las secretarias deben realizar trámites, acciones y trabajos que estén desligados de su responsabilidad, dando lugar a que las actividades propias de su desempeño sean descuidadas, lo que ocasiona contratiempos, retraso e inconformidad con el trabajo ejecutado por ellas.

### **1.3. Formulación del Problema.**

¿Cuál es el modelo de gestión administrativa que deberían aplicar las secretarias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología para optimizar sus funciones de atención a los clientes internos y externos?

### **1.4. Preguntas Directrices.**

**1.4.1.** ¿Cómo se desarrolla el cumplimiento de las funciones específicas de las secretarias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?

**1.4.2.** ¿Cuáles son las funciones secretariales que se emplea en la actualidad?

**1.4.3.** ¿Cuál es la mejor estrategia para fortalecer el desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?

**1.4.4.** ¿Qué se debe hacer para que la estrategia a desarrollarse logre los mejores resultados?

## **1.5. Delimitación.**

### **1.5.1. Unidades de Observación.**

- Secretarias FECYT

Las secretarias son 12 sujetos de estudio para ser observadas en su medio o entorno, de las diferentes carreras o dependencias de la Facultad.

- Estudiantes de Secretariado FECYT

Otra unidad de observación son las estudiantes de la carrera de secretariado de la facultad de Educación Ciencia y Tecnología, de la Universidad Técnica del Norte, las cuales son 2.800.

### **1.5.2. Delimitación Espacial y Temporal.**

El estudio se llevó a cabo en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, en el año 2011.

### **1.5.3. Delimitación Temporal.**

El presente trabajo en la FECYT se realizó en el período académico 2010-2011.

## **1.6. Objetivos.**

### **1.6.1. Objetivo General.**

Optimizar el servicio de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, aplicando un manual de funciones específicas.

### **1.6.2. Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar el cumplimiento de las funciones específicas de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.
- Sustentar teóricamente las funciones secretariales que se emplea en la actualidad.
- Elaborar un manual de funciones específicas para las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.
- Socializar la propuesta que optimice el desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.

## **1.7. Justificación.**

La visión del presente trabajo es contribuir al mejoramiento de la atención al cliente interno y externo que forma parte y solicita un servicio

a la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, optimizar el desempeño laboral del personal de secretariado a través de la elaboración de un modelo que facilite la ejecución de sus funciones, una herramienta técnica que sirva de guía y apoyo para el desarrollo de las actividades que le competen a cada secretaria de la dependencia en la que trabaja.

De igual forma, se destacó el perfil que debe cumplir la secretaria como imagen de la institución para alcanzar calidad, eficiencia y eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, tareas que deben ser cumplidas bajo una estricta norma técnica, desarrollando una serie de conocimientos y competencias.

Cabe manifestar que el desarrollo de esta herramienta constituirá una guía no solo para el personal de secretariado, también para que a nivel interno se planifique y desarrolle procesos de capacitación en las áreas pertinentes y que demanda el personal.

El desarrollo de la investigación es factible porque se cuenta con el apoyo del personal administrativo y de directivos que han visto la necesidad de integrar nuevas estrategias y herramientas que fortalezcan el desempeño laboral y por ende fortalecer la imagen corporativa de la prestigiosa Universidad Técnica del Norte.

Este trabajo constituiría en un aporte teórico importante, orientado al desarrollo administrativo, enfocando aspectos teórico-funcionales de las funciones específicas que pueden ser aplicadas en el medio, especialmente en la atención a los clientes internos y externos de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología y por ende de la Universidad Técnica del Norte.



## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

Los escenarios económicos en donde operan las empresas, instituciones, organizaciones y demás unidades productivas, se caracterizan por ser proactivos, cambiantes, retadores, con grandes oportunidades y en donde salen avante aquellas que se han preparado para ello, las que cuenta con un buen recurso humano, es decir que tenga conocimientos y talento.

Con los procesos de modernismo y globalización todas las empresas por mínimas que sean deben tener dentro de su personal administrativo a una persona encargada de llevar la información, cuidar sigilosamente los documentos, organizar las agendas, entre otras; estas son las funciones de una secretaria en términos generales.

Es necesario contar con conocimientos básicos de los actuales tópicos gerenciales modernos; a fin de interpretar el lenguaje de los ejecutivos o directivos, saber los fundamentos básicos que la telemática presenta en función de un desempeño exitoso en el ejercicio funcional de la secretaria.

Haber alcanzado una excelente formación personal como: empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento de sí misma deben ser las características de una secretaria ejecutiva. (Profesional proactiva).

## **2.1. Bases Teóricas Fundamentales.**

### **2.1.1. Administración del Talento Humano.**

#### **2.1.1.1. Administración.**

(Stoner, Feeman, & Gilbert, 1996), sostienen que "...la administración consiste en darle forma de manera consciente, y constante, a las organizaciones, sin desmerecer la condición misma de la organización..." (p.7)

Esta premisa explica que la administración está presente en todas las actividades emprendidas por el ser humano, y toma más importancia cuando por resultado de la administración se consiguen las metas planteadas.

Cuando las organizaciones formulan planes a futuro, los responsables del recurso humano, deben preocuparse en socializar sus esquemas de trabajo con los responsables de la planeación estratégica, para que en conjunto definan las tareas a realizar, los plazos a fijarse, los objetivos a alcanzar y el personal necesario para cumplir con tales postulados. Explican (Bohlander & Snell, 2008), (p.15)

#### **2.1.1.2. Gestión del Talento Humano.**

CHUQUISENGO Rabin, (2011), manifiesta que es: "La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

En tanto puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está

dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano). En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

Es necesario en cualquier actividad emprendida por el ser humano, que éste se plantee objetivos, los mismos que pueden ser a corto, mediano y largo plazos, para posteriormente poder evaluar el cumplimiento de tales objetivos.

(Atehortúa, Bustamante, & Valencia, 2008), expresan que: "...desde una perspectiva estrictamente técnica, el objetivo del proceso de gestión es garantizar la competencia de los empleados de la organización, sin embargo, en un contexto más amplio, la gestión del talento humano debe servir al objetivo de contribuir al desarrollo integral de los empleados, tanto en el ámbito profesional como en el personal" (p.156)

El talento humano existente en las diversas dependencias deberá tener una preparación técnica, es decir, se debe fortalecer su intelecto, pero además se necesita a un profesional preparado para relacionarse con el público en general, para ello debe tener dotes sociales y afectivas.

### **2.1.1.3. Gestión por Competencias.**

Se considera como la herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

- **Modelo de Competencias**

CHUQUISENGORabin, (2011), manifiesta que cada vez el ser humano se enfrenta a nuevos retos que le exige como persona, individuo y sociedad, dar el mejor esfuerzo de sí para obtener el mejor resultado.

Para Ducci María (1997), citada por (González, 2006), "...la competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no sólo a través de la instrucción, sino también -en gran medida- mediante el aprendizaje por la experiencia en situaciones concretas de trabajo..." (p.37).

Un modelo de competencias debe evaluar a cada uno de los que comprenden el grupo humano de la institución, para conocer cada una de sus habilidades, y de acuerdo a los resultados de la evaluación se debe reubicar, de ser el caso, al personal, para que éste rinda de mejor manera al interno de la empresa.

La aplicabilidad de un modelo de competencias dentro del personal puede tener dos connotaciones, por un lado puede ser positivo, pero por otro puede ser negativo; lo positivo puede generarse porque las personas involucradas realizarán actividades que van con su conducta, comportamiento y capacidades, mejorando los procesos internos generando un cambio de la cultura de la empresa, pero lo negativo estará sujeto a la credibilidad y seguridad que los mismos trabajadores muestren con el nuevo modelo de gestión, ya que aquí se emplea la evaluación continua al trabajador, aspecto que puede ser mal visto.

Pero se puede agregar además que el éxito o fracaso de una empresa depende de la innovación, las ventas de bienes o servicios, pero

de manera fundamental depende de las capacidades y motivaciones del talento humano que esta dispone. Por consiguiente el recurso humano constituye el principal factor para que una empresa siga en el mercado.

La gestión por competencias hace la diferencia entre lo que es un curso de capacitación, con una estructura que encierre capacitación, entrenamiento y experiencia que son necesarios de definir para los requerimientos de un puesto o identificar las capacidades de un trabajador o de un profesional.

Sería importante entonces, validar los conocimientos o experiencias más operativa –menos mental- por llamarle de algún modo, que es una forma de "llamar" a este movimiento, a un mayor número de personas, y de hacerlo también más entendible y aceptable por todos los trabajadores de la empresa.

Un tema crítico al que atiende directamente el modelo es el de impulsar la innovación para el liderazgo tecnológico los trabajadores conocerán su propio perfil de competencia y el requerido por el puesto que ocupan o aspiran ocupar, identificando y actuando sobre las acciones necesarias para conseguir el perfil requerido. Se incentiva así el clima innovador desde la base, fundamentalmente a través del auto desarrollo.

Todo esto permite profundizar la Alianza Estratégica empresa - trabajadores al generar mejores RR.HH. con desarrollo de carrera, movilidad, flexibilidad y mayor empleabilidad.

### **2.1.2. Secretaria Ejecutiva.**

Vanegas Carlos (2011), en su sitio web <http://camova.lacoctelera.net/post/2008/05/04/el-perfil-la-nueva-secretaria->

ejecutiva; indica que las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica de comercialización en donde actúan, están las empresas saliendo delante aquellas que realmente están preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda, afrontar exitosamente las amenazas, aprovechar las oportunidades, garantizando competitividad, buen servicio y por supuesto contando , con recursos óptimos que ayuden alcanzar los objetivos planificados, especialmente, con un equipo humano altamente capacitado, actualizado de acuerdo a los conocimientos que el presente exige , acorde a los requerimientos que la Sociedad del Conocimiento exige.



FUENTE: [www.imágenes.com](http://www.imágenes.com)

La mayoría de instituciones del mundo, debido a la información que debe manejarse, estudiarse, almacenarse tiene a personas que se encargan de tales aspectos, esas personas pertenecen al área administrativa y son las secretarías ejecutivas, las que deben estar preparadas para responder las expectativas de sus superiores y de quienes las requieran.

En la actualidad las secretarías se consideran un elemento humano de gran importancia en la vida institucional, por lo que siempre es necesario que estén debidamente capacitadas y actualizadas en cuanto a dominio de la tecnología.

Definitivamente, la secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente, un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, y productividad del gerente.

Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas, con su misión, desempeñarse adecuadamente en los nuevos escenarios que el presente exige.

La autora por experiencia propia manifiesta que es válido cuando se comenta, que la secretaria ejecutiva, es el brazo derecho del jefe inmediato pudiéndole sustituir en ciertos casos. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe.

Es necesario contar con conocimientos básicos de los actuales tópicos gerenciales modernos; a fin de interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, saber los fundamentos básicos que la telemática presenta en función de un desempeño exitoso en el ejercicio funcional de la secretaria.

Haber alcanzado un buen crecimiento personal , empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, afectividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento de sí mismo.

Se debe considerar en la actualidad lo que aporta por ejemplo: [nujeresdeempresas.com](http://nujeresdeempresas.com), en relación a un tópico que muchas empresas han descuidado, como es el concerniente que al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial.

Definitivamente es válido cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

La secretaria en general se ocupa de:

- \* Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones
- \* Establecer buenos contactos telefónicos
- \* Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.
- \* Planificar su tiempo y el de su jefe
- \* Preparar y tratar la información adecuadamente
- \* Concertar, acoger y atender a las visitas
- \* Preparar presentaciones de productos o servicios
- \* Organizar los viajes de negocios, entre otras.

Resumiendo, debe saber: Trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.



Es muy importante lo que indica Fernando Vigorena (2011) en su sitio web, [www.entorno-empresarial.com](http://www.entorno-empresarial.com): una secretaria que centre su futuro en sus capacidades técnicas no estará aprovechando el cambio de época que se está verificando, sino más bien estará preparándose sólo para sobrevivir. Quienes sepan que sólo el cambio de uno mismo podrá asegurar un éxito, serán las secretarías del Siglo XXI.

#### **2.1.2.1. Principios de la Secretaria.**

##### **a. Confidencialidad.**

La información sobre la empresa y sus clientes es siempre confidencial y privada. No se debe repetir nunca la información confidencial aunque todos quieran saber qué está sucediendo y tu la sepas. Debes ser siempre confiable.

##### **b. Honestidad.**

No permitas que te feliciten por algo que no has hecho y no dejes que otro se lleve los laureles por algo que sí has hecho. Siempre hay que decir la verdad. Serás más creíble para tu jefe y compañeros de trabajo.

##### **c. Lealtad.**

Siempre debes ser leal a tu empresa y a tu jefe. No los vendas a ningún costo. Sin embargo, después de haber dicho esto, recuerda que tu jefe también tiene que probar que es digno de tu lealtad. No te involucres con los chismes de la oficina. Si demuestras ser leal a la empresa y a tu jefe, también serán leales a tí.

#### **d. Confiabilidad.**

Demuestra que eres confiable. Llega puntualmente al trabajo y a las reuniones y recuerda que siempre debes llevar los documentos necesarios para la reunión. No utilices las licencias por enfermedad de manera irresponsable. Nunca se sabe cómo estará tu salud en el futuro. Asegúrate de terminar a tiempo cada tarea que te asignan y hazla de la mejor manera posible.

#### **e. Responsabilidad.**

Demuestra tu responsabilidad estableciendo prioridades y termina las tareas en los tiempos establecidos. Tu jefe te tiene confianza. Prepara una lista de cosas para hacer - a pesar de que sus prioridades cambien 10 veces por día. No delegues una tarea que te han asignado, a menos que la persona a quien se la delegas la pueda hacer de manera tan eficiente y precisa como tu. Si delegas una tarea, debes realizar el seguimiento del proyecto para ver que esté lista a tiempo. No te desprecupes de la tarea solamente porque otra persona lo está realizando.

#### **f. Trabaja sin Supervisión.**

Debes tener siempre tu trabajo al día y ser productiva. Cumple con los tiempos establecidos. Prioridades, y prioridades. Todos los días prepara una lista de las tareas a realizar para asegurarte que no te hayas olvidado de ninguna y asígnale prioridades.

#### **g. Ofrece tu Colaboración.**

Siempre asiste y comparte tus conocimientos cuando sea posible. Acepta las tareas con alegría... pero también aprende a decir que "No" (amablemente) y a explicar por qué no puedes realizar alguna tarea solicitada. No te sobrecargues de trabajo. Hoy en día, en muchas empresas, las secretarías están comenzando a tomar el rol de capacitadoras informales.

#### **h. Flexibilidad.**

Si son las 6 de la tarde y tu jefe necesita que prepares y envíes un informe importante - házlo. Los mejores trabajos son aquellos en hay un acuerdo de "dar y tomar". Nunca se sabe cuándo podrías necesitar tomarte una hora sin previo aviso para atender a una emergencia.

#### **i. Multi-habilidades.**

Cuanto más aprendas sobre los programas de computación y las demás posiciones en la organización, mejor será. Puedes tener que utilizar estos conocimientos cuando quieras una promoción dentro de la empresa. Esto también es muy útil porque generalmente serás la encargada de enseñar a tu jefe a utilizar algunos de los programas de computación. Los jefes de hoy en día son más operativos con los distintos softwares, ej. email, planillas de cálculo, etc. Te podrían pedir que te capacites también si conoces estos programas.

#### **j. Favores.**

Se cautelosa al aceptar regalos o favores de los clientes internos o externos de la empresa. Pueden esperar algo a cambio. Siempre

actúa dentro de la política y los procedimientos de la empresa en lo que hace a este tema. Cuando alguien hace un regalo, generalmente quiere algo en cambio. Puedes terminar pagando el precio máximo - ¡tu puesto!. La información se obtuvo de la página de internet <http://www.secretariasenred.com>.

#### **2.1.2.2. Valores de la Secretaria Ejecutiva.**

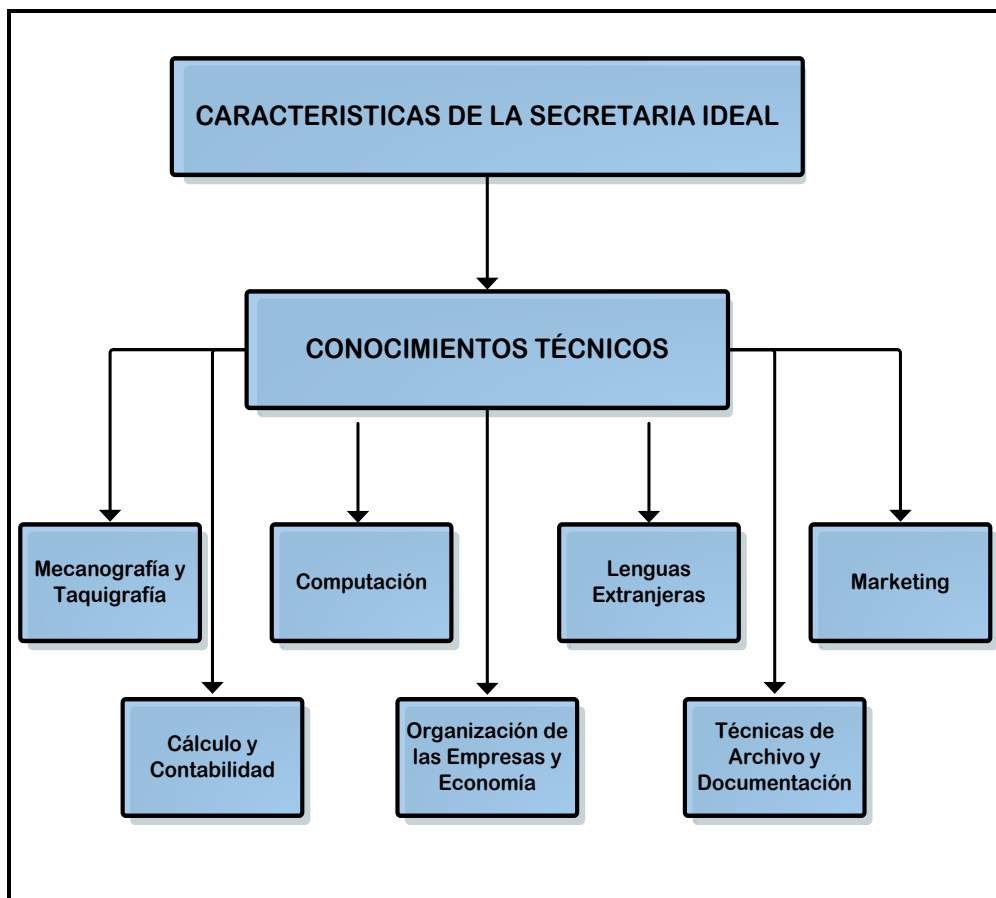
- a.** Capacidad para adaptarse a los cambios, sin morir en el intento.
- b.** Privilegiar las relaciones interpersonales y el conocimiento justo a tiempo de técnicas y principios de gestión.
- c.** Estudiosa y lectora de todo tipo de libros y material sobre el cambio y mejoramiento organizacional.
- d.** Tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios.
- e.** Con capacidad de crear, innovar e implementar
- f.** Con visión global del negocio de la empresa
- g.** Hablar a lo menos inglés
- h.** Manejar la tecnología informática moderna para obtener información y conocimiento de valor agregado.
- i.** Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar profesional.

- j. De secretaria de un ejecutivo a un área o gerencia, a una administradora de procesos en estructuras desmontables, descartables, desechables, transportables o virtuales.

### 2.1.2.3. Características.

De acuerdo a la Enciclopedia de la Secretaria, citada por Echeverría, M. 2005, en su trabajo de Grado “Características y Cualidades de la Secretaria y su Influencia en el Ámbito Laboral – empresarial en la Ciudad de Ibarra” Las secretarias deben tener las siguientes características, para que puedan cumplir su trabajo de la mejor manera:

**Cuadro N° 1** Características de la Secretaria Ideal



Fuente. Echeverría, M., 2005.

Como se puede notar en la figura anterior, una persona que desempeña las funciones de secretario(a), debe tener conocimientos de la rama técnica, es decir, que debería tener un conocimiento y manipulación de la tecnología disponible, esto permite reducir los tiempos que lleva la ejecución de una tarea o requerimiento, interno o externo.

Pero además de la utilización de los medios tecnológicos, se requiere un(a) profesional preparado en el campo cognoscitivo y de interrelaciones personales, para hacer frente a las demandas del jefe, compañeros de trabajo y el público en general.

#### **2.1.2.4. Cualidades.**

La secretaria se identifica ante sus superiores y el público en general al que atiende a través de sus cualidades, las cualidades más comunes que una persona que desempeña la función de secretaria son: inteligencia, carisma, determinación, entusiasmo, valor, integridad, seguridad en sí misma, entre otras.



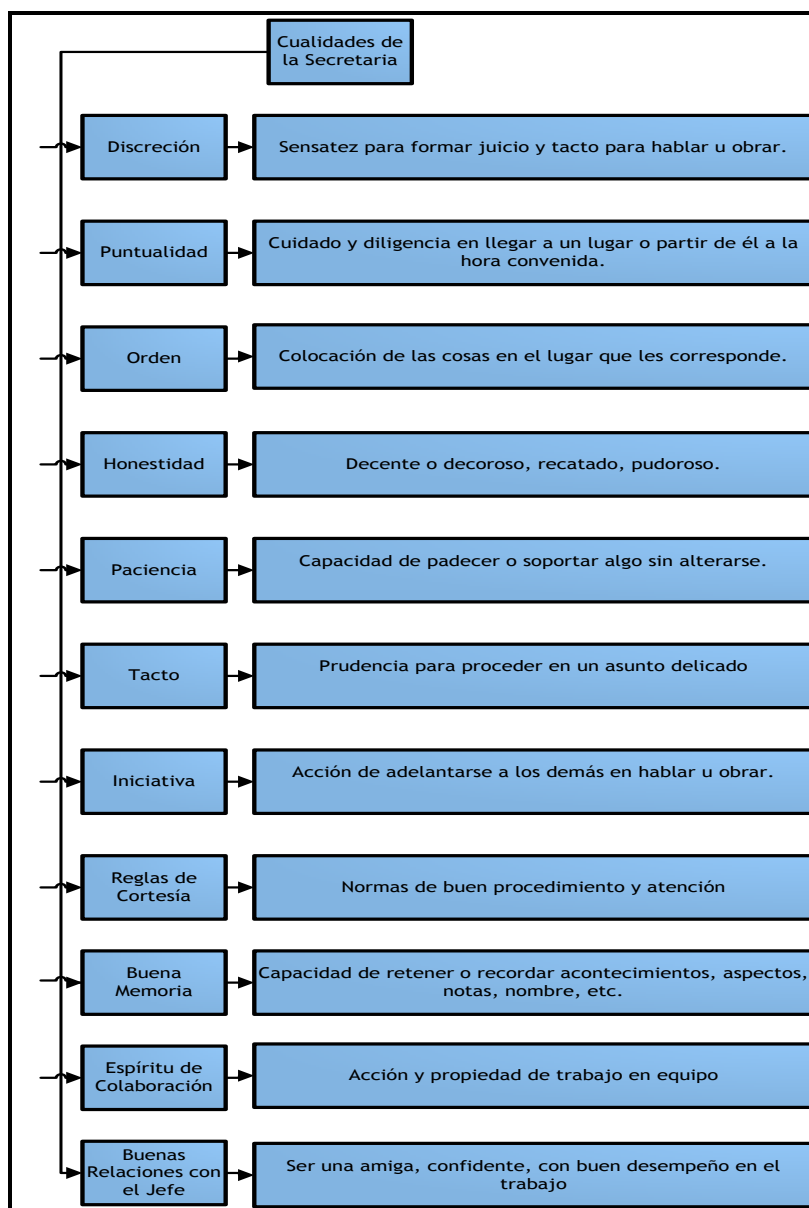
FUENTE: [www.imágenes.com](http://www.imágenes.com)

La secretaria además debe ser una persona netamente organizada, en cuanto a la documentación que administra, la información que maneja, los recursos que administra, entre otras cosas.

El personal que se desenvuelve en esta área debe tener talentos como: íntegra, creativa, original, auténtica, motivadora, participativa,

democrática, organizadora, que trabaje en equipo, responsable, carismática, emprendedora, que busque el bien común, proactiva, excelente comunicadora, está comprometida con su profesión y su organización, debe además ser mediadora, orientadora, evaluadora, facilitadora y asesora. Para resumir las cualidades de la secretaria, Echeverría, M. (2005), establece el siguiente gráfico de resumen:

**Cuadro Nº 2** Cualidades de la Secretaria Ideal



Fuente. Echeverría, M., 2005.

### 2.1.3. Perfil Profesional de las Secretarias.

BHERTELOT C. (1998), indica que el perfil profesional de la secretaria Ejecutiva Moderna desempeña en un rol muy importante en el rendimiento, productividad de la institución.



FUENTE: [www.imágenes.com](http://www.imágenes.com)

Debe contar con una serie de atributos que le permitan cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las instituciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas, es trascendental que cumpla con las siguientes características:

- Orden y pulcritud en el trabajo.
- Facilidad para las relaciones interpersonales.
- Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.
- Positiva disposición para trabajar en equipo.
- Espíritu de superación.
- Buena presencia.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.



- Aptitudes para la Organización.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

#### **2.1.3.1. Criticidad y Creatividad.**

La creatividad se determinar como un potencial que todo ser humano posee y que la secretaria debe saber y mejora constantemente, mostrándose abierta y sensible tanto para descubrirla como para encausarla como el don máspreciado. Algunos piensan que la creatividad es una aptitud para describir soluciones originales. Otros indican que es la capacidad de saber utilizar acertadamente unos conocimientos.

Pero en definitiva la creatividad es una combinación o resultante de la originalidad, sensibilidad, curiosidad e inteligencia que capacita para huir de caminos trillados, de lo habitual, originando secuencias productivas.

La creatividad va ligada a la criticidad por cuanto la persona que tenga este valor de criticidad por cuanto la persona que tenga este valor de criticidad buscará todas las soluciones, tendrá siempre a la originalidad, al inconformismo y hasta se podría decir que gozará de situaciones complejas.

En los tiempos actuales vivimos con un alto nivel de imaginación, empujada por el nuevo estilo de vida en la que quedo atrás la época de los saberes y hay que dar paso a los aprenderes entendidos como estructuras internas del ser humano que le permite descubrir, incorporar y

asimilar el conocimiento para utilizarlo creativamente en la propuesta de situaciones nuevas, más allá de su simple aplicación práctica.

### **2.1.3.2. Valores Medio Ambientales.**

#### **a. Ecología.**

Etimológicamente proviene del griego “OIKOS” que significa casa u hogar y LOGOS que significa tratado o estudio, por lo tanto es la ciencia que estudia y cuida de la casa planetaria que nos ha sido dada para vivir y crecer. La ecología procura mantener el equilibrio entre el desgaste y pérdida de elementos naturales, con la conservación y restitución de los mismos.

#### **b. Reciclaje.**

Es una manera de preservar la naturaleza, la misma que consiste en utilizar los desechos para que nuevamente se reutilizado y aprovechada mediante un procesos llamado reciclaje. Podemos reciclar en el ambiente de las oficinas donde está el entorno de las secretarias como es: papel y plástico. Actualmente esta actividad es considerada un valor personal fundamental debido a que, es una actividad positiva que beneficia a la naturaleza y a los seres que habitamos en este planeta.

### **2.1.3.3. Destrezas de la Secretaria.**

GÓMEZ G. SOLARTE E. (2008), hace referencia que desde tiempos inmemoriales el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad institucional y empresarial.

En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.



FUENTE: [www.imágenes.com](http://www.imágenes.com)

La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa.

Las destrezas más importantes que debe poseer una secretaria son:

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

#### **2.1.4. Atención al Cliente.**

El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. CASCAJOSO C. (2000) define:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo.

Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. El mismo autor al referirse a Servicio al Cliente describe:

“Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

TOSA, Kelo (2003) en “Empresa Eficaz” manifiesta:

La cultura de atención y servicio al cliente es aquella filosofía que induce a las personas a comportarse y relacionarse con orientación al cliente. Lo cual significa que las señales que influyen el comportamiento empresarial están fuertemente condicionadas por los motivos del servicio. Pág. 38.

Se cree que la atención al cliente es cortesía, amabilidad, sonrisas, etc., esto es algo que muchos llaman calidez; una atención personalizada va mucho más allá de la simple cortesía o amabilidad de las personas que lo atienden; ya que en el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas de cliente, debido a que cada persona es distinta y sus necesidades de servicio también lo son, aunque en apariencia todos requieren el mismo servicio.



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

En la actualidad muchas instituciones cuentan con un departamento de relaciones públicas, que es encargado del mejoramiento de la imagen institucional, sin embargo como la secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, es ella la llamada a atender los requerimientos del cliente. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la institución y los clientes por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión institucional.

En el trato con los clientes debe demostrar educación, tacto y paciencia, para lograr que la imagen de la institución sea positiva, y que tenga éxito de los servicios que ofrece la institución.

#### **2.1.4.1. Importancia de la Atención al Cliente.**

CALDERON N. (2000), en el sitio web [www.monografias.com](http://www.monografias.com), indica que el éxito de la empresa no depende solamente de los negocios que haga, si no que los visitantes se sientan satisfechos de los servicios que reciben, lo cual les estimulará a convertirse en clientes permanentes. De allí nace la importancia que tiene para la empresa el cliente, al cual la secretaria debe atender en representación del jefe y la compañía.

El volumen de las operaciones comerciales exige que cada vez con más frecuencia, el jefe tenga que depender de la secretaria para atender al público, de tal manera que ella tiene la responsabilidad de ayudarlo, dando preferencias a sus instrucciones y atender al cliente, demostrándole buena voluntad.

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

#### **2.1.4.2. Estrategia del Servicio al Cliente.**

CASCOJO C. (2000) hace referencia a ocho estrategias aplicables para lograr calidad en el servicio al cliente:

- ❖ El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- ❖ La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- ❖ La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- ❖ La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- ❖ La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- ❖ El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- ❖ La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- ❖ La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple. De igual forma la autora menciona los Diez Mandamientos De La Atención Al Cliente.

1. El cliente por encima de todo.

Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

2. No hay nada imposibles cuando se quiere.

A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que él desea.

3. Cumple todo lo que prometas.

Son muchas las empresas que tratan, a parir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.

Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de los esperado

¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5. Para el cliente tu marca la diferencia. Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo. Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos. Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente. La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.
9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar. Si se logró alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo. Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

#### **2.1.4.3. Atención al Público.**

CASCAJOSO C. (2010), indica que estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por



sobre calidad y precio. Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención Personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- **Personal bien Informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

#### **2.1.4.4. La Comunicación Efectiva.**

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.



FUENTE: Secretarías UTN., 2011

Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

##### **a. Comunicación verbal**

Es la que expresamos mediante el uso de la voz:

- Saludar al cliente con calidez. Esto hará que el cliente se sienta bienvenido.
- Ser precisos. No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El cliente no entiende que es "lo que más podemos".

- Pensar antes de hablar. Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.
- Comunicación no verbal La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

Investigaciones recientes demuestran que en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos, el 55 % del impacto de transmisión se concreta a través del lenguaje corporal y los gestos, el 38 % llega mediante el tono de voz, cadencia, etc. y sólo el 7 %, a través del contenido y el significado de las palabras.

Utilicemos la sonrisa, postura, vestimenta, gestos, que son ejemplos de la comunicación no verbal, para capitalizar la satisfacción del cliente.

#### **b. El Uso del Teléfono.**

Una de las formas de tomar contacto con el cliente es mediante el uso del teléfono. Es muy importante la forma en que establecemos la comunicación y el tono de la conversación. Antes de iniciar el tratamiento

del tema, el diálogo con la persona que está del otro lado de la línea debe iniciarse siguiendo estos pasos elementales:

- Saludar al interlocutor
- Dar el nombre de la empresa y cargo o departamento
- Decir nuestro nombre (habla Fulano de Tal.....)
- Ofrezcamos ayuda (Por ejemplo: "¿en qué le podemos ayudar?...")



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende. Luego se debe escuchar cuidadosamente para descubrir que es lo que desea nuestro interlocutor:

- Hacer una pregunta o consulta.
- Expresar una objeción
- Hacer un planteo

Las objeciones expresan el desacuerdo del cliente que las utiliza para evitar o dilatar la compra. Las objeciones hay que responderlas "no ignorarlas", tratando de emplear argumentos que las neutralicen o minimicen.

La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo.

- Comprender todas las funciones del teléfono.
- Contestar el teléfono tan pronto sea posible.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Se debe pedir consentimiento para hacer esperar al cliente.
- Hay que utilizar el botón de espera (HOLD) cuando hagamos esperar a un cliente.
- No dejar al cliente esperando mucho tiempo en la línea. Se irrita y fastidia. Se predispone mal.

En muchas oportunidades debemos evaluar no solamente lo que decimos, sino como lo decimos. Hay que eliminar frases como: "Usted tendrá que...", o "No puedo ayudarlo, tendrá que hablar con la administración". Lo correcto es decir: "Puedo comunicarlo con el departamento de administración". "No hay que dar detalles innecesarios". El cliente no necesita saber que el dueño de la empresa tiene su mujer enferma o fue a buscar a su hijo al colegio.

"Evitar la palabra debería"

No hay que decirle al cliente que el encargado de ventas "debería llegar en una hora" si no estamos seguros. Lo correcto es tomar el

nombre y teléfono del cliente y llamar cuando vuelve el encargado de ventas.

"No mencionar otras quejas".

**No** se puede excusar diciendo, "no puede ayudarlo, ahora está atendiendo otra queja...".

La habilidad de escuchar

Una de las partes esenciales de la comunicación es saber escuchar. Va más allá de lo que nosotros oímos con nuestros oídos. Significa escuchar con la mente.

Hay que escuchar los hechos y los sentimientos. Porque la gente se expresa con ambos elementos. Por ejemplo: "La video filmadora que compré se descompuso durante el viaje de vacaciones y perdí la oportunidad de grabar paisajes y situaciones que jamás voy a tener la posibilidad de repetir".

La respuesta tiene que contemplar hechos y sentimientos.

Es necesario involucrarse activamente en la conversación. Comprender lo que está diciendo el cliente, y con gestos y palabras transmitirle que comprende la situación y ofrecer las soluciones que están dentro del compromiso de venta.

Mientras se atiende al cliente, no hay que distraerse. Ni tampoco permitir que otros empleados, clientes o cosas que estén sucediendo dispersen nuestra atención. Eso muestra al cliente que "él" es importante y nos estamos ocupamos de su problema.

Hay que esperar que el cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Se debe evitar interrumpir y contestar apresuradamente. No hay que perder ni una palabra de lo que el cliente tiene para decirnos.

No se debe prejuizar. En general la apariencia o aspecto exterior de un cliente no debe ser la pauta para juzgar si puede o no comprar un producto o servicio; porque se corre el riesgo de perder una venta importante. "Las apariencias engañan".

#### La habilidad de preguntar

En todos los casos hay que escuchar lo que el cliente "dice" pero también lo que "no dice".

Muchas veces los clientes tienen dificultad para expresarse, nuestra responsabilidad es llegar al verdadero asunto. ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas ABIERTAS o generales o CERRADAS específicas.

Las preguntas ABIERTAS sirven para:

- Establecer necesidades
- Definir problemas
- Comprender pedidos
- Obtener más información

Se utilizan preguntas CERRADAS para:

- Clarificar lo que se ha dicho
- Hacer que el cliente preste su conformidad
- Resumir una conversación o confirmar un pedido

#### **2.1.4.5. El Trato con el Cliente.**

##### **a. El Cliente Discutidor.**

Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de clientes:

Solicitarle su opinión.

Hablar suavemente pero firme.

Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.

Contar hasta diez o más.....

##### **b. El Cliente Enojado.**

Cuando se trata este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.

Algunas formas de manejar la situación son:

Ver más allá del enojo

No ponerse a la defensiva

No involucrarse en las emociones

No provocar situaciones más irritantes

Calmar el enojo

No hay que prometer lo que no se puede cumplir

Analizar a fondo el problema

Hay que ser solidario

Negociar una solución



### **c. El Cliente Conversador.**

Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

### **d. El Cliente Ofensivo.**

El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

### **e. El Cliente Infeliz.**



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, se debe procurar de mejorar la

situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

**f. El que Siempre se Queja.**

No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

**g. El Cliente Exigente.**

Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

**h. El Cliente Coqueteador.**

Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud calma, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

**i. El que No Habla y el Indeciso.**

Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

#### **2.1.4.6. La Excelencia.**

BOHLABDER, G (1999) manifiesta que la buena calidad en la atención crea nuevos clientes y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica éstos y otros conceptos cuya aplicación debe superar las expectativas pautadas, logrando sorprender al cliente por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia.

El autor mencionado define:

Calidad.

**"Es dar al cliente lo que se prometió"**

Excelencia.

**"Es sorprender al cliente, dándole más de lo que se le prometió".**

En este sentido es importante fortalecer la gestión de las secretarías para lograr excelencia en el servicio y atención al cliente que acude y forma parte de la Universidad Técnica del Norte, para el caso de la presente investigación de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.

#### **2.1.5. Modelo de Gestión.**

El sitio web <http://definicion.de/modelo-de-gestion/> indica que el término modelo proviene del concepto italiano de modello.

La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace

referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja.

Modelo de gestión es una forma sistemática y racional para la toma de decisiones propias de una organización.

El concepto de gestión que por su parte, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.



FUENTE: Secretarías UTN., 2011

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

Un modelo de gestión refleja la elección que han hecho los altos ejecutivos de una empresa, en cuanto a definición de objetivos, motivación de esfuerzos, coordinación de actividades y asignación de recursos; en otras palabras, cómo definen el trabajo gerencial. Inspiradas en el cambio de expectativas de sus empleados, las nuevas capacidades tecnológicas y las ofertas de los competidores emergentes, algunas compañías se están descubriendo que un modelo de gestión distintivo puede constituir un impulsor clave de la competitividad.

Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población que para el caso del modelo de gestión de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología se enfocará en el bienestar de los clientes a nivel interno y externo.

#### **2.1.5.1. Los Modelos de Gestión más Utilizados.**

El sitio web [www.gestionyadministracion.com/empresas/modelos-de-gestion.html](http://www.gestionyadministracion.com/empresas/modelos-de-gestion.html) describe que los modelos de gestión empresarial representan una nueva concepción sistemática que sirve como impulso para la búsqueda de diferentes modelos conceptuales mediante los cuales se pueda desarrollar la gestión empresarial optimizando en gran medida los resultados de la misma.

Por lo general, y teniendo en cuenta que la mayoría de los modelos de gestión empresarial trabajan con sistemas informáticos e implementos tecnológicos, el desarrollo de estas herramientas han elevado a un nivel muchísimo más alto la eficacia con la cual los recursos humanos en una empresa trabajan, posicionándolos en un lugar fundamental para que la empresa puede lograr concretar cada uno de los objetivos planteados. Los modelos de gestión son muy diferentes entre sí, pero es importante destacar que todos y cada uno de ellos poseen niveles de eficiencia que deben aplicarse según el tipo de empresa en la que se practique la gestión correspondiente.



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

A continuación, nombraremos algunos de los modelos de gestión más utilizados por la mayoría de las grandes empresas.

- En primer lugar podemos nombrar el modelo de gestión de Harper y Lynch, que suele comenzar a desarrollarse a partir de un plan estratégico que lleva a cabo una previsión de todas las necesidades que presenta la gestión de una empresa, en el cual se desarrollan algunas actividades determinadas tales como el análisis de impuestos, las curvas profesionales, los planes de sucesión, la formación y el clima y motivación laboral.

Con estos elementos, es probable que se logre una optimización en cuanto a la gestión de recursos humanos, lo cual necesita de un seguimiento continuo que se verifique en la coincidencia provocada

entre los resultados que se obtienen y las exigencias correspondientes por parte de la empresa gestionada. Una de las características principales de este modelo de gestión es que el mismo posee un cierto carácter descriptivo ya que muestra todas aquellas actividades que se encuentren relacionadas con la gestión de recursos humanos con el fin de lograr un mejoramiento en su desarrollo, pero no en su operación y dinámica.

- Otro de los modelos de gestión que podemos presentar es el de Werther y Davis en donde se plantea una supuesta dependencia entre las actividades que se encuentran relacionadas con los recursos humanos en una empresa, y que suelen ser agrupadas en cuatro categorías: objetivos sociales, objetivos organizativos, objetivos funcionales y objetivos personales.

No obstante, este modelo de gestión no posee con una proyección estratégica de los recursos humanos pero es importante destacar que el papel inicial mediante el cual recibe todos aquellos fundamentos y desafíos no solo resulta ser positivo si no que también, el mismo incluye al entorno laboral como base de apoyo para que se pueda llevar a cabo la estabilización del sistema, reflejando de esta forma a la auditoría como un efecto de continuidad en la operación correspondiente a la gestión de recursos humanos.

- El tercero de los modelos de gestión utilizados en hoy en día, es el correspondiente a Adalberto Chiavenato. En este caso se plantea el hecho de que los principales procesos correspondientes a la gestión de una empresa se focalizan en seis vertientes: la admisión de personas, que se encuentra relacionada directamente con la selección y posterior contratación de personal eficiente; en la aplicación de dichas personas (para que puedan ayudar en la compensación laboral, mediante la evaluación y el análisis del desempeño; en el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo incluyendo también el de las personas en sus áreas laborales; en la retención del personal utilizando en este

caso los cursos de capacitación como medio para llevarla a cabo; y en el monitoreo y control de todas aquellas personas mediante diferentes sistemas de información y bases de datos informáticos. Es importante tener en cuenta que en este modelo de gestión empresarial, los procesos mencionados se ven influenciados por las condiciones externas e internas correspondientes a la empresa gestionada.

- El último de los modelos de gestión más utilizados es el de Beer y sus colaboradores, en donde se abarcan todas aquellas actividades que resultan determinantes en la gestión de los recursos humanos, en cuatro campos diferentes pero que poseen las mismas denominaciones en cuanto a las políticas correspondientes. En este modelo de gestión se explica detalladamente el hecho de que la participación de cada uno de los empleados es fundamental para poder llegar al alcance de los objetivos pertenecientes a la empresa.

En este sentido se considera el modelo de gestión de Werther y Davis en el cual plantea una supuesta dependencia entre las actividades que se encuentran relacionadas con los recursos humanos en una empresa, en este caso las actividades específicas que deben cumplir las secretarías de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

## **2.2. Posicionamiento Teórico Personal.**

En este mundo nuevo ha ido surgiendo en la sociedad industrializada la secretaria, probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, la intuición, la elegancia propias del sexo femenino, contribuyendo para hacer de las instituciones una comunidad de gran prestigio.



Se señala que es frecuente que la secretaria sea la primera imagen de la institución hacia los de afuera: tanto para los que acuden a ella, como también para los que permanecen lejos, para estos últimos a través de la correspondencia o el teléfono.

La figura de la secretaria sigue evolucionando a pasos agigantados, así también de la mano la institución. Cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el papel de la Secretaria, la vemos como promotora, como animadora, como coordinadora, como ejecutiva, como asistente cercana y activa en las grandes decisiones.

Ser secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un pasatiempo. Es un cargo importante, si miramos los medios de comunicación tanto escritos como informáticos que circulan y se observan todos los días y en todas partes, solicitan un buen número de secretarias que tengan perfiles acorde a las necesidades y alcanzar las expectativas de las instituciones que requieren de sus servicios y así lograr los objetivos propuestos de la organización.

En la actualidad las secretarias se consideran un talento humano de gran importancia en la vida institucional, por lo que siempre es necesario que estén debidamente capacitadas y actualizadas profesionalmente en cuanto a dominio de la ciencia y la tecnología.

## **2.3. Glosario de Términos.**

### **2.3.1. Actitud.**

Inclinación de las personas a realizar un determinado tipo de actividades, las mismas que se generan por motivaciones y conocimientos del individuo. (Microsoft® Encarta® 2009)

### **2.3.2. Autoestima.**

Sentimiento valorativo de sí mismo, sentirse bien de la manera, del accionar, de los rasgos físicos, mentales y espirituales de nosotros. (Microsoft® Encarta® 2009)

### **2.3.3. Calidad de atención al cliente.**

La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.

### **2.3.4. Clima Laboral.**

Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org))

### **2.3.5. Competencia.**

Son todas las habilidades, cualidades, conocimientos y características que hacen del individuo apto para ejercer cualquier actividad. (Microsoft® Encarta® 2009)

### **2.3.6. Desempeño Laboral.**

Es la manera de cómo un sujeto desarrolla las actividades a él encomendadas. ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org))

### **2.3.7. Globalización**

La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas. ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org))

### **2.3.8. Interdicción Civil.**

Prohibición o suspensión de los derechos de ciudadanía. (Enciclopedia – jurídica. 2010)

### **2.3.9. Marketing.**

Estudio de procedimientos y técnicas tendientes a mejorar las relaciones de comercio, negocio y acuerdos. (Microsoft® Encarta® 2009)

### **2.3.10. Mecanografía.**

Arte de buen uso de la máquina de escribir en una máquina. (Echeverría M, 2005, p.7)

### **2.3.11. Taquigrafía.**

Arte de escribir tan deprisa como se habla, por medio de ciertos signos y abreviaturas. (Echeverría M, 2005, p.7)

#### **2.3.12. Telemática.**

Aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia de información computarizada. (Echeverría M, 2005, p.7)

#### **2.3.13. Relaciones Humanas.**

Es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual posee grados de órdenes jerárquicos. ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org))

#### **2.3.14. Relaciones Interpersonales.**

Son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad, dicho de otra manera es la capacidad que tiene el ser humano para relacionarse. ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org))

#### **2.3.15. Relaciones Laborales.**

Son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)).

#### **2.3.16. Satisfacción del Cliente.**

Actitud positiva del cliente hacia la empresa, que demuestra que el producto o servicio brindado ha cubierto sus necesidades y expectativas.

#### 2.4. Matriz Categorical.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.	Modelo de gestión	Administración	Organización
			Planificación
			Control
Cumplir el ejercicio de un empleo, prestación de servicios en determinada institución de acuerdo a la ley y programas para impulsar su ejecución y asegurar su cumplimiento.	Funciones Específicas	Cumplimiento de disposiciones	Responsabilidad
			Eficiencia y eficacia.
Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo.	Atención al cliente	Calidad y servicio	Comunicación
			Trato al cliente
			Conocimiento de funciones

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

#### 3.1. Diseño, Tipo y Enfoque del Estudio.

La investigación tiene un diseño no experimental, porque su desarrollo no incluyó la prueba de hipótesis y no se utilizó ningún sistema de variables; además fue de corte transversal porque se realizó en un periodo de tiempo determinado.

**Fue de campo**, debido a que se realizó el estudio en el lugar de los hechos, es decir en el lugar de trabajo de las secretarías, para posteriormente describirlo las características del tema de estudio y explicarlo; además fue de carácter descriptivo, ya que se describió la variable sin llegar a medirla.

**Tuvo el carácter de bibliográfica** porque se consultó en libros para generar, la información secundaria.

**También fue documental**, porque se recurrió a la información y datos disponibles en publicaciones de la propia institución educativa.

En cuanto al enfoque, fue **cualitativa** porque se estudió las cualidades del objeto de análisis, y tuvo la intención de plantear una alternativa de solución que permita mejorar las condiciones actuales.

#### 3.2. Métodos.

### **3.2.1. Método Inductivo.**

El método inductivo es el proceso que, a partir del estudio de casos particulares se obtuvieron las conclusiones finales que generó el desarrollo la propuesta de la investigación.

### **3.2.2. Método Deductivo.**

Según Leiva sea, citado por Barreno J. 2011, afirma que: “el método deductivo sigue un proceso sintético – analítico, se presenta conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales, de las cuales se extraen conclusiones o consecuencias en las cuales se aplican, o se examinan casos particulares sobre la base de afirmaciones generales presentadas”. (Pág. 87). El método deductivo se utilizó en la escritura del objetivo general, que fue una idea global del problema de investigación.

### **3.2.3. Método Analítico.**

En este punto Kaplan citado por Barreno J. 2011 define que es un: “... método de investigación que consiste en la desmembración de un todo en sus elementos para observar su naturaleza: peculiaridades, relaciones, etc”. (Pág. 86). El método analítico se aplicó en el estudio especificando los sujetos de estudio y con el análisis de los resultados de las aplicaciones de los instrumentos de investigación.

### **3.2.4. Método Sintético.**

Ander Egg citado por Caicedo J. 2011, manifiesta que la síntesis es la meta y el resultado final del análisis por medio de la cual se logra la comprensión cabal de la esencia del problema. (Pág. 93). Se evidenció en la formulación del problema, que posteriormente fue objeto de estudio.

### **3.3. Técnicas.**

#### **3.3.1. Encuesta.**

La encuesta se utilizó en la recolección de datos y se aplicó a los usuarios del servicio de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.

#### **3.3.2. Entrevista.**

La entrevista como técnica de investigación, se aplicó a todas las secretarías de la Facultad de Educación Ciencia Y Tecnología.

#### **3.3.3. Observación.**

La técnica de la observación se aplicó a todos los talentos humanos que se vean involucrados directa o indirectamente con el servicio de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.

### **3.4. Población.**

La población, objeto de estudio, estuvo compuesta por las secretarías de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, docentes y estudiantes al interior de la universidad, pero también recogieron datos e impresiones de los usuarios del servicio de las secretarías. A la población



de las secretarías de la FECYT (12), se aplicó la encuesta. A los docentes (125) y estudiantes (2.800) se aplicó la técnica de la encuesta por muestreo.

### 3.5. Muestra

En el caso de los usuarios (estudiantes), por ser la cantidad de 2800 unidades, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{N - 1 \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

**n** = Tamaño de la Muestra.

**PQ** = Varianza de la Población = (0.25)

**N** = Población/Universo.

**E** = Margen de error estadísticamente aceptable:

0.02 = 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendado, en educación)

**K** = Coeficiente de corrección de error, (2)

$$n = \frac{PQ \cdot N}{N - 1 \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 * 2800}{(2800 - 1) \frac{0.3^2}{2^2} + 0.25}$$

n = 253 estudiantes

### 3.6. Esquema de la Propuesta.



## **CAPITULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

El presente capítulo contiene el análisis de datos recopilados a través de las encuestas aplicadas a las secretarias, estudiantes que acuden a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología a realizar un trámite en las diferentes dependencias de la Facultad.

#### **4.1. Análisis de las encuestas aplicadas a las secretarias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología-FECYT.**

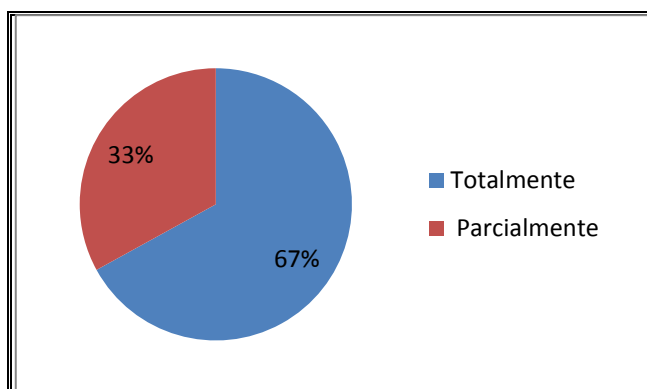
El primer objetivo es diagnosticar las funciones que desempeñan las secretarias, es por esta razón que se realizó una encuesta estructurada con siete preguntas, que a continuación se presentan y analizan:

**1. ¿Conoce sobre las funciones y gestiones que deben cumplir las secretarias en las diferentes dependencias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.**

**Cuadro N° 1.**

<b>Opinión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente	8	67
Parcialmente	4	33
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 1.**



**FUENTE: Investigación de Campo.  
REALIZADO POR: La Autora**

**Análisis:**

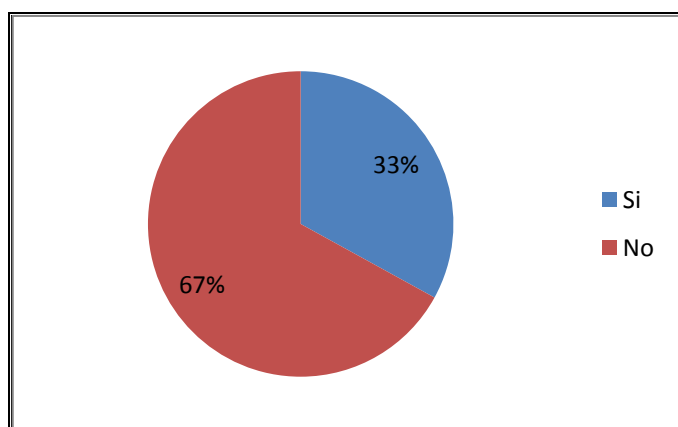
El 67% indicó que parcialmente tienen conocimiento de las funciones específicas que deben cumplir y el 33% parcialmente. Es evidente que no existe claridad total en el desempeño de funciones que deben cumplir de acuerdo a la dependencia y jefe inmediato que tienen bajo su responsabilidad.

**2. ¿En los dos últimos años académicos ha recibido capacitación en las funciones que realiza en su dependencia.**

**Cuadro N° 2.**

<b>Opinión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	4	33
No	8	67
<b>TOTAL</b>	12	100

**Gráfico N° 2.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

**Análisis:**

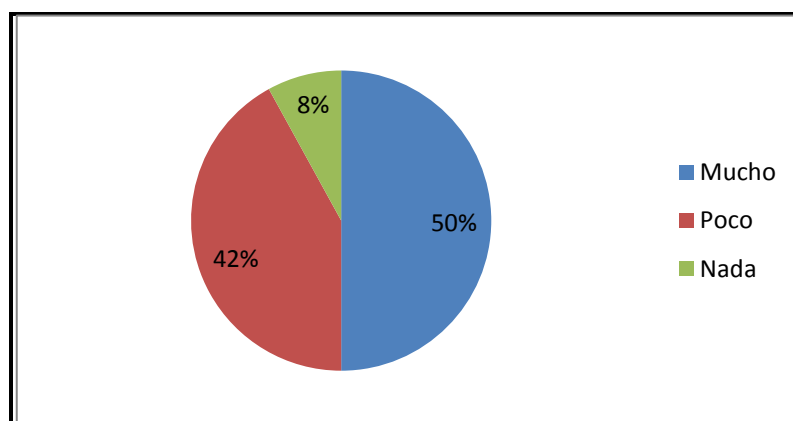
El 67% no ha participado en capacitaciones de ningún tema referente al perfil ocupacional que debe cumplir las secretarias, y tampoco acerca de las funciones específicas que deben realizar en las diferentes dependencias que laboran; el trabajo que desempeñan con eficiencia lo han logrado por la experiencia e iniciativa, que son características de las secretarias que demandan instituciones como la Universidad Técnica del Norte.

**3. ¿Tiene claridad sobre las diferentes funciones que debe desempeñar en la dependencia que labora?**

**Cuadro N° 3.**

<b>Opinión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Mucho	6	50
Poco	5	42
Nada	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 3.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

**Análisis:**

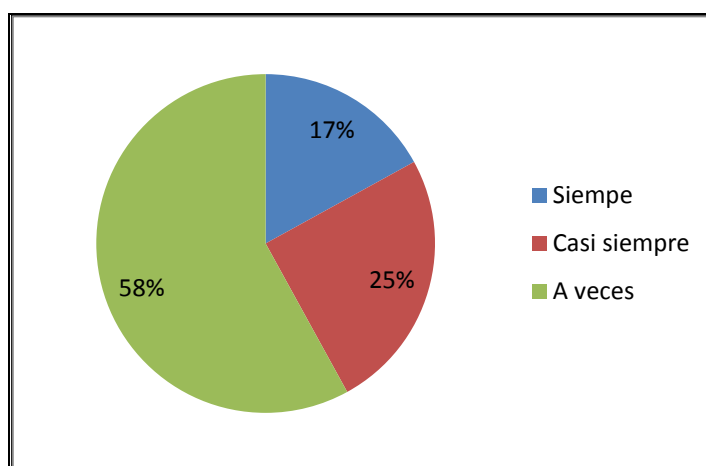
La información describe que para el 50% tiene claro las responsabilidades y funciones específicas que debe cumplir como administrativo de la dependencia donde trabaja. En este sentido las secretarias manifestaron que en muchos casos las malas experiencias les ha enseñado gran parte de las funciones que deben cumplir, por lo tanto es evidente que demandan de una guía que les facilite su labor con mayor eficiencia.

#### 4. ¿Existe políticas de incentivos para mejorar el rendimiento?

**Cuadro N° 4.**

Opinión	Frecuencia	%
Siempre	2	17
Casi siempre	3	25
A veces	7	58
<b>TOTAL</b>	12	100

**Gráfico N° 4.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

#### **Análisis:**

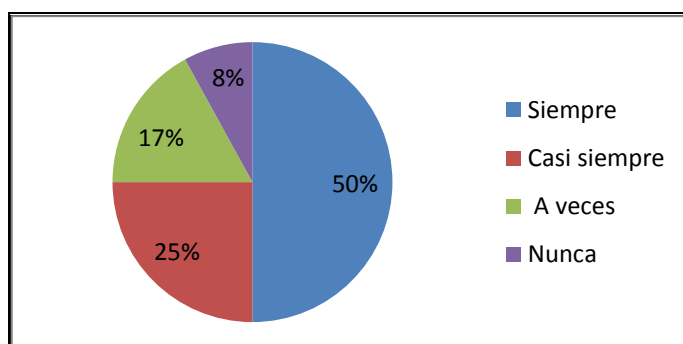
El cuadro y gráfico exponen que el 58% a veces tiene conocimiento de la existencia de políticas de incentivo para el personal de secretariado. El 17% siempre; se puede mencionar reconocimientos públicos o por los años cumplidos el nombramiento de personal en la Universidad. El 25 % no tiene conocimiento de la existencia de este tipo de políticas, lo cual debería difundirse en el personal como actividad de motivación.

**5. ¿Participa de forma activa en las decisiones del departamento de acuerdo a las funciones propias que requiere la dependencia administrativa a la que pertenece?**

**Cuadro N° 5.**

Opinión	Frecuencia	%
Siempre	6	50
Casi siempre	3	25
A veces	2	17
Nunca	1	8
<b>TOTAL</b>	12	100

**Gráfico N° 5.**



**FUENTE: Investigación de Campo.  
REALIZADO POR: La Autora**

**Análisis:**

Referente a la participación en toma de decisiones de acuerdo a las funciones propias que requiere la dependencia administrativa a la que pertenece el 50%, indicó que por la experiencia que han adquirido con el tiempo de trabajo si lo han realizado, el 25% que casi siempre lo hace, el 17% que a veces y el 8% que nunca. En este sentido el perfil de las secretarias que demanda la globalización se enmarcan en la necesidad de que en ocasiones tengan la capacidad de apoyar al jefe inmediato en decisiones o a su vez reemplazarlo ya que ella debe tener conocimiento directo de las necesidades y responsabilidades de la dependencia donde trabaja.

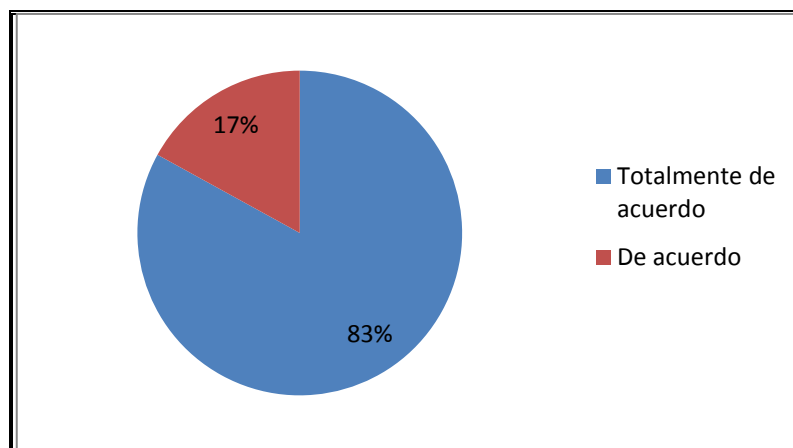


**6. ¿Cree que es un limitante en su desempeño la falta de una guía sobre las funciones propias de su dependencia administrativa?**

**Cuadro N° 6.**

<b>Opinión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	10	83
De acuerdo	2	17
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 6.**



**FUENTE: Investigación de Campo.  
REALIZADO POR: La Autora**

**Análisis:**

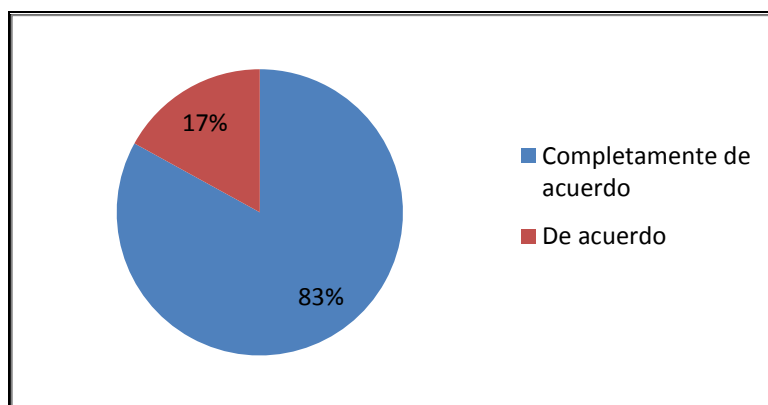
El 83% manifestó estar de acuerdo con que se elabore una guía que les sirva de apoyo para que su desempeño como personal administrativo de la facultad sea eficiente y cumpla con los requerimientos de una secretaria actualizada, que este documento puede representar una gran estrategia para fortalecer la imagen administrativa, documento de consulta y guía para que la gestión interna sea más eficaz.

7. ¿Considera importante la implementación de un manual que guíe a la secretaria en el cumplimiento propio de las funciones de su dependencia?

**Cuadro N° 7.**

Opinión	Frecuencia	%
Completamente de acuerdo	10	83
De acuerdo	2	17
<b>TOTAL</b>	12	100

**Gráfico N° 7.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

**Análisis:**

El 83% manifestó estar completamente de acuerdo con que se elabore un manual que guíe a la secretaria en el cumplimiento propio de las funciones de su dependencia; un documento que les sirva de consulta optimizar su trabajo, hacer de este más eficiente, eficaz, oportuno, ágil y hacer de la gestión administrativa del personal de secretariado de la facultad una de las fortalezas de la Institución.

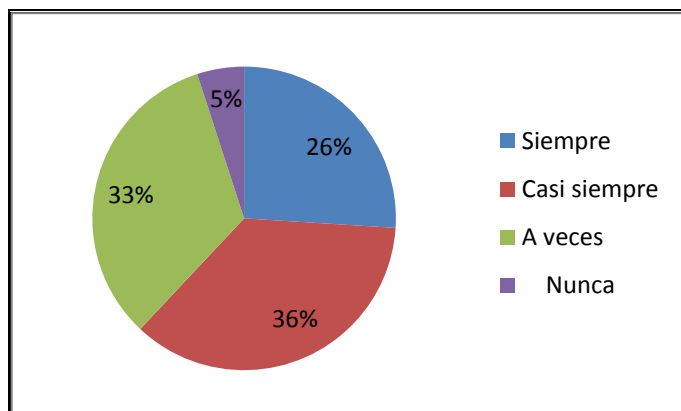
#### 4.2. Análisis de las Encuestas Aplicadas a los Estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

1. ¿Cree que las secretarias de las diferentes dependencias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología cumplen sus funciones con responsabilidad.

**Cuadro N° 8.**

Conocimiento	Frecuencia	%
Siempre	67	26
Casi siempre	91	36
A veces	83	33
Nunca	12	5
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 8.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

#### **Análisis:**

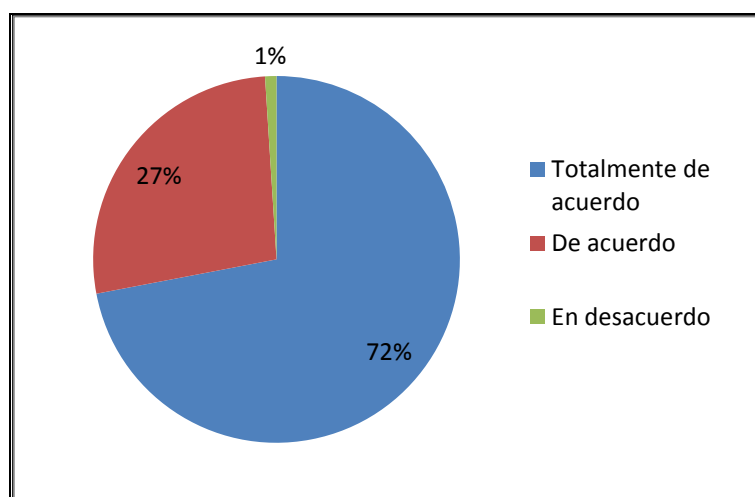
La información describe que el 36% expresó que las secretarias de la facultad cumplen sus funciones con responsabilidad, el 26% siempre, el 33% a veces y el 5% nunca. En este sentido es importante fortalecer la imagen que tiene los clientes internos/ usuarios sobre la gestión que cumplen las secretarias.

2. ¿Piensa usted que el personal que labora en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, necesita tener mayor capacitación para mejorar el servicio?

**Cuadro N° 9.**

Opinión	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	181	72
De acuerdo	69	27
En desacuerdo	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 9.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

**Análisis:**

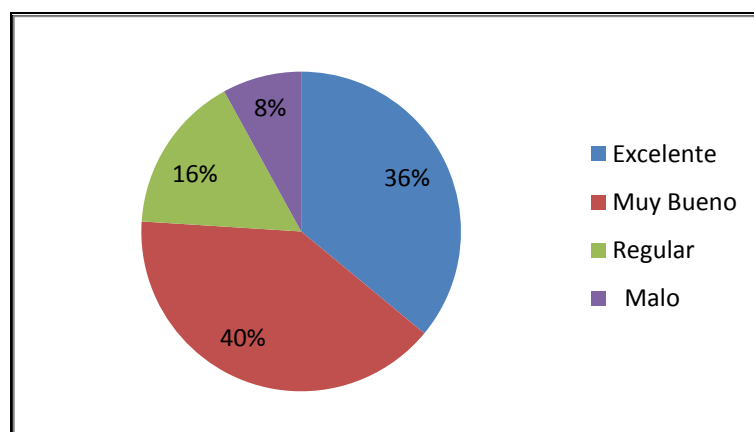
El cuadro y gráfico exponen que el 72% del cliente interno de la facultad tiene la certeza de que el personal de secretariado demanda de procesos de capacitación para fortalecer su desempeño laboral. En este sentido [www.rincondelvago.com](http://www.rincondelvago.com) indica que la razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio.

**3. ¿Cómo calificaría usted el trato que ha recibido por parte del personal de secretaría de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?**

**Cuadro N° 10.**

<b>Opinión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Excelente	90	36
Muy Bueno	101	40
Regular	41	16
Malo	21	8
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 10.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

**Análisis:**

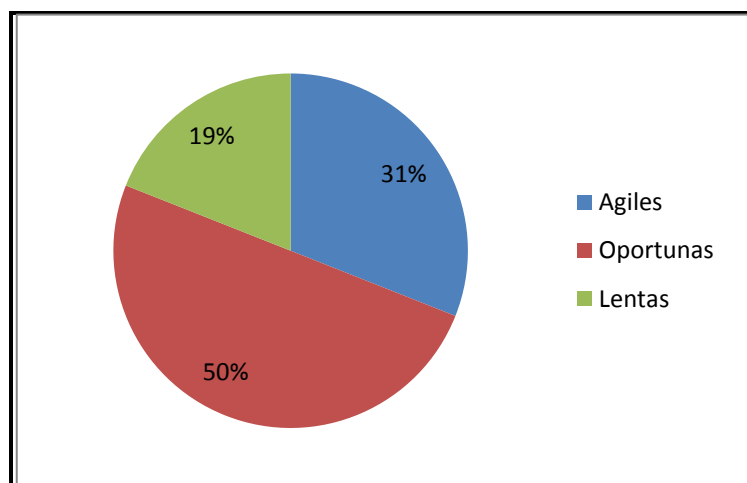
El 40% indicó que el trato que ha recibido por parte del personal de secretariado es muy bueno, el 36% que es excelente, el 16% que es regular y el 8% malo. Es importante enfatizarse en que por lo general para el cliente el trato y la atención que reciba es la imagen que se lleva de la institución por ende la necesidad de que el personal de secretaria debe manejar este tema con la mayor delicadeza posible.

**4. ¿Cómo calificaría usted el desenvolvimiento del personal de secretaría de las diferentes dependencias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?**

**Cuadro N° 11.**

<b>Opinión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Agiles	78	31
Oportunas	126	50
Lentas	49	19
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 11.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

**Análisis:**

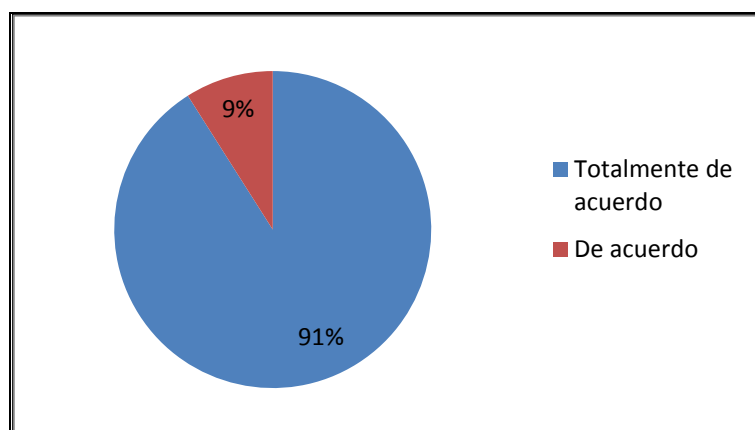
El 50% indicó que el desempeño laboral de las secretarías es oportuno, el 31% que son ágiles y el 19% que son lentas. A pesar de que la mitad manifestó que es oportuno, lo ideal sería que sea la mayoría tenga esta opinión; por ende es vital que se capacite y ayude a las secretarías con material para que su desempeño se fortalezca.

5. ¿Considera usted que el personal de secretaría debe poseer un manual de funciones específicas con el propósito de mejorar la calidad del servicio en la FECYT?

**Cuadro N° 12.**

Opinión	Frecuencia	%
Completamente de acuerdo	231	91
De acuerdo	22	9
En desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 12.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

**Análisis:**

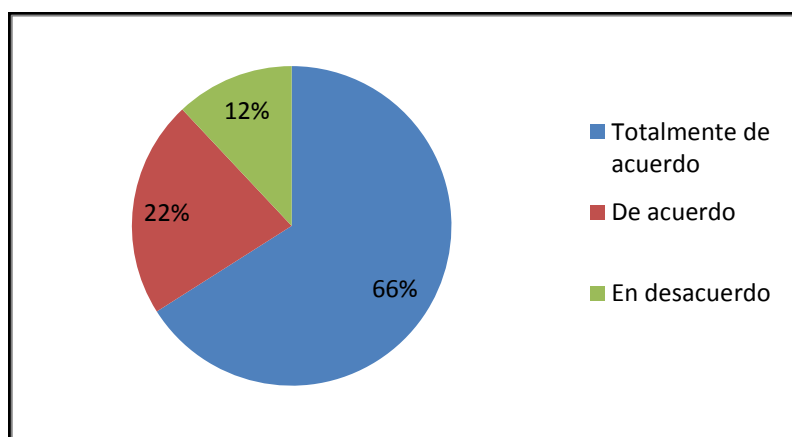
En este sentido el 91% manifestó que el personal de secretaría debe poseer un manual de funciones específicas con el propósito de mejorar la calidad del servicio, ya que esto representa una herramienta adecuada para agilizar los tramites y lograr que los visitantes se sientan satisfechos de los servicios que reciben. De allí nace la importancia que tiene para una institución el cliente, al cual la secretaria debe atender en representación en este caso del jefe inmediato, la facultad y la Universidad Técnica del Norte.

**6. ¿Piensa usted que existe carencia de conocimientos de las funciones específicas en las secretarías de la Facultad?**

**Cuadro N° 13.**

<b>Opinión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	167	66
De acuerdo	56	22
En desacuerdo	30	12
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 13.**



**FUENTE: Investigación de Campo.  
REALIZADO POR: La Autora**

**Análisis:**

La información describe que el 66% está totalmente de acuerdo en que existe desconocimiento de las funciones específicas que deben cumplir las secretarías en la dependencia a la que representan, por diferentes motivos tales como: que la secretaria de una oficina le envíe al usuario a otra oficina a realizar el trámite generando pérdida de tiempo tanto para el usuario como para el personal, desconocimiento de los procedimientos que se debe cumplir para lograr determinado documento entre otras situaciones que limitan que la gestión del personal de secretariado sea eficiente.

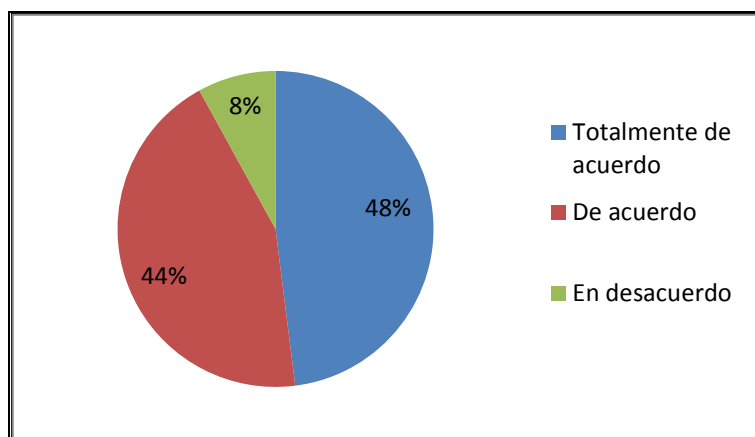


7. ¿Cree usted que el problema de gestión de las funciones específicas del sector secretarial de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, se mejoraría elaborando un manual de funciones para mejorar la atención.

**Cuadro N° 14.**

Opinión	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	121	48
De acuerdo	111	44
En desacuerdo	21	8
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 14.**



**FUENTE:** Investigación de Campo.  
**REALIZADO POR:** La Autora

**Análisis:**

El 48% indicó que está totalmente de acuerdo, el 44% de acuerdo y el 8% indicaron no estarlo. La autora del presente trabajo por experiencia personal considera que la elaboración de una guía o llámese manual es importante para su desempeño administrativo, tener claro los requisitos para diferentes procedimientos así como el responsable de cumplirlos, en tanto la guía se considera una herramienta de apoyo para fortalecer el desempeño laboral de las secretarías de cada dependencia de la Facultad.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Los resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación son de trascendental importancia, ya que la información recopilada es verídica a través de los cuales se ha llegado a determinar conclusiones y sugerir recomendaciones relacionadas con el logro de los objetivos planteados como solución a la problemática identificada.

#### **5.1. Conclusiones.**

- El cincuenta por ciento del personal de secretariado manifiesta que parcialmente tienen conocimiento de las funciones específicas que deben realizar, por lo tanto no existe claridad total en el desempeño de responsabilidades lo cual representa una debilidad a la imagen institucional administrativa, puesto que el personal de secretariado representa la imagen de la institución al ser las que tienen contacto directo con el usuario.
- Un gran porcentaje no ha participado en capacitaciones que les fortalezca los conocimientos técnicos que deben manejar como personal administrativo, en su mayoría han ido experiencia a través del desempeño diario.
- En un mínimo porcentaje de las secretarias participa en la toma de decisiones en la dependencia en la que laboran, limitando la eficiencia en el desempeño laboral, ya que en la actualidad se demanda de personal con iniciativa pero en este caso se limita por el desconocimiento claro de las funciones específicas que deben cumplir.

- La elaboración de un manual enfocado en la descripción detallada de las responsabilidades de cada secretaria por dependencia, es la mejor estrategia para facilitar el desempeño laboral, mejorar la imagen de eficiencia que tienen los clientes que acuden a realizar un trámite a la facultad.

## **5.2. Recomendaciones.**

- El manual a elaborarse debe enfocarse en la descripción detallada de las responsabilidades de cada dependencia y la conexión que existe en los trámites entre las mismas, para lograr el objetivo del mismo el fortalecimiento del desempeño laboral del personal de secretariado de la FECYT.
- Se considera que se debe actualizar profesional al personal de secretariado, en diferentes ámbitos de acuerdo al avance de la ciencia y tecnología como también en valores, para así la atención sea de calidad.
- Es conveniente socializar el manual de funciones a nivel interno y externo para que tanto las secretarias tengan conocimiento de sus funciones a cumplir en forma eficiente y eficaz.

## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA.**

#### **6.1. Título.**

Manual de Funciones del Personal de Secretariado de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte

#### **6.2. Justificación.**

El presente manual tiene la visión de aportar de manera significativa a fortalecer el desempeño laboral del personal de secretariado de la Facultad de Educación ciencia y Tecnología, a través de la elaboración de un documento que describa de manera clara y precisa las responsabilidades y funciones que deben cumplir de acuerdo a la dependencia en la que trabajan, facilitar el desarrollo de procedimientos, tanto a nivel interno como para el usuario que acude a cumplir con determinado trámite.

De igual forma, se pretende mejorar la calidad en atención y servicio al cliente, porque al tener conocimiento de las funciones, el desarrollo de trámites es más eficiente, ágil, en si se optimiza recursos, especialmente en el tiempo y así se pueda generar una buena relación entre las secretarias y el usuario.

Así mismo, con dicho trabajo se pretende poner a disposición del personal, y en determinados casos de nuevo personal, un documento de consulta para el cumplimiento eficiente de trámites.

### **6.3. Fundamentación.**

#### **6.3.1. Fundamentación Educativa.**

El objetivo del presente manual es apoyar al personal de secretaría con un documento que le sirva de guía para el desempeño eficiente de sus funciones, un documento de consulta sobre los procedimientos que debe cumplir en forma satisfactoria y fortalecer su trabajo e imagen personal.

#### **6.3.2. Fundamentación Axiológica.**

En términos axiológicos, tener claro las funciones a cumplir estas se cumple con mayor énfasis, por lo que se genera un cambio de actitud, tanto en el personal como en los clientes que se ven satisfechos por la agilidad que se cumplen sus trámites y gestiones.

### **6.4. Objetivos.**

1. Socializar el manual con las autoridades y secretario abogado de la propuesta.
2. Aplicar el manual en las respectivas dependencias de secretariado.

### **6.5. Ubicación Sectorial y Física.**

El desarrollo del presente trabajo se realizó en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Se consideró la secretaria del Decanato, Subdecanato, Secretaria General (Secretario Abogado) Carreras Presenciales y Semi-presenciales, Coordinación y de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología-FECYT.

## **6.6. Desarrollo de la Propuesta.**

Manual de Funciones Específicas del Personal de Secretariado de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

### **Secretaria del Decanato**



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

### **1. Recepción de Documentos.**

Solicitudes de estudiantes: Trámites que se realizan en el Honorable Consejo Honorable Consejo Directivo, tales como:

- Aprobación de trabajos de grado
- Presentación de tesis para la defensa.
- Permisos por enfermedad, calamidad doméstica entre otros.

### Solicitudes de Docentes:

- Permisos de docentes
- Pedidos Especiales

### Coordinaciones de Carrera:

- Resoluciones de Consejo Académico.
- Requerimientos de suministros, equipos entre otros.
- Informes de inasistencia docente y estudiantil.
- Planificaciones Académicas.
- Informes de Actividades.
- Pagos de remuneraciones a docentes a contrato: presencial y semipresencial.

### Secretaria Abogado:

- Resoluciones del Honorable Consejo Directivo.
- Documentos para trámites y pedidos en general de todas las dependencias de la Facultad, Universidad e Instituciones externas, que se analizan en el H. Consejo Directivo.

## **2. Redacción de Solicitudes Comunicaciones, Informes.**

- Oficios de trámites a las comunicaciones recibidas, en forma detallada.
- Solicitud de pago a docentes a contrato sistema presencial y semipresencial.
- Informe de Gestión ( realiza el Sr. Decano)
- Informe de Caja Chica
- Convocatorias para:
- Reuniones del H. Consejo Directivo.

- Coordinadores.
- Personal Docente.
- Personal Administrativo.
- Otros documentos requeridos

### **3. Solicitudes de Comisión de Servicios, Suministros de Oficina, Compras en General.**

- A través del Decanato se solicita Comisión de Servicios al Vicerrectorado Administrativo, tanto para docentes, empleados o estudiantes.
- De acuerdo a las necesidades de la Facultad, periódicamente se realiza la solicitud de suministros de oficina y de compas emergentes.

### **4. Caja Chica de la Facultad.**

La universidad entrega mensualmente a la Facultad un Fondo de caja Chica, mismo que se utiliza únicamente para necesidades urgentes y hasta un gasto de 30 dólares, para lo cual se requiere que el local comercial donde se realiza la compra, entregue factura a la Universidad para la retención del Impuesto a la Renta y del Impuesto al Valor Agregado IVA, luego se realiza el informe respectivo para su reembolso.

### **5. Atención al Cliente Personal y Telefónica.**

- Se realiza en forma personalizada y telefónica, a usuarios internos y externos como: estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y público en general.



## **6. Agenda del Tope Gerencial.**

Comunicación e información clara y concreta al señor Decano, acerca de las actividades que diariamente están pendientes, recordarle las invitaciones a los actos y reuniones de trabajo a las que tiene que asistir.

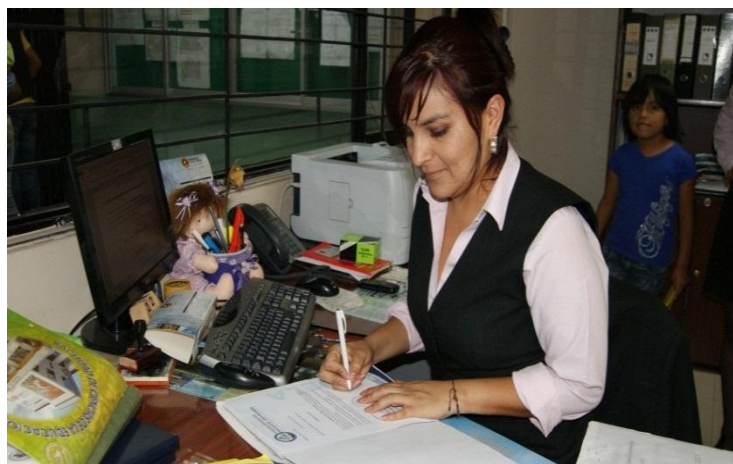
## **7. Archivo de documentación.**

Al finalizar la semana se realiza el archivo de documentación receptada y tramitada, mismo que se realiza cronológicamente.

## **8. Las demás funciones que sean asignadas por los superiores.**

- Contribución del desenvolvimiento de evaluaciones institucionales de acuerdo al reglamento interno.

### **Secretaria del Subdecanato**



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

## **1. Recepción de Documentos.**

Atención personalizada a usuarios internos y externos como: estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, público en general.

## **2. Recepción y Despacho de Documentos.**

- Solicitudes de estudiantes (sílabos).
- Solicitudes de docentes (permisos).
- Oficios, memorandos, circulares de diferentes dependencias internas y externas.
- Invitaciones a cursos y seminarios a docentes.
- Permisos de giras de observación.
- Recepción de tesis tutoriadas de estudiantes egresadas/os con más de 5 años.
- Documentación de actividades académicas planificadas por carrera.
- Informes de: área, actividades, jornadas curriculares.
- Recopilación de sílabos de docentes
- Convocatorias.

## **3. Redacción de Comunicaciones.**

- Transcripción del informe de actividades académicas semestrales.
- Elaboración de permisos de giras de observación.
- Trámites de permiso de docentes.
- Redacción de oficios de respuesta a las diferentes dependencias internas y externas.
- Oficios de tutorías de tesis para H.C.D.
- Solicitudes de actividades académicas planificadas por carrera.
- Invitaciones a eventos externos e internos.

- Transcripción de calendario académico.

#### **4. Planificaciones de Actividades Académicas.**

- Solicitud y recepción de actividades académicas por carrera.
- Organización de documentación para reuniones de área, Consejo Académico, H. Consejo Directivo de la FECYT, Comisión Administrativa y Académica, H. Consejo Universitario.
- Recepción de información referente a las actividades académicas de la Facultad: Distributivo docente, carga horaria de docentes a nombramiento y contrato (125 docentes aproximadamente), horarios generales e individuales, coordinadores de curso, POA y PEDI por carrera.
- Apoyo en organización de jornadas curriculares.

#### **5. Informe de Actividades.**

- Informe de reuniones de área.
- Informe consolidado de actividades académicas de la Facultad.
- Informe de jornadas curriculares.
- Informe de semilleros de investigación.

#### **6. Agenda del Tope Gerencial.**

- Registro cronológico de: citas, reuniones, invitaciones del señor subdecano.

## **7. Archivo de Documentación.**

- Archivo organizado, actualizado, en orden cronológico y por dependencia de documentación recibida y enviada: oficios, sílabos planificaciones, informes, giras de observación, invitaciones entre otras.
- Archivo organizado de: carpetas estudiantiles activas y pasivas.

## **8. Participación en la Parte Logística.**

- Transcripción del calendario académico de la Facultad.
- Eventos semilleros de investigación.
- Colaboración en eventos de carácter académico, cultural y social.

## **9. Recepción de Llamadas Telefónicas.**

- Realización y recepción de llamadas telefónicas a los diferentes usuarios internos y externos.

## **10. Las demás Funciones que sean Asignadas por los Superiores.**

- Contribución al desenvolvimiento de evaluaciones institucionales.

### **Secretaria General de la FECYT (Secretario-Abogado)**



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

### **1. Atención Personalizada a Usuarios.**

- Información necesaria y oportuna.
- Guía en procesos legales de docentes y estudiantes.

### **2. Resoluciones del Honorable Consejo Directivo.**

- Todas las carreras de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.
- Cambios de temas de anteproyectos.
- Resolución de trabajos de grado.
- Lugar, fecha y hora de defensa de trabajo de grado.
- Cambio de tutor.
- Exclusión o inclusión de compañero/a de tesis.
- Cambio de universidades (estudiantes).
- Cambio de facultades (estudiantes).
- Asentamiento de notas.

### **3. Despacho de Documentación, Fotocopiado y Entrega.**

- Entrega de oficios y su resolución con sus copias de respaldo, a cada dependencia.
- Entrega de diferentes oficios o solicitudes a las distintas dependencias de la Facultad.

### **4. Elaboración de Comunicaciones Internas y Externas, Actas de Grado.**

- Solicitudes de compra de derechos de Egresamiento
- Solicitudes de compra de títulos.

**5. Elaboración de Informes de Asistencia Mensual y Anual del Personal Docente y administrativo.**

- Personal docente
- Coordinadores de carrera
- Personal administrativo.
- Justificación de inasistencia
- Permisos ocasionales.

**6. Recepción, Registro, Control y Seguimiento de Documentación.**

- Resoluciones pendientes por falta de documentación
- Documentación de egresados.

**7. Ingreso en la base de datos de información: egresados, graduados y temas de grado.**

- Envío de informe de egresados, graduados a la Dirección de Planeamiento y Evaluación Integral y custodio de las mismas.

**8. Archivo de documentación.**

El archivo de las distintas documentaciones se las realiza en forma cronológica.

- Actas de grado.
- Oficios enviados a las distintas dependencias.
- Oficios recibidos de las distintas dependencias.
- Solicitudes para compra de títulos.
- Pruebas atrasadas y justificaciones de estudiantes.
- Resoluciones de directivos.
- Certificaciones.

## **9. Atención de Llamadas Telefónicas.**

- Recepción de llamadas telefónicas a los diferentes usuarios internos y externos con anotaciones diarias de lo más importante.

## **10. Elaboración de Autorizaciones de Compra y Trámites de Título.**

- Oficios de autorización para la compra de títulos.
- Trámites para llenar títulos con las firmas respectivas.

### **Secretaria de Carreras en Sistema Presencial Y Semipresencial**



FUENTE: Secretarias UTN., 2011

## **1. Atención al Cliente.**

- Atención a clientes internos y externos.

## **2. Matrículas.**

- Información detallada a estudiantes sobre los requisitos de matrícula, tanto verbal como escrita.
- Revisión de notas (promoción) del estudiante, para la verificación de aprobación de semestre.

- Verificación de solicitudes de convalidaciones, exoneraciones, arrastres (si fuese el caso), ubicación de semestre para realizar el respectivo procedimiento.
- Ingreso al sistema informático :
- Asignar nombre.
- Determinar curso o semestre.
- Fijar materias de acuerdo a la carrera y semestre.
- Elegir paralelo.
- Imprimir formulario.
- Firma del estudiante.
- Entrega del formulario de matrícula al estudiante, para la cancelación en el banco del rubro correspondiente por segunda matrícula o cambio de carrera, (si fuera el caso).

### **3. Recepción, Elaboración y Despacho de Documentos.**

- Responsables de Carrera:
  - Oficios recibidos y enviados.
  - Planificación académica de carrera.
  - Convocatorias.
  - Actas de Consejo Académico.
  - Resoluciones.
  - Informes de actividades.
  
- Docentes:
  - Registro de asistencia docente diaria.
  - Nómina de estudiantes.
  - Avances programáticos.
  - Reporte de notas estudiantiles.



- Sílabos (Planificaciones académicas por asignatura).
- Estudiantes:
- Desglose de documentos.
  - Inicio y finalización de carrera.
  - Matriculada y asistencia a clases.
  - Reporte de notas.
  - Reporte de record académico.
  - Aprobación de semestre sin arrastre.
  - Convalidación o exoneración de materias.
  - Arrastre de asignatura.
  - Ubicación de semestre.

#### **4. Ingreso al Sistema de Información.**

Se realiza las siguientes actividades por carrera:

- Ingreso de Distributivo Docente.
- Ingreso de carga horaria
- Ingreso de horarios.

#### **5. Redacción, Elaboración de Actas de Consejo Académico.**

Se realiza el siguiente procedimiento:

- Elaboración de convocatoria.
- Recepción de firmas para asistencia a reunión.
- Verificación de miembros asistentes.
- Lectura del acta anterior.
- Tomar nota de las resoluciones adoptadas.

- Elaboración y despacho de resoluciones.

## **6. Archivo de Documentos.**

- Responsables de carrera:

El archivo se realiza en forma cronológica de los siguientes documentos:

- Oficios recibidos y enviados.
- Planificación Académica de la carrera.
- Convocatorias.
- Actas de Consejo Académico.
- Resoluciones de Consejo Académico.
- Resoluciones del H. Consejo Directivo.
- Informes de actividades.

- Docentes:

- Registro de asistencia docente diaria.
- Registro de asistencia estudiantil.
- Avances programáticos por asignatura y semestre.
- Reporte de notas estudiantiles.
- Sílabos (Planificaciones académicas) por asignatura y semestre.

- Estudiantes:

- El archivo de carpetas estudiantiles por carrera, se realiza en forma alfabética y por semestre.

- El archivo de carpetas estudiantiles de egresados, se efectúa en orden alfabético y de acuerdo al período académico en que egresó.
- Se archiva en la carpeta estudiantil cada semestre, lo siguiente:
- Notas (promoción).
- Desglose de documentos.
- Matricula.
- Acta de matrícula.
- Resoluciones del H. Consejo Directivo correspondientes a: ubicación de semestre, exoneraciones, convalidaciones y arrastre (si fuese el caso).

## **7. Egresamiento.**

- Información verbal y escrita sobre los requisitos necesarios para el egresamiento.
- Revisión de carpeta estudiantil para verificar si los requisitos están completos, la misma que debe contener los originales de:
- 8 o 10 matrículas debidamente legalizadas.
- 8 o 10 actas de matrículas debidamente legalizadas.
- 8 o 10 promociones (notas por semestre).
- 11 certificaciones de no adeudar a diferentes dependencias.
- Certificación de aptitud de egresamiento con el respectivo derecho.
- Título de Bachiller.
- Acta de Grado.
- Certificado de Extensión Universitaria Certificado.
- Certificado de Idiomas.
- Certificado de E-Global-c.
- Certificado de Educación Física.
- Certificado de Computación.
- Certificado de Práctica Pre-profesionales
- Record policial.

- Partida de Nacimiento.
- Promociones de los semestres cursados (ocho semestres-licenciatura, diez semestres ingenierías).
- Se suman los promedios obtenidos de los semestres cursados, para obtener el promedio general, nota final de egresamiento.
- Envió con oficio y listado de egresados a Secretaría General de la Facultad (Secretario-Abogado).

#### **8. Exoneraciones, Convalidaciones y Ubicación de Curso.**

- Recepción de solicitudes exonerar, convalidar y ubicación de curso.
- Ingreso al Consejo Académico
- Resolución de Consejo Académico.
- Envió al H. Consejo Directivo
- Recepción de resolución del H. Consejo Directivo
- Conferir matrícula con exoneraciones, convalidaciones, y ubicación de curso según el caso.
- Archivo de las resoluciones en las carpetas de los estudiantes para su legalización.

#### **9. Las Demás Funciones que sean Asignadas por los Superiores.**

- Colaboración en el proceso para aspirantes al ingreso a la Universidad Técnica del Norte-Carreras de la FECYT.
- Asistencia en evaluaciones Institucionales.

## **Secretaría de Coordinación en Investigación y Prácticas Preprofesionales.**



FUENTE: Secretarías UTN., 2011

### **1. Atención al Cliente.**

- Información detallada de los trámites a seguir en Investigación a egresados y Práctica docente a estudiantes que se encuentran en séptimo y noveno semestres.

### **2. Recepción de Documentos.**

- Solicitudes de no adeudar.
- Solicitudes para realizar las prácticas.
- Registro diario de asistencia del equipo de investigación.

### **3. Recepción, Elaboración y Despacho de Documentos.**

- Oficios a las distintas empresas e instituciones donde van a realizar las pasantías.
- Certificaciones que abalizan haber cumplido con los requisitos establecidos.
- Informe de inasistencia del equipo de práctica de investigación.

#### **4. Ingreso al Sistema de Información.**

- Tesis de Grado:

- Tema.
- Nombre de estudiantes.
- Nombre del director de tesis.
- Carrera o especialidad.

- Prácticas Preprofesionales y Pasantías:

- Nómina de estudiantes de acuerdo a cada carrera.
- Nombre de la Institución.
- Dirección.
- Fecha de inicio y finalización.

#### **5. Revisión y Recepción de Carpetas de Pasantes.**

- Solicitud de lugar y fecha donde realizan las prácticas.
- Solicitud de haber aprobado el semestre establecido para la práctica.
- Copia de cédula de ciudadanía.
- Fotografía del estudiante
- Carpeta a calor de acuerdo a la carrera.

#### **6. Revisión y Recepción de Tesis.**

- Solicitud de entrega de tesis con CD.
- Empastados.
- Resumen de la tesis en Inglés y español.

## **7. Archivo de Documentos.**

- Oficios enviados.
- Oficios recibidos.
- Certificaciones de tesis y pasantías.

## **8. Realización de Convocatorias.**

- A reuniones al coordinador de práctica docente y miembros que conforman el grupo de investigación.
- Redacción de actas y resoluciones de las mismas.

## **9. Las Demás Funciones que sean Asignadas por los Superiores.**

- Colaboración en el proceso de recepción de pruebas de admisión.
- Cooperación en todos los requerimientos para evaluaciones Institucionales.

### **Horarios del Personal de Secretaría.**

Los horarios que laborarán el personal de secretaría, se determina de acuerdo a las necesidades de los usuarios internos (estudiantes) y externos (público en general), cumpliendo ocho horas de labor diaria.

### **Uniforme.**

El personal de secretaría se caracteriza por la imagen personal, por lo las Secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, asistirán a su lugar de trabajo correctamente uniformadas de acuerdo a lo que estipule la Institución.

## **Bibliografía.**

- ATEHORTÚA, F., BUSTAMANTE, R., & VALENCIA, J. (2008). Sistema de Gestión Integral: Una Sola Gestión, un Sólo Equipo. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- BENALCÁZAR, M (2010). Guía para Realizar Trabajos de Grado. Ibarra: Taller Libertario.
- BERNAL C, (2006) Metodología de la Investigación. Segunda Edición.
- BOHLANDER, G., & Snell, S. (2008). Administración de Recursos Humanos. México. S/E.
- BERTHELOT Catherine, (1992), Consultas de Secretariado, Edición Victor. México.
- CASCAJO, Carmen, (2000), Atención al Cliente. Primera Edición. Venezuela.
- COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN FECYT (2010). Formato de Trabajo de Grado.
- ECHEVERRÍA, M. (2005). Características y Cualidades de la Secretaria y su Influencia en el Ámbito Laboral – Empresarial en la Ciudad de Ibarra.
- ESPINOSA, M. (2007). Desarrollo de Destrezas y Habilidades de Liderazgo para Estudiantes de Secretariado Ejecutivo.
- GONZÁLEZ, L. (2006). Método de Compensación Basado en Competencias. Barranquilla: Uninorte (Universidad del Norte).



- GÓMEZ, G. SOLARTE E. (2008), Periódico Triunfadores N° 91-La secretaria Excelente, Edición Mensual Abril, Editorial El Globo, Bogotá Colombia.
- ORTEGA, D. y YÉPEZ, M. (2004). Innovación en las Relaciones Humanas de las Instituciones Fiscales de Educación Media de la Ciudad de Ibarra.
- Stoner, J., Feeman, E., & Gilbert, D. (1996). Administración. México: Hall Hispanoamericana, S.A.
- UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. (2004). Estatuto Orgánico

### **Lincografía.**

- [www.conasep.com.ec](http://www.conasep.com.ec)
- [www.senres.gov.ec](http://www.senres.gov.ec)
- [www.utn.edu.ec](http://www.utn.edu.ec)
- [www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html](http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html) Rubio E, 2010
- [www.es.wikipedia.org/wiki/Globalización](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Globalización)
- [www.encyclopedia-juridica.biz14.com](http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente)

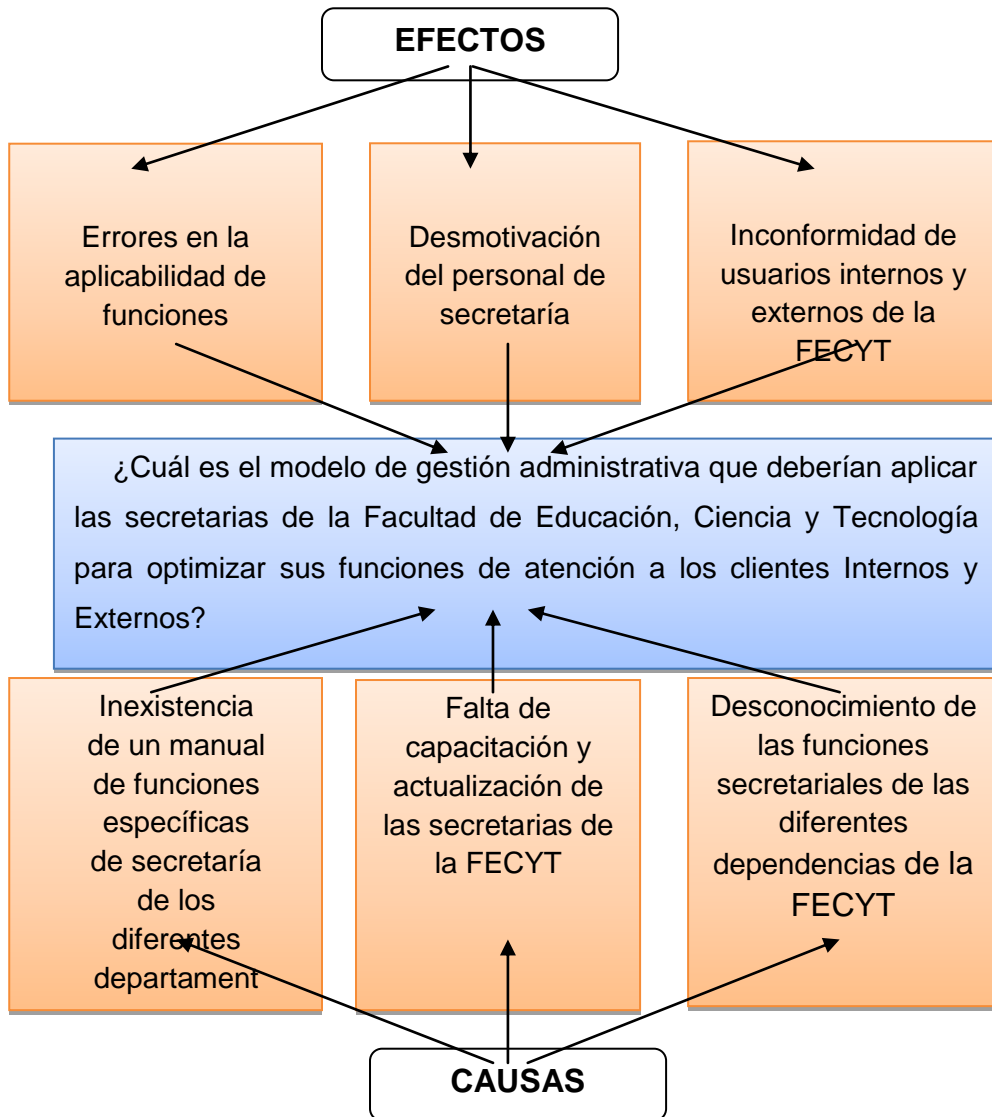
# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Coherencia

Matriz de Coherencia	
Formulación del Problema	Objetivo General
<p><b>¿Cuál es el modelo de gestión administrativa que deberían aplicar las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología para optimizar sus funciones de atención a los clientes Internos y Externos?</b></p>	<p>Optimizar el servicio de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, aplicando un manual de funciones específicas.</p>
Preguntas de Investigación	Objetivos Específicos
<p>1. <b>¿Cómo se desarrolla el cumplimiento de las funciones específicas de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?</b></p> <p>2. <b>¿Cuáles son las funciones secretariales que se emplea en la actualidad?</b></p> <p>3. <b>¿Cuál es la mejor estrategia para fortalecer el desempeño laboral de las secretarías de la FECYT?</b></p> <p>4. <b>¿Qué se debe hacer para que la estrategia a desarrollarse logre los mejores resultados?</b></p>	<p>1. Diagnosticar el cumplimiento de las funciones específicas de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.</p> <p>2. Determinar las funciones secretariales que se emplea en la actualidad.</p> <p>3. Elaborar un manual de funciones específicas para las secretarías de la Facultad de educación, Ciencia y Tecnología.</p> <p>4. Socializar la propuesta que optimice el desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.</p>

## Anexo 2. Árbol de problemas

## ÁRBOL DE PROBLEMAS



### **Anexo 3: Cuestionario dirigido al personal de Secretaría de la FECYT**

#### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Cuestionario dirigido a las Secretarías de las diferentes dependencias de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

Estimada compañera permítase responder las siguientes preguntas, la veracidad de sus respuestas son de gran importancia en el proceso de esta investigación que aportará al fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo.

1. ¿Conoce sobre las funciones y gestiones que deben cumplir las secretarías en las diferentes dependencias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?

Totalmente ( )      Parcialmente ( )      Muy Parcialmente ( )

2. ¿En los últimos dos años académicos ha recibido capacitación en las funciones que realiza en su dependencia?

Si ( ) No ( )

3. ¿Tiene claridad sobre las diferentes funciones que debe desempeñar en la dependencia que labora?

Mucho ( )      Poco ( )      Nada ( )

4. ¿Existe políticas de incentivos para mejorar su rendimiento?

Siempre ( )      Casi siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

5. ¿Participa de forma activa en las decisiones del departamento de acuerdo a las funciones propias que requiere la dependencia administrativa a la que pertenece?

Siempre ( )      Casi siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

6. ¿Cree que es un limitante en su desempeño la falta de una guía sobre las funciones propias de su dependencia administrativa?

Totalmente de acuerdo ( )      De acuerdo ( )      En desacuerdo ( )

7. ¿Considera importante la implementación de un manual que guíe a la secretaria en el cumplimiento propio de las funciones de su dependencia?

Completamente de acuerdo ( )      De acuerdo ( )      En desacuerdo ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**Anexo 4. Encuesta dirigidas a los Estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA.**

Encuesta dirigida a los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, la misma que tiene por objeto determinar si el personal de secretariado de la facultad conoce sobre la gestión de las actividades administrativas.

Le agradecemos contestar todas las preguntas y proposiciones que se presentan mediante una “x”, donde crea conveniente.

1. ¿Cree que las secretarias de las diferentes dependencias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología cumplen sus funciones con responsabilidad?  
Siempre ( )      Casi siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )  
)
2. ¿Piensa usted que el personal que labora en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, necesita tener mayor capacitación para mejorar el servicio?  
Totalmente de acuerdo ( )      De acuerdo ( )      En desacuerdo ( )  
)
3. ¿Cómo calificaría usted el trato que ha recibido por parte del personal de secretaría de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?  
Excelente ( )      Muy Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

4. ¿Cómo calificaría usted el desenvolvimiento del personal de secretaría de las diferentes dependencias de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?

Agiles ( )                      Oportunas ( )                      Lentas ( )

5. ¿Considera usted que el personal de secretaría debe poseer un manual de funciones específicas con el propósito de mejorar la calidad del servicio en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?

Completamente de acuerdo ( )    De acuerdo ( )    En desacuerdo ( )  
)

6. ¿Piensa usted que existe carencia de conocimientos de las funciones específicas en las secretarias de la Facultad?

Totalmente de acuerdo ( )    De acuerdo ( )    En desacuerdo ( )  
)

7. ¿Cree usted que el problema de gestión de las funciones específicas del sector secretarial de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, se mejoraría elaborando un manual de funciones para mejorar la atención?

Totalmente de acuerdo ( )    De acuerdo ( )    En desacuerdo ( )  
)

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**



**Anexo 5. Fotografías**



**SECRETARIA DEL DECANATO**



**SECRETARIA DEL SUBDECANATO**



**SECRETARIA – SECRETARIA GENERAL (Secretario Abogado)**



**SECRETARIA DE COORDINACIÓN EN INVESTIGACIÓN Y PRÁCTICAS PREPROFESIONALES**



**SECRETARIAS DE CARRERAS PRESENCIALES**



**SECRETARIA DE CARRERAS SEMIPRESENCIALES**