



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA**

**“PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**

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

**Autora:** Silvia Verónica Vaca Padilla

**Director:** Msc. Richard Encalada

## **CERTIFICADO DEL ASESOR**

En calidad de Director de trabajo de grado presentado por la señorita Silvia Verónica Vaca Padilla, para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español., cuyo tema es: "PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE", considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 2 días del mes de marzo dos mil dieciocho.



Msc. Richard Encalada Canacuan

**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, **VACA PADILLA SILVIA VERÓNICA**, con cédula de identidad Nro. 1003432034, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado **“PARAMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”** ha sido desarrollada mediante una investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Todo efecto académico y legal que se desprenda de la presente investigación será de mi entera responsabilidad.



**VACA PADILLA SILVIA VERÓNICA**

**C.I 100343203-4**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por darme la vida y la salud; a mi familia por el apoyo incondicional, para culminar con éxito mi carrera profesional; como no también a mi esposo Cristian Velasco por el apoyo incondicional brindado durante mis estudios, de igual manera a mis padres por estar conmigo ayudándome, apoyándome siempre, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme siempre por el buen camino, y como no a mi hija querida Yuli Velasco que fue mi fuente de inspiración, sin duda mi referencia para el presente y para el futuro.

Silvia Verónica

## **AGRADECIMIENTO**

Primero y como lo más importante agradezco a Dios, de igual manera agradecer sinceramente a mi tutor de tesis, Ingeniero Richard Encalada, por sus conocimientos, orientaciones, las maneras de trabajar, persistencias, paciencias y motivaciones que han sido fundamentales para mi formación como estudiante, de manera especial a la Universidad Técnica del Norte, por su apoyo e información brindada para la realización de esta investigación, a mis profesores quienes inculcaron en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional, a todos quienes de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional; a mi madre por ayudarme con mi hija cuando más lo necesitaba; de manera infinita agradezco a todos los que me apoyaron para culminar con éxito mi carrera profesional.

Silvia Verónica

## **CERTIFICADO DEL ASESOR**

En calidad de Director de trabajo de grado presentado por la señorita Silvia Verónica Vaca Padilla, para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español., cuyo tema es: “PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 2 días del mes de marzo dos mil dieciocho.

Msc. Richard Encalada Canacuan

**DIRECTOR DE TESIS**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

## **AUTORÍA**

Yo, **VACA PADILLA SILVIA VERÓNICA**, con cédula de identidad Nro. 1003432034, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado **“PARAMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”** ha sido desarrollada mediante una investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Todo efecto académico y legal que se desprenda de la presente investigación será de mi entera responsabilidad.

**VACA PADILLA SILVIA VERÓNICA**

**C.I 100343203-4**



## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación con el tema: “Parámetros de evaluación del desempeño profesional del personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte”, tiene como objetivo principal determinar los parámetros de evaluación del desempeño profesional del personal administrativo que labora en la U.T.N con su formación profesional, la investigación consta de cuatro capítulos que se mencionan a continuación: En el primer capítulo se describe el marco teórico o fundamentación teórica, aquí se explica cada uno de los temas que se semejan al tema escogido con sus respectivos conceptos. De igual manera las fundamentaciones que son referentes al tema en este caso se centralizan en lo filosófica, axiológico y legal, detallando de qué se trata cada una de estas. En el segundo capítulo se presenta la metodología de investigación, el cual se describe paso a paso los métodos y técnicas que se utilizaron para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Los métodos que estuvieron presentes fueron el analítico, inductivo, sintético y estadístico y las técnicas que se utilizaron fueron la documental, la encuesta, la entrevista y la observación. En el tercer capítulo se detalla el análisis y discusión de los resultados. Finalmente el cuarto capítulo se elabora la propuesta que es la parte primordial de este estudio puesto que se pretende contribuir a mejorar las condiciones de evaluación del personal.

## **PALABRAS CLAVES**

Personal Administrativo, Evaluación, Desempeño Profesional, Ambiente de Trabajo

## **ABSTRACT**

The present research work with the theme: "parameters of evaluation of professional performance of the administrative staff of the Technical University of the North", has as main objective to determine the parameters of evaluation of the professional performance of the administrative personnel that works in the UTN with the training professional, the research consists of four chapters that are mentioned below: in the first chapter the theoretical framework or theoretical foundation is described, here we explain each of the topics that resemble the chosen theme with your respective concepts. In the same way of the foundation that are referents the subject in this case is centralized in the philosophical, axiological and legal, detailing that each one of these is dealt with. In the second chapter the research methodology is presented, which is described step I pass the methods and techniques that were used for the fulfillment of the proposed objectives. The methods that were present were the analytical, inductive, synthetic and statistical methods and the techniques that were used were the documentary, the survey, the interview and the observation. In the third chapter the analysis and discussion of the results is detailed. Finally, the fourth chapter elaborates the proposal that is the main part of this study since it is intended to contribute to improve the evaluation conditions of the personnel.

## **KEY WORDS**

Administrative staff, evaluation, professional performance, working environment.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN .....                                          | 9  |
| PALABRAS CLAVES .....                                  | 9  |
| ABSTRACT.....                                          | 10 |
| KEY WORDS.....                                         | 10 |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                             | 11 |
| INDICE DE CUADROS.....                                 | 15 |
| INDICE DE GRÁFICOS .....                               | 15 |
| INTRODUCCIÓN .....                                     | 16 |
| CAPITULO I .....                                       | 19 |
| 1. MARCO TEÓRICO.....                                  | 19 |
| 1.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....                     | 19 |
| 1.1.1. TEORÍA SOCIOCRTICA .....                        | 19 |
| 1.1.2. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....                  | 20 |
| 1.1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....                       | 21 |
| 1.2 DESEMPEÑO LABORAL.....                             | 25 |
| 1.3 AMBIENTE DE TRABAJO.....                           | 25 |
| 1.4 FORMACIÓN PROFESIONAL.....                         | 26 |
| 1.5 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL..... | 26 |
| 1.6 ASISTENTE ADMINISTRATIVA O SECRETARIA .....        | 27 |
| 1.6.1 Funciones de la asistente administrativa.....    | 27 |

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.6.2 Perfil de la asistente administrativa .....                          | 28 |
| 1.7 ÁREAS DE ACTUACIÓN Y FUNCIONES DEL PROFESIONAL DE SECRETARIADO .....   | 29 |
| 1.7.1 Conocimientos que deberá aportar el profesional de secretariado..... | 30 |
| 1.8 PERSONAL ADMINISTRATIVO .....                                          | 31 |
| 1.8.1 Perfil profesional de las asistentes administrativas.....            | 31 |
| 1.9 LA EVALUACIÓN .....                                                    | 33 |
| 1.9.1 Principios de la evaluación .....                                    | 33 |
| 1.9.2 Orígenes de la evaluación .....                                      | 34 |
| 1.10 LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....                                       | 34 |
| 1.10.1 Objetivos de la evaluación de desempeño .....                       | 35 |
| 1.10.2 Aparición de la evaluación en la formación.....                     | 36 |
| 1.11 MANUAL DE EVALUACIÓN.....                                             | 36 |
| CAPITULO II.....                                                           | 37 |
| 2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                    | 37 |
| 2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....                                           | 37 |
| 2.2 MÉTODOS .....                                                          | 37 |
| 2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....                                           | 38 |
| 2.4 MATRIZ DE RELACIÓN .....                                               | 39 |
| 2.5 POBLACIÓN.....                                                         | 39 |
| 2.6 MUESTRA.....                                                           | 40 |
| CAPÍTULO III.....                                                          | 42 |

|                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....                                                                                                | 42 |
| 3.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. ....                                 | 42 |
| 3.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL EDIFICIO CENTRAL. .... | 50 |
| 3.3 BANCO DE PREGUNTAS REALIZADAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES.....                                                                   | 58 |
| 3.4 FICHA DE OBSERVACIÓN.....                                                                                                             | 59 |
| CAPITULO IV.....                                                                                                                          | 62 |
| 4 PROPUESTA.....                                                                                                                          | 62 |
| 4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....                                                                                                           | 62 |
| 4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....                                                                                                     | 62 |
| 4.3 FUNDAMENTACIÓN.....                                                                                                                   | 63 |
| 4.4 OBJETIVOS .....                                                                                                                       | 65 |
| 4.4.1 GENERAL.....                                                                                                                        | 65 |
| 4.4.2 ESPECIFICOS .....                                                                                                                   | 65 |
| 4.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....                                                                                                     | 65 |
| 4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....                                                                                                       | 66 |
| 4.6.1 ATENCIÓN AL USUARIO .....                                                                                                           | 69 |
| 4.6.2 PERFILES DE ACUERDO AL CARGO.....                                                                                                   | 76 |
| 4.6.3 EMPODERAMIENTO INSTITUCIONAL .....                                                                                                  | 79 |

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.6.4 COMUNICACIÓN Y EMPATÍA .....                               | 82  |
| 4.6.5 CLARIDAD EN LOS OBJETIVOS .....                            | 86  |
| 4.6.6 TRABAJO EN EQUIPO.....                                     | 89  |
| 4.6.7 INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO .....                       | 95  |
| 4.6.8 ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS.....                        | 99  |
| 4.6.9 FORMACIÓN ÉTICA.....                                       | 103 |
| 4.7 IMPACTOS ESPERADOS.....                                      | 105 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                             | 106 |
| CONCLUSIONES .....                                               | 106 |
| RECOMENDACIONES.....                                             | 108 |
| SECCIÓN DE REFERENCIAS .....                                     | 110 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS.....                                        | 110 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN .....                                     | 113 |
| LINCOGRAFÍA .....                                                | 114 |
| ANEXOS .....                                                     | 115 |
| ANEXO 1: ENCUESTA.....                                           | 115 |
| ANEXO 2: ENTREVISTAS.....                                        | 117 |
| ANEXO 3: FICHA DE OBSERVACIÓN.....                               | 119 |
| ANEXO 4: OFICIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO ..... | 120 |
| ANEXO 5: REGISTRO FOTOGRÁFICO .....                              | 122 |

## INDICE DE CUADROS

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CUADRO 1 MATRIZ DE RELACIÓN .....</b>                              | <b>36</b> |
| <b>CUADRO 2 CUADRO DE POBLACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....</b> | <b>37</b> |

## INDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>GRÁFICO 1 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.....</b>                          | <b>39</b> |
| <b>GRÁFICO 2 OBJETIVOS CLAROS DE OBTENER BENEFICIOS Y DAR BUENA INFORMACIÓN.....</b>      | <b>40</b> |
| <b>GRÁFICO 3 AMBIENTE LABORAL .....</b>                                                   | <b>41</b> |
| <b>GRÁFICO 4 CAPACITACIÓN EN FORMACIÓN ÉTICA .....</b>                                    | <b>42</b> |
| <b>GRÁFICO 5 TIPOS DE CAPACITACIÓN QUE DEBE EJECUTAR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....</b> | <b>43</b> |
| <b>GRÁFICO 6 PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....</b>                                  | <b>44</b> |
| <b>GRÁFICO 7 FALENCIAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....</b>                              | <b>45</b> |
| <b>GRÁFICO 8 MANUAL DE DESEMPEÑO .....</b>                                                | <b>46</b> |
| <b>GRÁFICO 9 BANCO DE PREGUNTAS REALIZADAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES.....</b>      | <b>55</b> |
| <b>GRÁFICO 10 FICHA DE OBSERVACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....</b>                    | <b>57</b> |

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Técnica del Norte es una institución de educación superior, pública y acreditada, que forma profesionales con excelencia, críticos y humanistas ejecutando procesos de investigación y transferencia de saberes. La mayor parte de las personas que laboran en el área administrativa no poseen una formación profesional acorde a su desempeño laboral, esto está relacionado con el manejo de los recursos tecnológicos, en especial quienes no han estudiado informática. En cada departamento existe cierta deficiencia por parte de los asistentes o colaboradores del sistema administrativo en el desarrollo de sus actividades; esto causa desconocimiento y molestia para el cliente interno y externo de una organización o institución.

Del mismo modo, estas personas desconocen habilidades para trabajar eficientemente, ser innovadores y ampliar su perspectiva de trabajo. Todo profesional debe conocer y manejar eficientemente sus funciones de manera que garantice confianza, seguridad y buen trato a las personas en el desempeño de sus funciones.

Lo anterior, provoca un retraso en las gestiones administrativas y afecta en general el desarrollo institucional ya que, el éxito de una organización o institución depende mucho del desempeño profesional y la relación que éste tiene con la formación profesional, y de esta manera brindar un mejor servicio con mayor productividad, especializado y de excelencia.

Esta investigación consiste en un análisis de los parámetros de evaluación del desempeño profesional del personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte y su relación con su formación profesional, con el propósito de identificar los aspectos prioritarios que deben ser incluidos en la evaluación.



Entre los objetivos de la investigación se plantearon los siguientes: primero, determinar los parámetros de evaluación del desempeño profesional del personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte con su formación profesional; el segundo consistió en analizar el tipo de evaluaciones que se hace o se ha hecho al personal administrativo de la universidad, el tercero, analizar la relación entre la formación profesional y las funciones que desempeñan el personal administrativo en dicha institución.

La metodología que se aplicó en la investigación consistió en realizar revisión teórica sobre la evaluación de desempeño, en lo que corresponde a la información de campo se aplicaron 171 encuestas al personal administrativo de la UTN, esta información se organizó en una matriz de excel y luego se analizaron sus resultados de cada una de las 8 preguntas. También se aplicaron 5 entrevistas a los directores departamentales, las cuales estaban enfocadas en conocer los mecanismos de evaluación de desempeño y las políticas que para el efecto se manejan en la UTN, finalmente se aplicó 10 fichas de observación al azar con el objetivo de conocer las condiciones en que el personal de la UTN desempeña sus labores.

Los principales resultados que se obtuvo de este trabajo fueron los siguientes: primero con respecto a la revisión documental se encontró que para realizar una buena evaluación de desempeño se debe conocer con claridad los objetivos de la evaluación, es decir que es lo que se quiere hacer, cómo se va a realizar y para qué va a servir; además la revisión teórica permitió conocer los tipos de evaluación, las formas de hacerlo y el uso adecuado que se debe dar a la información de la evaluación para realizar procesos de retroalimentación.

Con respecto a la evaluación de desempeño en la UTN se encontró que si hay políticas de evaluación, pero no son suficientes, también hay instrumentos de evaluación pero éstos no

responden a la realidad del personal, esto es que los profesionales desempeñan otras funciones para las que no fueron formados y se les evalúa en base al puesto que ocupan y no sobre a las capacidades obtenidas en su vida, tanto académica como experiencial. Como tercer aspecto obtenido es la elaboración de un Manual de actividades para la práctica de un proceso de evaluación de desempeño profesional del personal administrativo de la UTN, éste instrumento contiene unas actividades básicas que deben ser tomadas en cuenta en el proceso de evaluación, con lo cual se pretende más que evaluar a la persona conocer el nivel de desempeño y funcionalidad del puesto.

# CAPITULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

#### 1.1.1. TEORÍA SOCIOCRTICA

Desde el punto de vista la sociocrítica pretende realizar una lectura de la obra literaria sobre la manera de expresión del hombre ubicándola en un marco de tiempo y un espacio determinado. “Los métodos sociológicos y psicoanalíticos tradicionales tienen un problema metodológico común: ambos se orientan hacia el contenido, el nivel temático, y tienden a descuidar las estructuras lingüísticas de los textos”. (Pierre, 2013, pág. 247). Es decir la sociocrítica es una forma de expresión del hombre, debido a que esto conlleva al ser humano a expresarse de una mejor manera con una postura lingüística y sociológica; en toda producción verbal interviene diferentes contextos como; culturales, sociales, históricos y políticos.

El campo sociocrítico de investigación postula una doble práctica que tradicionalmente ha sido creada como dos aproximaciones libres a la literatura y a la cultura. “La sociocrítica empieza a difundirse de manera más o menos institucionalizada como disciplina, dentro del marco universitario y académico de investigación cultural y literaria, en varios centros latinoamericanos y otros lugares del mundo”. (Malcuzyński, 1991, pág. 12). La sociocrítica es y siempre ha designado una disciplina en sí, cuyas características y modalidades de trabajo consisten en resaltar el estatuto de lo social en el texto.

### **1.1.2. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA**

Se entiende a la Axiología como valores que se (posee) día a día; estos se instruyen desde el hogar, se los practica diariamente ya sea en (el) trabajo o en el hogar, ya que cada individuo tiene su manera de ser. Los valores se definen como la Axiología que es una rama específica de la Filosofía (del griego Axios=valor o valioso y Logos=tratado), que etimológicamente es interpretada como la disciplina que se encarga de estudio de valores, o la teoría que explica los valores y los juicios de valor. (Bustamante & Sánchez, 2013, pág. 130).

Fundamentando a la Axiología se puede decir que es la rama de los valores y es eminentemente social, como mecanismo regulador a pesar que cada cultura conforma su propio valor. En la vida del ser humano es imprescindible el respeto, la puntualidad, la honestidad y la amabilidad; de esta forma los seres humanos inculcan valores aprendidos para el saber del mañana y ser personas de bien hacia la sociedad.

La Axiología está hecha contra quien pensará encontrar un sentido existencial o político, en la medida en que ofrece una respuesta sobre las guías o los fines de la humanidad. La idea de los valores que se introduce quiere distanciarse tanto del Holismo axiológico como del Atomismo, en el modo de una conexión de ideas, en que los valores ni están desvinculados todos con todos, como los átomos de Demócrito ni se traban en una unidad jerárquica o metafinita, si no que se establecen en las relaciones institucionales, como complejos normativos donde cabe entender cada valor o posición respectiva en función de las operaciones que los sujetos dados en clases, sociedades o estados (cuyos fines, planes y programas intersectan según la compatibilidad o incompatibilidad de sus prolepsis) ejercen sobre unos bienes o esquemas de identidad que casualmente actualizan. (Martin, 2014, pág. 9).

Por lo tanto, en este sentido se mencionan las críticas a las teorías y las disciplinas de los valores que son muchas, desde diversos puntos de vista de autores, respecto de otras críticas de la disciplina, es uno de los factores más perjudiciales, ya que nos sirve para nuestro diario vivir.

### **1.1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Según el (COT, 2017), realizado mediante la Ley Orgánica para la Promoción del Trabajo Juvenil, Regulación Excepcional de la Jornada de Trabajo, Cesantía y Seguro de Desempleo.

Expide:

**Art. 2 Obligatoriedad de trabajo.-** el trabajo es un derecho y un deber social.

**Art. 3 Libertad de trabajo y contratación.-** el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

**Art. 9 Concepto de trabajador.-** la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

**Art. 10 Concepto de empleador.-** la persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se preste el servicio.

Según LOSEP (LOSEP, 2010); Ley de la Constitución del Ecuador aprobada el 11 de agosto del 2010, expide los siguientes artículos acerca de la evaluación de desempeño; tales como:

**Art. 215 De la evaluación.-** consiste en la evaluación continua de la gestión de talento humano.

**Art. 216 Objetivo Específico.-** la evaluación de desempeño programada y por los resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad de procesos internos y de servidores.

**Art. 217 Ámbito de aplicación de la evaluación de desempeño.-** estarán sujetos a la evaluación de desempeño todas y todos los servidores públicos que presten sus servicios en las instituciones.

**Art. 218 Periodicidad.-** la evaluación de desempeño programado y por resultados, constituye un proceso permanente.

**Art. 219 De los resultados esperados.-** los resultados esperados se evaluarán a través del conjunto de perspectivas o variables de medición.

**Art. 221 Escalas de evaluación.-** las escalas de evaluación de los resultados de la gestión y desempeño organizacional fueron muy buenos, excelentes, satisfactorios, regulares e insuficientes.

**Art. 223 Evaluación institucional.-** contempla la evaluación de los usuarios externos de los procesos; el MRL emitirá las políticas, normas e instrumentos para el aprovechamiento de los resultados de la evaluación.

**Art. 224 Evaluación durante el periodo de prueba.-** esta fase del subsistema de evaluación de desempeño se inicia una vez terminado el proceso de reclutamiento y selección de talento humano.

**Art. 227 Efectos de la evaluación del periodo de prueba.-** la evaluación del periodo de prueba y su calificación generará respecto de la o servidor evaluado.

Que, en el **Art. 52** del (RG-LOSEP, 2011), señala que son atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano: Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales.

Que, el **Art. 79**, ibídem, señala: “Del reglamento interno de administración del talento humano.- Las UATH elaborarán obligatoriamente, en consideración de la naturaleza de la gestión institucional los reglamentos internos de administración del talento humano, en los que

se establecerán las particularidades de la gestión institucional que fueron objeto de sanciones derivadas de las faltas leves y graves establecidas en la Ley”. (RG-LOSEP, 2011).

Que, el **Art. 78** del (RG-LOSEP, 2011), dice: “ En el ejercicio de la potestad administrativa disciplinaria y sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles, o indicios de responsabilidad penal en las que pudiere incurrir la o el servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones previstas en la LOSEP, este Reglamento General, normas conexas y los reglamentos internos de cada institución que regulan sus actuaciones, la o el servidor será sancionado disciplinariamente conforme a las disposiciones establecidas en el Capítulo 4 del Título III de la LOSEP y en el presente Reglamento General”.

La Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) es una ley dispuesta por el Ecuador aprobada en la Asamblea Nacional; todos los trabajadores estarán sujetos al código de trabajo, el servidor público es la persona que ejerce un cargo o función dentro del sector público, estas leyes y reglamentos son expedidas de acuerdo a la ley, es necesario que todos los servidores de las instituciones que conforman el sector público se rijan por la ley del servicio público.

Según (LOES, 2010) del, literal b) del Art. 18 faculta a las Universidades, la libertad de expedir sus estatutos en el marco de las disposiciones de la Ley; y en ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales.

**Resuelve:**

**Expedir el presente Estatuto Orgánico (2013) de la Universidad Técnica del Norte**  
**CAPÍTULO XX, DE LOS/LAS SERVIDORES/AS UNIVERSITARIOS/AS**

**Artículo 64.-** Los/a servidores/as de la Universidad Técnica del Norte, son empleados/as y trabajadores/as, fueron nombrados de acuerdo a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias pertinentes.

Los/las Empleados/as están amparados por la Ley del Servicio Público y los/as trabajadores/as por las disposiciones del Código del Trabajo.

Para la selección del personal administrativo y trabajadores/as, no existirán limitaciones que implique discriminaciones derivadas de la religión, etnia, edad, género, posición económica, política, orientación sexual, discapacidad o de cualquier otra índole, ni éstas podrán ser causa de remoción, sin perjuicio de que el/la servidor/a administrativo o trabajadora/a respete los valores y principios que inspiran a la Universidad y lo previsto en la Constitución y la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los concursos de merecimientos y oposición permitirán a las y los postulantes acceder a la titularidad del cargo sin discriminación alguna, en función de sus méritos y competencias personales, aplicando además, acciones afirmativas de manera que las mujeres, discapacitados y otros sectores históricamente discriminados participen en igualdad de oportunidades.

**Artículo 65.-** Los/las servidores/as administrativos/as y trabajadores/as de la Universidad Técnica del Norte a más de los derechos estipulados en la Ley Orgánica del Servicio Público y el Código del Trabajo tienen los siguientes derechos y las obligaciones que a continuación se detallan:

**DERECHOS:**

- a. El respeto a su condición de servidor/a administrativo y trabajador/a de la Universidad.
- b. Libertad de asociación, opinión y pensamiento.
- c. La participación en el gobierno de la Universidad, cumpliendo disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.
- d. Acceder a la docencia, previo el cumplimiento de los requisitos legales, estatutarios y reglamentarios.

**OBLIGACIONES:**

- a. Los/as servidores/as administrativos/as y trabajadores/as deberán cumplir y apoyar los procesos de evaluación institucional con fines de acreditación.

Respetar la libertad de pensamiento y credo de profesores/as, estudiantes y compañeros/as.



- c. Cumplir las tareas atinentes a su cargo con oportunidad y responsabilidad.
- d. Acatar las disposiciones emanadas de las autoridades universitarias.
- e. Guardar la debida reserva sobre la información, datos, documentos y resoluciones.
- f. Participar en los procesos convocados por las autoridades y en los electorales en los que fueren convocados.

## **1.2 DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño laboral representa la eficacia del personal que labora dentro de una empresa o institución, lo cual es necesaria para la entidad para cumplir con las metas propuestas.

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborables. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins & Couelter, 2013, pág. 27)

Cuando hablamos del desempeño laboral nos referimos a la labor que cumplen los empleados dentro de una organización, en el cual se evalúa el desempeño profesional del individuo.

## **1.3 AMBIENTE DE TRABAJO**

El ambiente de trabajo es importante para la seguridad y la calidad de vida de los trabajadores. Muchos de ellos, agregando los tiempos de desplazamientos desde sus casas al trabajo y viceversa. Así, el medio ambiente y las características de los trabajos deben ser lo más agradables posibles para que los empleados se sientan bien.

## **1.4 FORMACIÓN PROFESIONAL**

La formación profesional conlleva a las personas a insertarse a sus relaciones de trabajo dentro de sus funciones. “Se orienta a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para un correcto desempeño profesional y laboral, pero también a permitir el ejercicio pleno de la ciudadanía por parte de trabajadores y trabajadoras”. (Casanova, 2003, pág. 11).

En general se entiende por formación profesional a un tipo de formación que tiene como objetivo preparar al individuo para el trabajo.

## **1.5 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

La realización de tareas, el ahorro de esfuerzo y energía humana pueden hacer que la persona concentre sus capacidades en tareas creativas y de realización propia.

Destaca como factores condicionantes del desempeño de los trabajadores; los recursos materiales y tecnológicos utilizados en los procesos productivos de bienes o servicios, la capacidad individual y la motivación hacia el trabajo entre los que inciden significativamente, ya que el individuo al poseer diversas cualidades y características lo hacen diferente a los demás y por ello su desempeño será diferente. (Rodríguez, 2012, págs. 9-10).

Las actitudes y la motivación en general conforman su personalidad, la cual en su conjunto respalda la actuación de las personas en determinado sentido.

## **1.6 ASISTENTE ADMINISTRATIVA O SECRETARIA**

La imagen del profesional de secretariado ha cambiado en los últimos años, hoy en día se puede ver profesionales varones en esta rama asumiendo altos puestos de trabajo. Una secretaria (o) es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio, son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de las otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc. (Canda, 2006, pág. 22). Además el avance tecnológico ha dado lugar a que actividades administrativas rutinarias den paso a otros campos de actuación más altos. La labor profesional dentro de esta área ha evolucionado de manera considerable asumiendo competencias relativas a la gestión, protocolo, negociación, habilidades entre otros.

### **1.6.1 Funciones de la asistente administrativa**

Según (Canda, 2006), la secretaria (o) puede desempeñar otros cargos, que conlleven valores y compromisos; entre las funciones que por regla general realiza una secretaria (o) de dirección son:

- Organización del trabajo del jefe, para que este trabaje de la forma más fácil y libre posible.

La ventaja de contar con un buen profesional de apoyo en su labor directa supone para el ejecutivo la posibilidad de concentrarse totalmente en sus funciones, optimizando adecuadamente su tiempo de trabajo efectivo.

- Relaciones públicas internas y externas originadas en razón del cargo que ocupa el jefe.

- Tareas de carácter administrativo y burocrático por último hay que referirse a las tareas propiamente administrativas que realiza la secretaria (o). (págs. 22-23)

Es posible que la o el secretaria (o) tenga que realizar en ocasiones tareas menores como, ofrecer y servir café; pues en todo momento deberá estar instruida.

## **1.6.2 Perfil de la asistente administrativa**

### **1.6.2.1 Cualidades de la asistente administrativa**

Según Abualdi (2016) podría mencionarse una lista infinita de cualidades que debiera poseer una secretaria profesional; sin embargo, solo se hará referencia a aquellas que coinciden la mayoría de los principales ejecutivos empresariales, tales como:

- Tener una actitud positiva hacia la empresa.
- Tener una verdadera vocación por su trabajo.
- Poseer la inteligencia suficiente e iniciativa suficientes para resolver sin supervisión, instrucciones ni apremio- los problemas cotidianos de la vida.
- Controlar sus emociones pues, lamentablemente, no se puede escoger al público, a los jefes y a los compañeros de trabajo. No toda la gente es educada, atenta y cortés.
- Desarrollar su capacidad de coordinación.
- Ser consistente en todo lo que hace, evitar brincar de una actividad a otra de forma irreflexiva, sin concluir la anterior.
- Practicar la autocrítica, para reconocer cuáles son sus virtudes, pero también sus limitaciones, para tratar de superarse cada día. (pag.11)

Estas cualidades que posee el profesional son de gran ayuda ya que desarrolla su capacidad de coordinación, ayudando a la institución de una mejor manera.

## 1.7 ÁREAS DE ACTUACIÓN Y FUNCIONES DEL PROFESIONAL DE SECRETARIADO

Según (Morueco, 2014), el profesional de secretariado deberá conocer las distintas funciones y áreas donde desarrollara sus actividades laborales. Las áreas en las que el profesional del secretariado podrá ejercer sus funciones son muy diversas, entre todas ellas cabe destacar las siguientes:

**-Área económico-financiera.-** el profesional que se encuentre dentro de este ámbito deberá contar con unos conocimientos sobre economía de empresa, contabilidad, tributos, sistema financiero español etc.

Funciones.- entre las funciones más importantes se destacan las siguientes: colaboración en la redacción y presentación de los distintos balances, (balance anual, balance de sumas y saldos, etc.)

**-Área científica.-** el profesional que se encuentre dentro de este campo podrá formar parte del departamento I + D (Investigación y Desarrollo) de la empresa.

Funciones.- el profesional de secretariado tendrá que colaborar estrechamente con el responsable del departamento. Esa colaboración pasa por diversas tareas, entre las que cabe destacar la redacción de los distintos documentos e informes que se vayan produciendo.

**-Área jurídica.-** su misión es la de actuar y asesorar cuando así sea requerido. El profesional de secretariado presta labores de apoyo, y por tanto deberá poseer conocimientos en materia de derecho (aunque como es obvio, se trata de aportar conocimientos, no de ser abogado).

Funciones.- atención al cliente, planificación de la agenda de trabajo, elaboración de documentos y su posterior control. (Págs.64-66)

El profesional deberá tener la preparación necesaria para afrontar y cumplir sus funciones con eficiencia y eficacia; estar preparado en todo momento para lo que se le presente.

### **1.7.1 Conocimientos que deberá aportar el profesional de secretariado**

Según (Morueco, 2014), en la empresa u organización, el profesional deberá ser capaz de solucionar problemas, para abarcar todas y cada una de las tareas descritas, el profesional de secretariado deberá disponer de una serie de conocimientos imprescindibles, entre los que se destacan:

**-Formación académica.-** estudios mínimos de bachillerato, aunque lo deseado sería titulaciones de grado medio o superior.

**-Técnicas secretariales.-** cumplimentación de documentos administrativos y de origen mercantil: pedidos, albaranes, facturas, cheques, letras de cambio, recibos etc.

**-Conocimientos informáticos.-** sistemas operativos, procesadores de texto, hojas de cálculo, base de datos.

**-Conocimientos técnicos.-** economía de empresa, documentos oficiales que afectan a la empresa, tributación e impuestos que afecten a la empresa, conceptos generales sobre contabilidad.

**-Idiomas.-** deberá ser capaz de expresarse en al menos dos idiomas. (Págs.69-70)

Los conocimientos que aporte ayudarán a la institución; del mismo modo realizando las tareas designadas por su superior que serán cumplidas de una mejor manera.

## 1.8 PERSONAL ADMINISTRATIVO

### 1.8.1 Perfil profesional de las asistentes administrativas

Según Quijano (2013), el técnico profesional en asistencia administrativa está capacitado para laborar en cualquier organización ya sea de carácter oficial o privado, con competencias para solucionar problemas del área administrativa, con gran poder de liderazgo para coordinar actividades interinstitucionales, trabajar en equipo, tomar decisiones fundamentales, preparado para organizar, controlar y dirigir, dando soporte administrativo en procesos empresariales en el área comercial, operativa, contable y logística de empresas dedicadas a la producción y comercialización de bienes o prestación de servicios como:

- Asistente administrativo.**- es quien efectúa una variedad de funciones como, entrega de informes de labores y presentación de cumplimiento de metas.
- Asistente de planeación administrativa.**- elabora y apoya las actividades de comunicación, documentación y coordinación de la gestión interna de una unidad orgánica.
- Coordinador de servicios generales.**- inspecciona los servicios de abastecimiento de materiales y equipos de trabajo.
- Asistente en la coordinación de eventos.**- planifica, diseña y ejecuta los eventos.
- Asistente del área de recursos humanos.**- ejecuta una diversidad de deberes sobre actividades comerciales en apoyo al capital humano del negocio y a las iniciativas sobre empleo.

Las asistentes administrativas o secretarias son la mano derecha de su jefe, ya que si él no se encuentra en su lugar de trabajo la secretaria (o) es la encargada de hacerlo; a más de ser su

mano derecha realiza actividades diversas, como estar preparada en todo momento ya sea en reuniones imprevistas, contestando llamadas telefónicas, etc.

#### **1.1.4. Nuevo perfil de los asistentes administrativos o empleados**

El trabajo administrativo que debe realizar cada funcionario puede ser muy diferente entre uno y el otro en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características (Cañarejo, 2014, pág. 24).

Sin embargo, en términos generales todo empleado o asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:

- Personalidad equilibrada y proactiva.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad.
- Sentido de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.



## **1.9 LA EVALUACIÓN**

La evaluación se la realiza en todas las instituciones, esto con el fin de dar seguimiento a sus funciones. “Este conjunto de herramientas favorecen el aprendizaje a lo largo de la vida, necesario en un mundo con una alta movilidad y rotación de los trabajadores a los que hay que asegurar un perfeccionamiento constantes de sus conocimientos y habilidades”. (Pozo, 2015, pág. 9). Esta evaluación la realizan constantemente los altos funcionarios de las instituciones para de esta manera lograr los objetivos propuestos por la institución y de esta forma ser eficientes y eficaces.

### **1.9.1 Principios de la evaluación**

Según Calva (2000) existen cuatro principios correspondientes a la evaluación, los cuales son los siguientes:

- 1.- Principio ontológico.- explicita (...) las ideas acerca de la esencia del valor.
- 2.- Principio epistemológico.- expresa (...) ideas acerca del modo como indicar los valores; esto se refiere a que no es lo mismo el valor, que el conocimiento que logremos llegar a tener de dicho valor.
- 3.- Principio ético.- clarifica los fundamentos morales y orientadores de la actividad ejercida en la evaluación.
- 4.- Principio psicológico.- aclara la relación que existe entre el funcionamiento propiamente humano y la evaluación (pág.110).

Los principios de evaluación adquieren cada día mayor relevancia en los procesos y acciones de enseñanza-aprendizaje, al constituir en sí misma un proceso, o subsistema, que

afecta en todos los sentidos al que se desarrolla hacia el logro de las metas de cada institución u organización.

### **1.9.2 Orígenes de la evaluación**

Hoy en la actualidad, no se imagina una organización moderna que no la utilice la evaluación de desempeño.

La evaluación de desempeño es de por sí una herramienta antigua y data de la Dinastía Wei de China del siglo III A.C. Posteriormente este concepto arribó a Estados Unidos de América durante la Revolución Industrial en el siglo XVIII. Sin embargo, la Evaluación de Desempeño no es suficientemente usada en las organizaciones hasta los años 1940-50. (Ruiz, 2004)

La evaluación de desempeño es una herramienta que nos ayuda de cierta manera a saber si los empleados que laboran en sus puestos de trabajo lo realizan con eficiencia.

### **1.10 LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Según La evaluación de desempeño se la realiza para comprobar cuán importante es su puesto de trabajo dentro de la institución a la cual pertenece.

En el marco de un servicio educativo orientado a logros, la evaluación representa una tarea continua, integral y orgánica, consistente en averiguar, a través de una pluralidad de medios, el estado de logro de las metas que le fueran encomendadas, la naturaleza e incidencia de efectos previstos y el impacto de los factores endógenos y exógenos que afectan su capacidad; todo ello apunta a comprender mejor lo que ocurre y a servir de base a la toma de decisiones que le aprueben mantener el control de un alto nivel de

productividad. (Lafourcade, 2008, pág. 53). Esta evaluación la realizan los evaluadores con el fin de conocer sus habilidades y destrezas dentro de su trabajo, de esta forma garantizar un trabajo eficiente y eficaz.

### **1.10.1 Objetivos de la evaluación de desempeño**

Según Revelo (2015), menciona acerca de los objetivos de la evaluación de desempeño.

**-Desarrollo:** Se determina que los empleados necesitan capacitarse más y sirve para evaluar los resultados de los programas de capacitación. Fomenta la relación de asesoría entre subordinados y supervisor y alienta a estos a observar el comportamiento de aquellos para ayudarlos.

**-Motivación:** Alienta la iniciativa, despierta un sentimiento de responsabilidad y estimula los esfuerzos por desempeñarse mejor.

**-Planeación de recursos humanos y de empleo:** Ofrece información valiosa para los inventarios de habilidades y la planeación de recursos humanos.

**-Comunicación:** Es la base para un diálogo continuo de superior y el subordinado en asuntos relacionados con el trabajo. Mediante el dialogo y una retroalimentación eficaz, las partes se conocen mejor.

**-Respeto de la ley:** Sirve como defensa legal de los ascensos, transferencias, premios y despidos. (Revelo, 2013, pág. 50).

Estos objetivos que se mencionan sirven de mucho, ya que el profesional evaluado deberá cumplir con todas las leyes y normas que disponga la institución a la cual presta sus servicios.

### **1.10.2 Aparición de la evaluación en la formación**

Según Babier (1993) Ocurre como si, de hecho, el juicio de valor que la caracteriza pudiese dar lugar a formas de explicación relativamente variadas, fundamentando otras tantas formas de manifestación de la evaluación.

- 1.- Evaluación implícita.- la designación de esta forma de manifestación de la evaluación no deja de tener gran importancia, aun cuando su alcance es bastante general.
- 2.- Evaluación espontánea.- esta forma de manifestación de la evaluación es extremadamente frecuente; es decir (se obtiene) una actividad habitual en cierto sentido inevitable para todo participante en una organización dirigida a decir cosas buenas o malas.
- 3.- Evaluación instituida.- su producción se puede definir entonces como un acto deliberado y socialmente organizado dirigido a generar juicios de valor (pág.35-37).

### **1.11 MANUAL DE EVALUACIÓN**

Los manuales contienen la recopilación de la información a través de procedimientos, políticas e instrucciones que se aplican para realizar una determinada actividad. “El manual es un documento que contiene en forma breve, clara, descriptiva, explícita la información y/o instrucciones referentes a la historia, fundamento legal y administrativo, objetivos generales y/o específicos de operaciones, estructura orgánica y organigrama, así como la descripción narrativa.” (Gomez, 2005, pág. 184).

De esta manera los manuales mejoran la facilidad de desarrollo de las actividades en cada uno de sus puestos, de la misma manera hace que el personal Administrativo se oriente al alcance de los objetivos institucionales.

## CAPITULO II

### 2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se ejecutó en el Área Administrativa de la Universidad Técnica del Norte del edificio central.

El tipo de investigación es:

**De campo.** – se refiere a tener una relación directa con el objeto de estudio en este caso se la efectuó en el departamento central de la Universidad Técnica del Norte ubicada en la ciudad de Ibarra.

**Descriptiva.**- en este punto se define la problemática; se refiere en desarrollar una evaluación al personal administrativo con el fin de saber si las personas que laboran en cada departamento lo hacen de acuerdo a su perfil profesional.

**Documental o Bibliográfica.**- este tipo de investigación se lo manejó para reunir información necesaria y precisa para la elaboración del marco teórico, mediante las técnicas de recopilación documental que permitió seleccionar la información relacionada con la evaluación de desempeño, esto a través de libros, revistas.

#### 2.2 MÉTODOS

**Método analítico.**- Este método se lo empleó para mostrar un análisis de los resultados obtenidos, apoyados en las técnicas de encuestas, entrevistas y la observación.

**Método sintético.**- Se lo usó para identificar los elementos que impiden una correcta atención a las personas que acuden a la Universidad a realizar cualquier trámite.

**Método Inductivo.-** este método se lo aplicó porque permitió analizar diferentes puntos de vista de las encuestas que se realizó, pues se tomó una serie de experiencias de la institución que demandan conocimientos necesarios y un perfil profesional adecuado.

**Método Estadístico.-** A través de este método se representó gráficamente, los resultados obtenidos mediante los cuadros estadísticos, este método se lo aplicó en la tabulación de datos, cuyos resultados se los obtuvieron mediante encuestas al personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte del edificio central.

### 2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

**Encuestas.-** La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se conoció la opinión y valoración de las personas, seleccionado en una muestra sobre el problema; la encuesta que se aplicó fue en el formato de preguntas cerradas que se lo aplicó al personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte del edificio central.

**Entrevistas. –** La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con un alto funcionario; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. En este instrumento se determinó un cuestionario de preguntas que fueron aplicadas a los diferentes directores departamentales, para ver cómo está la evaluación del personal administrativo que laboran en la Universidad Técnica del Norte del edificio central, a fin de recabar información para el avance y desarrollo de la investigación.

**Observación Directa.-** Es la forma permanente, es decir estar en contacto directo con la problemática que se va observar y conocer; y a través de la observación directa poder obtener

información muy importante que sirvió para la investigación; en este instrumento se observó el desempeño profesional del personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte del edificio central.

## 2.4 MATRIZ DE RELACIÓN

**CUADRO 1 MATRIZ DE RELACIÓN**

| OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO                                                                                           | VARIABLES                                                                 | INDICADORES                                                                                                         | TÉCNICAS                                                   | FUENTES DE INFORMACIÓN                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analizar las características del desempeño profesional del personal administrativo de la U.T.N.                    | Características de desempeño                                              | -Mantiene procesos<br>-Tiene estrategias<br>-Coordina la evaluación                                                 | -Entrevistas<br>-Encuestas<br>-Ficha de observación        | -Talento Humano<br>-Personal Administrativo<br>-Director de departamento financiero<br>-Director de departamento de investigación |
| Conocer el tipo de evaluaciones que hace o ha hecho la UTN, al personal administrativo; desde el año 2010 al 2016. | Evaluaciones al personal administrativo de la UTN sección planta central. | -Evaluación de desempeño<br>-Evaluación de competencias<br>-Evaluación de comportamiento<br>-Evaluación Psicológica | -Entrevista<br>-Observación Directa<br>-Test de aplicación | -Analistas<br>-Asistentes de despacho<br>-Secretarias ejecutivas                                                                  |

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: Verónica Vaca

## 2.5 POBLACIÓN

En el análisis de la información respecto a la población que existe en la Universidad Técnica del Norte del edificio central; se ha podido identificar a 299 profesionales que laboran en el edificio central, como se detalla a continuación:

## CUADRO 2 CUADRO DE POBLACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

| POBLACIÓN               | NÚMERO     |
|-------------------------|------------|
| Secretarias de despacho | 46         |
| Secretarias ejecutiva   | 16         |
| Directores              | 23         |
| Analistas               | 88         |
| Asesores                | 12         |
| Asistentes              | 44         |
| Activista cultural      | 2          |
| Auditor interno         | 2          |
| Auxiliares              | 12         |
| Bibliotecarios          | 3          |
| Camarógrafo             | 4          |
| Catalogador             | 5          |
| Comunicadores           | 4          |
| Contador general        | 1          |
| Operadores              | 6          |
| Orientador profesional  | 1          |
| Procurador general      | 1          |
| Productor de radio      | 1          |
| Promotor cultural       | 1          |
| Recaudador              | 2          |
| Técnicos                | 6          |
| Tesoreros               | 2          |
| Secretario abogado      | 7          |
| Diagramador             | 1          |
| Trabajador social       | 1          |
| Oficinista              | 5          |
| Psicóloga educativa     | 3          |
| <b>Total</b>            | <b>299</b> |

Fuente: Departamento de Talento Humano edificio central U.T.N  
 Elaborado por: Verónica Vaca

### 2.6 MUESTRA

Como el número del personal administrativo es significativo se procede a calcular una muestra, en base a la siguiente fórmula:



### 2.5.2. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left( \frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= población y muestra.

P.Q= varianza de la población.

(N-1)= corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 100.

E= margen de error estadístico aceptado.

K= constante (su valor es 2).

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left( \frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$
$$n = \frac{299 \times 0,25}{(299 - 1) \left( \frac{0,05^2}{2^2} \right) + 0,25}$$
$$n = \frac{74,75}{(298) \left( \frac{0,0025}{4} \right) + 0,25}$$
$$n = \frac{75}{(298)(0,000625) + 0,25}$$
$$n = \frac{75}{0,18625 + 0,25}$$
$$n = \frac{75}{0,43625}$$
$$n = 171$$

En función a la fórmula aplicada se determina que la muestra se debe realizar a 171 funcionarios del edificio central de la Universidad Técnica del Norte.

## CAPÍTULO III

### 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Se aplicó una encuesta al personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte edificio central. Los resultados fueron tabulados, organizados para luego ser procesados mediante gráficos.

##### 1. ¿Considera usted que es importante las capacitaciones y formación del personal administrativo?

| VARIABLE     | FRECUENCIA | %           |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 171        | 100%        |
| NO           | 0          | 0%          |
| A VECES      | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>171</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

#### GRÁFICO 1 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN



Fuente: Tabla N° 1  
Elaborado por: Verónica Vaca

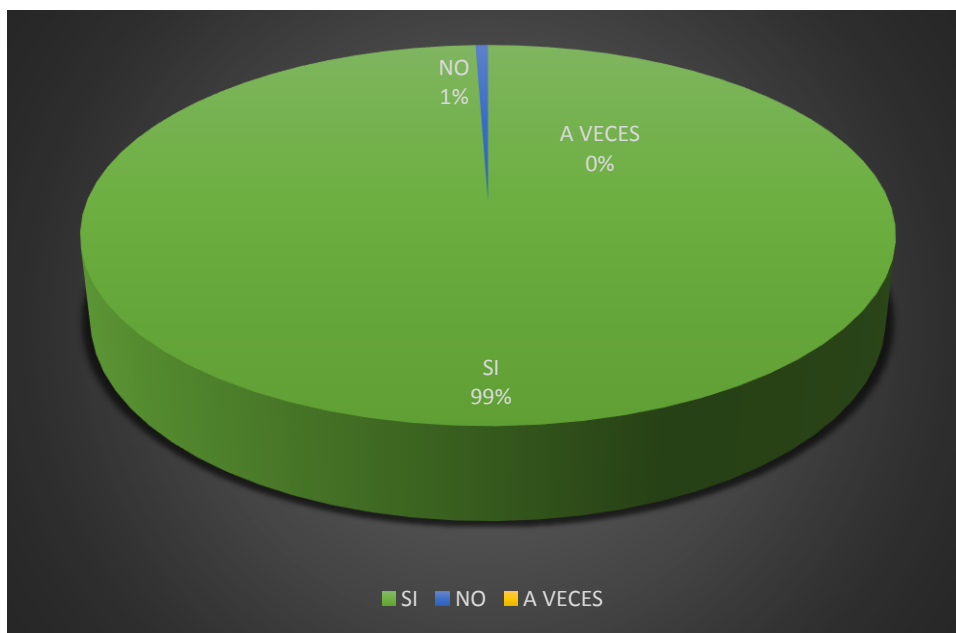
**INTERPRETACIÓN:** El 100% del personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte encuestado; considera que es importante la capacitación y la formación del personal Administrativo, debido a que se debe adquirir conocimientos permanentes y actualizados, de acuerdo a su puesto de trabajo.

2. ¿El personal administrativo considera que los objetivos claros del trabajo, es obtener beneficios y dar una buena información?

| VARIABLE     | FRECUENCIA | %           |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 170        | 99%         |
| NO           | 1          | 1%          |
| A VECES      | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>171</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

**GRÁFICO 2 OBJETIVOS CLAROS DE OBTENER BENEFICIOS Y DAR BUENA INFORMACIÓN**



Fuente: Tabla N° 2  
Elaborado por: Verónica Vaca

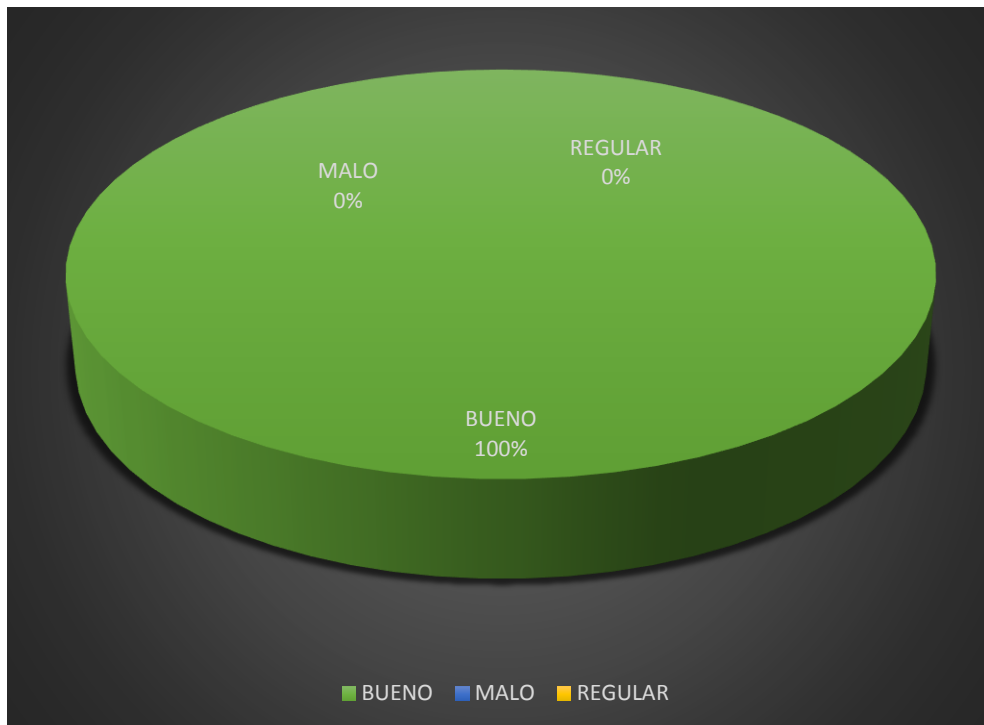
**INTERPRETACIÓN:** El 99% de las personas encuestadas consideran que los objetivos claros del trabajo, es obtener beneficios y dar una buena información, con ello se tiene la seguridad que para el personal administrativo que labora en la universidad lo más importante es que el usuario tenga una atención satisfactoria.

3. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en su puesto de trabajo?

| VARIABLE     | FRECUENCIA | %           |
|--------------|------------|-------------|
| BUENO        | 171        | 100%        |
| MALO         | 0          | 0%          |
| REGULAR      | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>171</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

**GRÁFICO 3 AMBIENTE LABORAL**



Fuente: Tabla N° 3  
Elaborado por: Verónica Vaca

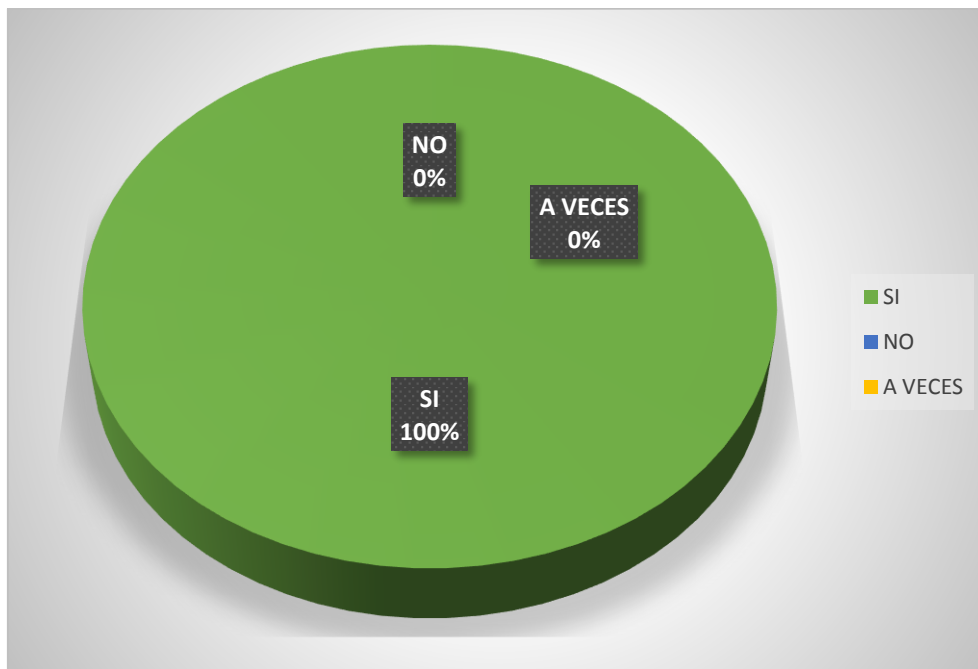
**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los encuestados responden que el ambiente laboral en su puesto de trabajo es bueno, esto da a conocer que todo el personal Administrativo trabaja en un ambiente laboral estable donde se puede determinar que existe satisfacción laboral, reducción de rotación de empleados, reducción de conflictos y aumento de compromiso con la Institución.

4. ¿Usted cree que la capacitación en la formación de la ÉTICA fortalecería en los objetivos institucionales al personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte?

| VARIABLE     | FRECUENCIA | %           |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 171        | 100%        |
| NO           | 0          | 0%          |
| A VECES      | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>171</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

**GRÁFICO 4 CAPACITACIÓN EN FORMACIÓN ÉTICA**



Fuente: Tabla N° 4  
Elaborado por: Verónica Vaca

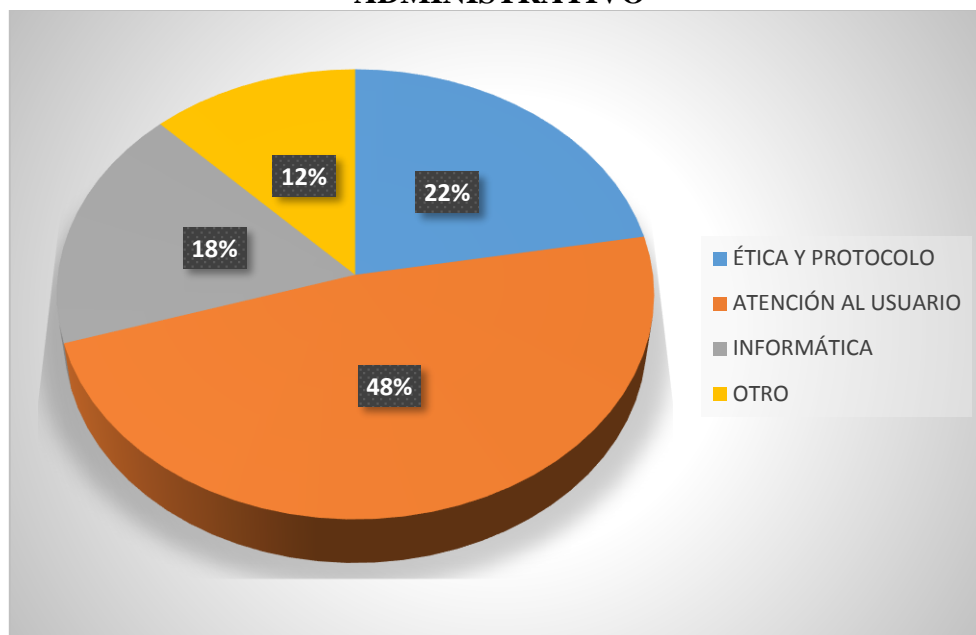
**INTERPRETACIÓN:** El 100% del personal encuestado, están de acuerdo en la capacitación de la formación de la Ética, ya que esto si fortalecerá los objetivos institucionales; por lo tanto la ética profesional, como toma de conciencia moral, permite que el personal Administrativo de la UTN, asuma el compromiso y la responsabilidad de contribuir a través de su práctica profesional a mejorar y elevar las condiciones institucionales.

**5. ¿Qué tipo de capacitaciones cree usted que se debería ejecutar al personal administrativo que labora en dicha Institución?**

| VARIABLE            | FRECUENCIA | %           |
|---------------------|------------|-------------|
| ÉTICA Y PROTOCOLO   | 38         | 22%         |
| ATENCIÓN AL USUARIO | 82         | 48%         |
| INFORMÁTICA         | 30         | 18%         |
| OTRO                | 21         | 12%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>171</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

**GRÁFICO 5 TIPOS DE CAPACITACIÓN QUE DEBE EJECUTAR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO**



Fuente: Tabla N° 5  
Elaborado por: Verónica Vaca

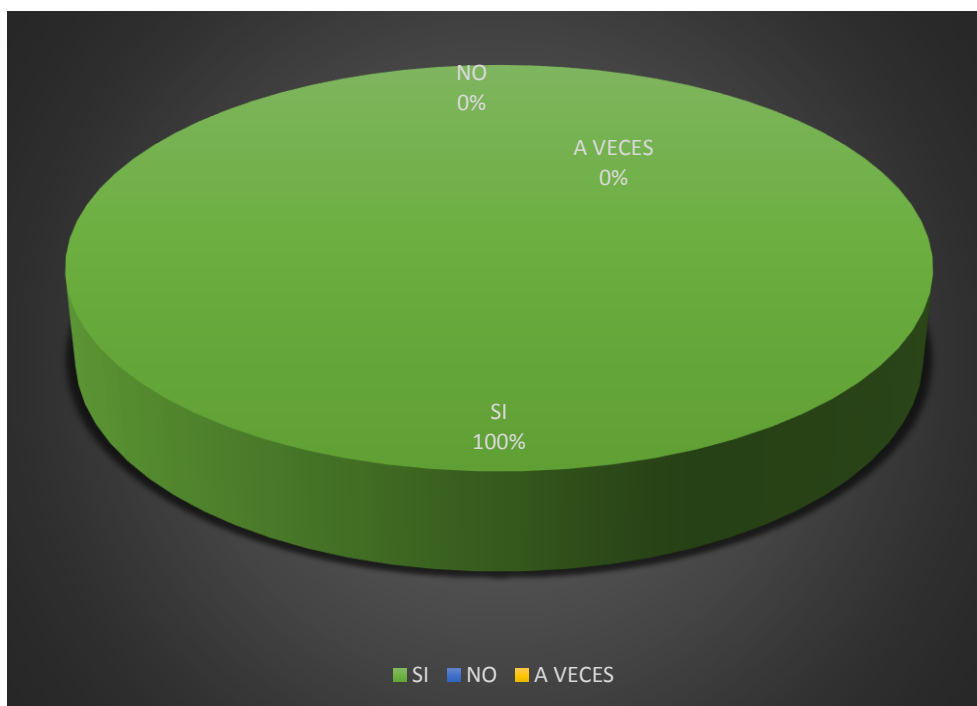
**INTERPRETACIÓN:** El 48% del personal encuestado manifiesta que la universidad debe realizar capacitaciones en ATENCIÓN AL USUARIO, mientras que el 12% dice que se debe capacitar en OTROS aspectos como REDACCIÓN Y ESTILO, TAREAS FINANCIERAS, GESTIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE ARCHIVO y CAPACITACIONES DE ACUERDO A SUS ACTIVIDADES DE TRABAJO; esto ayuda a determinar que cada persona responde según su necesidad, el personal administrativo deben adquirir y desarrollar conocimientos y habilidades específicas de acuerdo a su lugar de trabajo.

**6. ¿El proceso de evaluación de desempeño del personal administrativo tiene una buena aceptación en la U.T.N?**

| VARIABLE     | FRECUENCIA | %           |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 171        | 100%        |
| NO           | 0          | 0%          |
| A VECES      | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>171</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

**GRÁFICO 6 PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**



Fuente: Tabla N° 6  
Elaborado por: Verónica Vaca

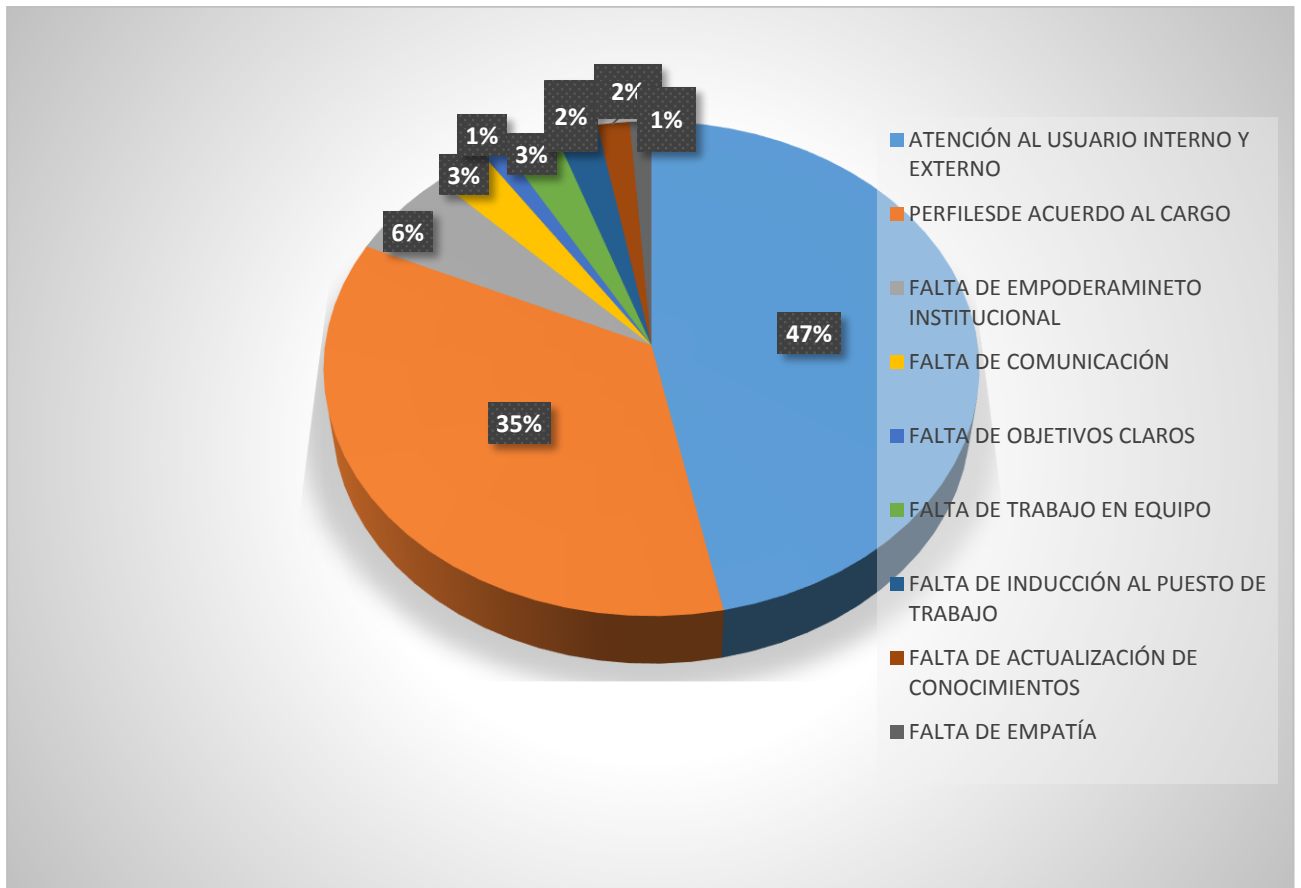
**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los administrativos están de acuerdo con el proceso de Evaluación de desempeño que ejecuta la U.T.N, este tipo de evaluación permitirá analizar el desempeño de los colaboradores y determinar la actuación de cada una de las personas que laboran en el edificio Central; la tarea de evaluar el desempeño no debe ser considerada como un ejercicio de examen anual, ni como un procedimiento para juzgar, sancionar o premiar, sino fundamentalmente para ayudar, colaborar y mejorar las relaciones humanas en la Institución.

7. ¿Qué falencias cree usted que tienen el personal administrativo en sus puestos de trabajo?

| VARIABLE                                | FRECUENCIA | %           |
|-----------------------------------------|------------|-------------|
| ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO   | 80         | 47%         |
| PERFILESDE ACUERDO AL CARGO             | 60         | 35%         |
| FALTA DE EMPODERAMINETO INSTITUCIONAL   | 10         | 6%          |
| FALTA DE COMUNICACIÓN                   | 5          | 3%          |
| FALTA DE OBJETIVOS CLAROS               | 2          | 1%          |
| FALTA DE TRABAJO EN EQUIPO              | 5          | 3%          |
| FALTA DE INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO | 4          | 2%          |
| FALTA DE ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS | 3          | 2%          |
| FALTA DE EMPATÍA                        | 2          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>171</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

**GRÁFICO 7 FALENCIAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**



Fuente: Tabla N° 7  
Elaborado por: Verónica Vaca



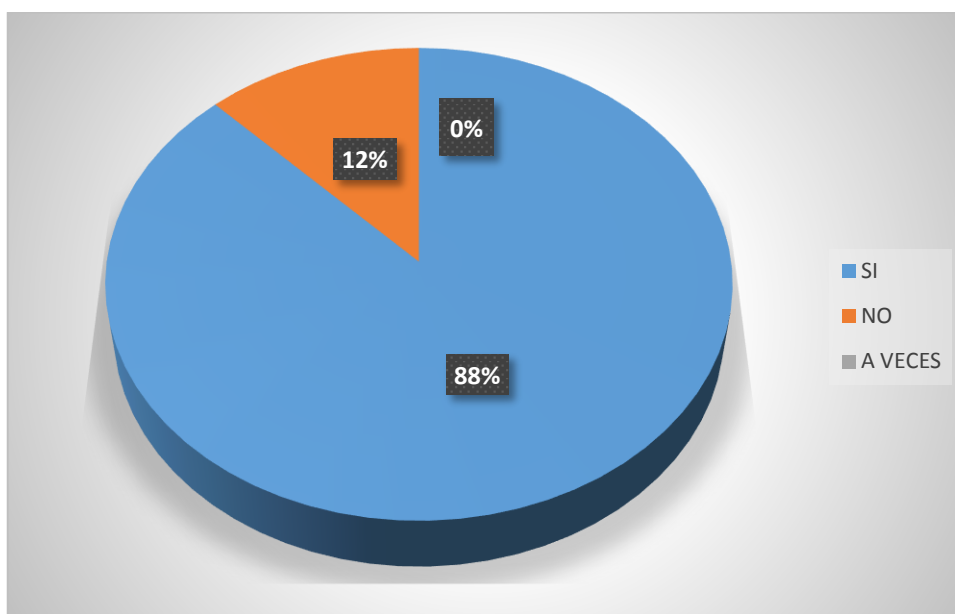
**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo al personal encuestado se puede evidenciar que un 47% tiene falencias sobre la atención al usuario interno y externo, la U.T.N, debe tomar medidas ante estas falencias descritas anteriormente, ya que esto podría provocar una mala imagen para la Institución.

**8. ¿Considera que un manual de evaluación de desempeño ayudará a mejorar los procesos de evaluación al personal administrativo de la U.T.N**

| VARIABLE     | FRECUENCIA | %           |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 150        | 88%         |
| NO           | 21         | 12%         |
| A VECES      | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>171</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

**GRÁFICO 8 MANUAL DE DESEMPEÑO**



Fuente: Tabla N° 8  
Elaborado por: Verónica Vaca

**INTERPRETACIÓN:** El 88% del personal encuestado manifiesta que un Manual de Evaluación de Desempeño si ayudará a mejorar los procesos de evaluación al personal administrativo de la U.T.N; mientras que un 12% dice que no; la evaluación del desempeño es un procedimiento con el que se puede medir y evaluar las habilidades y los resultados de un trabajador, con el objeto de establecer su eficiencia y fijar medidas para mejorar su rendimiento para el futuro.

## **ENTREVISTA**

### **3.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL EDIFICIO CENTRAL.**

La presente entrevista está dirigida a los directores departamentales de la Universidad Técnica del Norte con el objetivo de conocer datos, puntos de vista; conocer información específica acerca del tema de investigación.

**1.- ¿Considera usted que las capacitaciones que se realiza en la U.T.N son importantes para el personal administrativo por qué?**

**Ingeniera Evelyn Zamora**

**Directora de Talento Humano**

Si son importantes porque nosotros al elaborar el plan de capacitación, hacemos una valoración de cuáles son los conocimientos que necesitan fortalecer los servidores de la Universidad Técnica del Norte, en base a ellos elaboramos el plan y enviamos a capacitarles.

**Magister Luis Chiliquinga Jaramillo**

**Secretario general de la UTN**

Claro que son importantes para todo el personal administrativo en vista, de que si no existieran las capacitaciones permanentes en la universidad, el personal no estuviera con conocimientos tecnológicos que cada día a día la tecnología va avanzando, y es necesario que todo el personal administrativo esté capacitado para enfrentarse al sistema informático.

**Magister Juan Carlos García**

**Director departamento Tecnológico Informático**

Si son importantes, porque permite el desarrollo del personal administrativo en el ámbito profesional.

**Licenciado German Gualoto**

**Director de Vinculación con la Colectividad**

Hay que considerar que la actualización de conocimientos es básico, porque las personas nunca terminan de aprender y dentro de una vida y una sociedad globalizada los conocimientos cada momento se están actualizando; la U.T.N con los talleres y cursos de capacitación lo que hace es generar nuevas herramientas, nuevas tendencias frente a su especialidad técnica y al contexto general, con la finalidad de generar un mayor aporte a la institución y a los clientes, que de una u otra manera son estudiantes, docentes y empleados.

Desde el punto de vista las capacitaciones en la Universidad Técnica del Norte son de vital importancia, debido a que la tecnología va avanzando día a día y se necesita de profesionales que tengan conocimientos actualizados, para de esta manera ofrecer al usuario confianza y seguridad; de la misma manera no dar una mala imagen a la institución.

## **2.- ¿Qué perfil debe tener un profesional para ser contratado en alguna área administrativa?**

**Ingeniera Evelyn Zamora**

**Directora de Talento Humano**

Nosotros disponemos del manual de valoración y clasificación de puestos de la U.T.N, entonces en el manual se encuentra la descripción y el perfil del puesto, ahí esta los requisitos que se necesitan como son las formación académica, la experiencia y la capacitación.

**Magister Luis Chiliquina Jaramillo**

**Secretario general de la UTN**

El perfil que consta en el manual de la U.T.N, es decir una secretaria debe tener el perfil de secretaria, una persona que vaya a ser contratada en construcción debe ser ingeniero depende al servidor o a la convocatoria que se convoque; ahora como es a través de Socio-Empleo entonces los perfiles ya van marcados para cada profesional.

**Magister Juan Carlos García**

**Director departamento Tecnológico Informático**

Predisposición al cambio, proponer proyectos y que solución de problemas estratégicos. Aprendizaje continuo, buena relación interpersonal e iniciativa.

**Licenciado German Gualoto**

**Director de Vinculación con la Colectividad**

Los perfiles son de acuerdo al área a la que va trabajar, pero en si cuestiones muy básicas dentro como perfil en si es la misma actitud y valor que se puede dar a la institución donde la persona va a trabajar; consideramos que hay algunos elementos que son básicos esenciales que cada uno debe aprender, el manejo de las TICS, el tema de manejar la filosofía institucional; de ir midiendo el compromiso con la institución a la que va a trabajar.

Desde el punto de vista se puede llegar a la conclusión de que; un perfil que un profesional tendrá para ser contratado deberá ser de acuerdo a la área a la cual vaya a prestar sus servicios, el profesional deberá tener conocimientos avanzados de la misma manera la U.T.N cuenta con una manual de valoración, pues ahí se describe el perfil y el puesto que necesitan los profesionales para ser contratados.

**3.- ¿Usted cree que la evaluación del desempeño profesional del personal administrativo brindan buenos resultados en la U.T.N?**

**Ingeniera Evelyn Zamora**

**Directora de Talento Humano**

La evaluación del personal como Talento Humano elaboramos un informe consolidado; pero quien evalúan son los jefes inmediatos, considero que los jefes inmediatos al evaluar lo hacen técnicamente; obviamente los resultados van hacer óptimos y nos van a dar una visualización para ver que desempeño tiene cada funcionario en la universidad.

**Magister Luis Chiliquinga Jaramillo**

**Secretario general de la UTN**

La evaluación de desempeño para el personal administrativo es cada año, es de forma anual que todos los jefes departamentales calificamos a todos los empleados y trabajadores de la institución, es para medir la capacidad y la capacitación de cada empleado que trabaja en la universidad.

**Magister Juan Carlos García**

**Director departamento Tecnológico Informático**

Si porque brinda información.

**Licenciado German Gualoto**

**Director de Vinculación con la Colectividad**

La evaluación es una parte de todo el proceso, las evaluaciones se las realiza con el ejercicio de medir las capacidades y debilidades que se tiene dentro del proceso que se está evaluando, la finalidad que esto nos sirva a nosotros para poder aportar de mejor manera y visualizar cuales son los puntos más críticos que hay que trabajar y hay que fortalecerlos.

De acuerdo a las entrevistas se puede notar que la evaluación de desempeño profesional es de gran ayuda para la Universidad Técnica del Norte debido a esto se puede detectar las posibles

debilidades y como no también las capacidades que tienen los profesionales en sus puestos de trabajo, esto hace a que se vaya visualizando los puntos más críticos y a un futuro poder fortalecerlos.

**4.- ¿El personal administrativo como (secretarias- directores-analistas-asistentes, debe obtener conocimientos sobre las TICS?**

**Ingeniera Evelyn Zamora**

**Directora de Talento Humano**

“Si, actualmente estamos en un mundo lleno de tecnología globalizada avanzada, entonces todo el personal debe manejar las TICS”.

**Magister Luis Chilingua Jaramillo**

**Secretario general de la UTN**

“Si, es necesario que tengan conocimientos sobre las TICS en ahí donde se encuentra el avance tecnológico”.

**Magister Juan Carlos García**

**Director departamento Tecnológico Informático**

“Sí, porque existen herramientas TICS y de gestión y le permite optimizar los procesos a su cargo”.

**Licenciado German Gualoto**

**Director de Vinculación con la Colectividad**

“Hay que considerar que las TICS al momento funcionan como herramienta prioritaria para la comunicación, para la docencia, para la generación de conocimientos; entonces todo funcionario debe conocer las TICS, debe manejar las TICS, por lo menos un conocimiento básico para poder defenderse en su aspecto laboral”.

Como se mencionaba anteriormente un profesional debe estar muy bien preparado y una de las herramientas más destacadas en estos últimos tiempos son las TICS.

Todos los profesionales deben tener conocimientos acerca de las TICS, ya que es una herramienta muy necesaria hoy en día, de esta manera el profesional se defenderá en cualquier ámbito laboral que se le presente.



**5.- ¿Usted cree que un manual de evaluación de desempeño ayudaría a los procesos administrativos al personal administrativo?**

**Ingeniera Evelyn Zamora**

**Directora de Talento Humano**

Nosotros como parte del servicio público tenemos una norma técnica de evaluación de desempeño, entonces creo que tener un manual no sería óptico, porque ya tenemos la norma técnica donde ya está establecidos todos los parámetros como se va a evaluar.

**Magister Luis Chiliquina Jaramillo**

**Secretario general de la UTN**

Indudablemente tiene que existir el documento ya que si no existiera un manual no habría la existencia de la entidad; existe un manual de funciones, pero no un manual de evaluación; un manual de evaluación ayudaría a la institución.

**Magister Juan Carlos García**

**Director departamento Tecnológico Informático**

Sí, porque permite seguir una normativa.

**Licenciado German Gualoto**

**Director de Vinculación con la Colectividad**

Es seguro de que va aportar y ayudar, hay que considerar que los manuales nos permiten tener claro las funciones de cada uno, las direcciones y el ejercicio de cada uno tiene que realizar para no podernos tampoco tropezar y estarnos arogando funciones, sino estar claros en lo que tenemos que hacer.

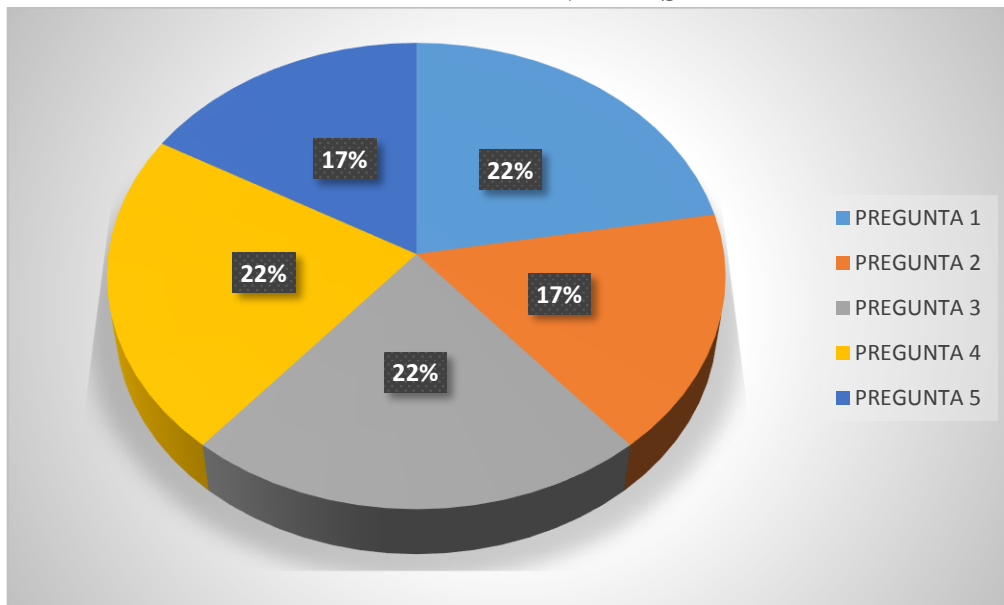
En si las evaluaciones de desempeño se las realizan con el fin de estar al tanto de los conocimientos y capacidades que todos los profesionales tienen en sus puestos de trabajo, esto ayuda de una u otra manera a mejor sus rendimientos, permitiendo seguir una normativa a los empleados de la institución.

### 3.3 BANCO DE PREGUNTAS REALIZADAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES

| VARIABLE     | POSITIVAS | NEGATIVAS | %           |
|--------------|-----------|-----------|-------------|
| PREGUNTA 1   | 4         | 0         | 22%         |
| PREGUNTA 2   | 3         | 1         | 17%         |
| PREGUNTA 3   | 4         | 0         | 22%         |
| PREGUNTA 4   | 4         | 0         | 22%         |
| PREGUNTA 5   | 3         | 1         | 17%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>18</b> | <b>2</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Entrevista a los Directores departamentales de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

**GRÁFICO 9 BANCO DE PREGUNTAS REALIZADAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES**



Fuente: Tabla de entrevista a Directores departamentales de la UTN.  
Elaborado por: Verónica Vaca

**INTERPRETACIÓN:** Mediante las entrevistas realizadas a los directores departamentales de la U.T.N del edificio central se pudo observar que en su mayoría están de acuerdo con las preguntas formuladas a cada uno de los directores; esto con el fin de conocer su opinión y valoración que poseen en el trabajo que realizan día a día.

### 3.4 FICHA DE OBSERVACIÓN

**ACTITUDES:** Eficiencia, reflexión y aportes

**TEMA:** Parámetros de evaluación del desempeño profesional del personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte edificio central.

**FECHA:** 02/01/2018 al 05/01/2018

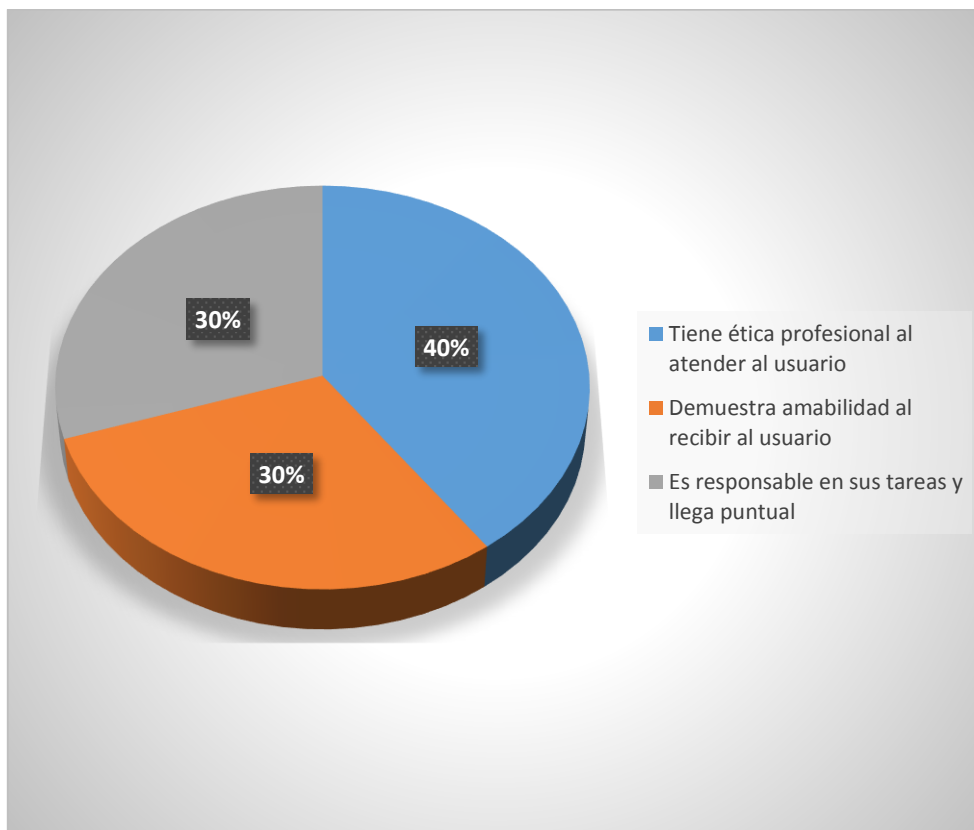
### FICHA DE OBSERVACIÓN

| INDICADORES                                                                                                         | PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UTN EDIFICIO CENTRAL |    |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|---------|
|                                                                                                                     | SI                                                 | NO | A VECES |
| Tiene una ética profesional al atender al usuario.                                                                  |                                                    |    | X       |
| Demuestra amabilidad al recibir al usuario.                                                                         |                                                    |    | X       |
| Es responsable en las tareas que se le asignan, y demuestra puntualidad a la hora de llegar a su puesto de trabajo. |                                                    |    | X       |

| <b>VARIABLE</b>                               | <b>FRECUENCIA</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------------------------|-------------------|-------------|
| Tiene ética profesional al atender al usuario | 4                 | 40%         |
| Demuestra amabilidad al recibir al usuario    | 3                 | 30%         |
| Es responsable en sus tareas y llega puntual  | 3                 | 30%         |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>10</b>         | <b>100%</b> |

Fuente: Ficha de observación al personal Administrativo de la UTN  
Elaborado por: Verónica Vaca

### GRÁFICO 10 FICHA DE OBSERVACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Tabla de observación a los Directores departamentales de la UTN.  
Elaborado por: Verónica Vaca

## **INTERPRETACIÓN**

**INDICADOR 1:** En la observación directa se pudo observar distintas anomalías; en el primer indicador el personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte del edificio central, hay veces que tienen una ética profesional al atender al usuario, esto causa desconfianza a la persona que va a pedir algún tipo de información; y de igual manera da una mala imagen a la institución, el personal no demuestra empatía ante la persona, esto hace que el usuario no se sienta seguro.

**INDICADOR 2:** En pocas ocasiones el personal administrativo que presta sus servicios en la universidad no demuestra amabilidad al recibirlo; al momento de recibir a la persona no presta la debida atención, por lo que no es amable; el empleado está dedicado a otras ocupaciones, el personal en este caso debería capacitarse en atención al usuario ya que de una u otra manera esto afecta a la institución.

**INDICADOR 3:** Como se pudo observar el personal administrativo que presta sus servicios en la Universidad Técnica del Norte, en algunas ocasiones llegan puntuales a su lugar de trabajo, responsables en las tareas que se les asignan; mediante esta observación directa se pudo conocer como el personal administrativo ofrece sus servicios día tras día; todo profesional deberá estar capacitado para ofrecer un servicio de calidad.

## **CAPITULO IV**

### **4 PROPUESTA**

#### **4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

“Manual de actividades para la práctica de un proceso de evaluación de desempeño profesional del personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte”

#### **4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Para el desarrollo de un adecuado proceso de evaluación de desempeño es importante analizar con profundidad una serie de variables que intervienen en el trabajo y de este modo identificar procesos y procedimientos relevantes que deben ser cumplidos cuando hay un desempeño profesional eficiente. Para ello es necesario desarrollar una serie de actividades por cada una de las variables de forma que se establezcan indicadores de desempeño, que pueden ser aplicados mediante registros de observación, mediante entrevistas, grupos focales u otra forma de levantamiento de información, que contribuirá a conocer las potencialidades así como las limitantes en el cumplimiento de las funciones de cada uno de los funcionarios.

La información obtenida se convierte a la vez en base para la toma de decisiones de las principales autoridades, para mejorar el rendimiento de la gestión institucional. Estas medidas pueden ir desde medidas correctivas como cambio de personal, medidas de mejoramiento, como capacitación, especialización, implementación de mecanismos de control, etc., y medidas de motivación como entrega de estímulos, condecoraciones o vacaciones. Así la UTN

mejoraría su nivel de gestión institucional y con ello prestaría un mejor servicio a la sociedad que es el de la educación superior de calidad.

### **4.3 FUNDAMENTACIÓN**

La evaluación de desempeño profesional se fundamenta desde dos ámbitos: los conceptuales y los normativos. Los conceptuales están relacionados con la gestión de la calidad, con mejoramiento constante del personal para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía. En el Art. 27 señala (LOSEP, 2010)“la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación; es decir que la administración pública debe aplicar estos principios en todo momento tendiendo siempre hacia la excelencia en el servicio. Esto se desarrolla también en la Ley Orgánica de Servicio Público que en su Art. 1 (LOSEP, 2010) manifiesta lo siguiente: La presente ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación”

Los normativos están establecidos en: la constitución primero , el art. 226 (LOSEP, 2010) señala que “las instituciones del estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la constitución” la ley orgánica de servicio público en el artículo 2 (LOSEP, 2010) se refiere al desempeño profesional y señala que “el

servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación”.

Adicionalmente en relación al desempeño profesional el Art. 22 (LOSEP, 2010) que se refiere a los deberes de las o los servidores públicos, en el literal f menciona que se debe “Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios de óptima calidad; en el literal j menciona que los servidores deben “Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones” y “custodiar y guiar la documentación e información que , por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización”

En el Art. 23 de la misma Ley con relación a los derechos señala en los siguientes literales, la relación que tiene con la formación y el desarrollo de su trabajo en un ambiente óptimo: literal f) que los servidores públicos deben “desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad e higiene y bienestar”; en el literal n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos”; literal ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales y el literal q) recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades”

De esta manera resulta indispensable desarrollar procesos de evaluación de desempeño tanto desde la perspectiva del mejoramiento de la calidad como un valor social y humano, pero también desde lo legal puesto que hoy se constituye en un requisito fundamental de toda



institución pública. La UTN ser una institución pública debe cumplir con tales obligaciones, de manera que los servidores públicos mejoren su desempeño profesional.

## **4.4 OBJETIVOS**

### **4.4.1 GENERAL**

Elaborar un manual de actividades para la práctica de un proceso de evaluación de desempeño profesional del personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte

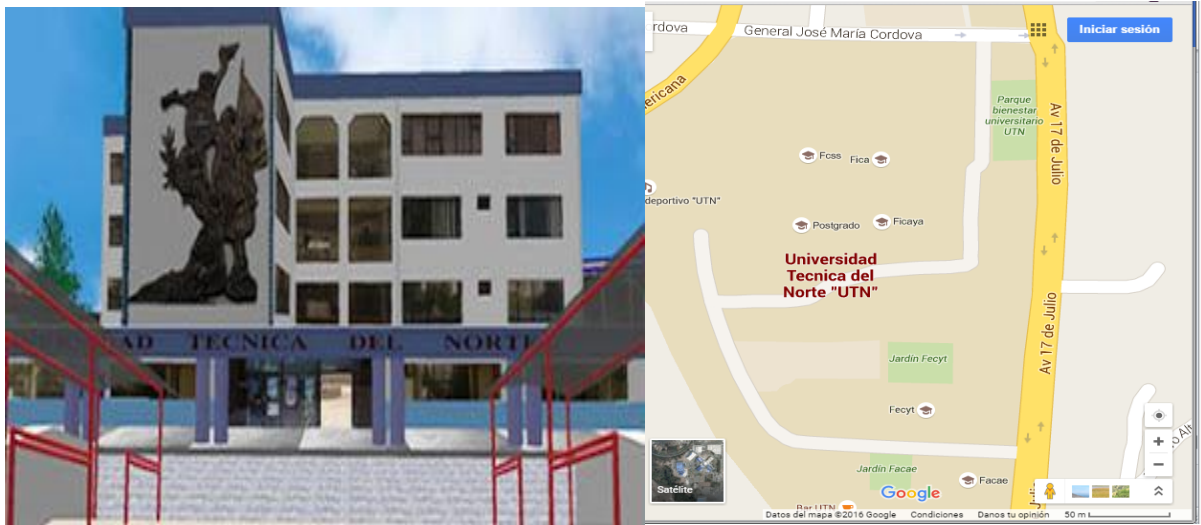
### **4.4.2 ESPECIFICOS**

- Poner a disposición de la universidad un instrumento que sirva de base para el desarrollo de procesos de evaluación de desempeño en la UTN.
- Definir actividades para el desarrollo de un proceso de evaluación al personal administrativo de la UTN de acuerdo a las necesidades de cada puesto.
- Contribuir con información adecuada para la implementación de un proceso de evaluación de desempeño al personal de la UTN, con la finalidad de mejorar la calidad del trabajo.

## **4.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

Este manual se aplicaría en la Universidad Técnica del Norte del edificio central, la misma que se encuentra ubicada en la avenida 17 de Julio 5-21 y Gral. José María Córdova, sector “El

Olivo” ubicada en la ciudad de Ibarra, donde trabajan aproximadamente 299 servidores que pertenecen a la administración de la entidad.



#### 4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Esta propuesta contempla las siguientes actividades: atención al usuario, perfiles de acuerdo al cargo, empoderamiento institucional, comunicación empática, caridad en los objetivos personales e institucionales, trabajo en equipo, inducción al puesto de trabajo, actualización de conocimientos y formación ética. A continuación se proponen las siguientes actividades.



# DESARROLLO DE LA PROPUESTA

**“Manual de actividades para la  
práctica de un proceso de evaluación  
de desempeño profesional del personal  
Administrativo de la Universidad  
Técnica del Norte”**

**Estudiante: Verónica Vaca**

**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español**



**Estudiante: Verónica Vaca**

**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español**

## 4.6.1 ATENCIÓN AL USUARIO

### 4.6.1.1 Actividad N° 1 Saludo

#### EL SALUDO

**OBJETIVO:** Observar el comportamiento del recepcionista

**PROCESOS:**

1. Ponerse de pie
2. Extender la mano
3. Presentarse
4. Ponerse a la orden
5. Preguntar que necesita

#### GRÁFICO



**Fuente:** Estudiantes de la U.T.N  
**Elaborado por:** Verónica Vaca

#### CONCLUSIÓN

El saludo es un acto muy importante en la atención al cliente dentro de una institución, esto demuestra el respeto por la persona y confianza.

#### 4.6.1.2 Actividad N° 2 Registro

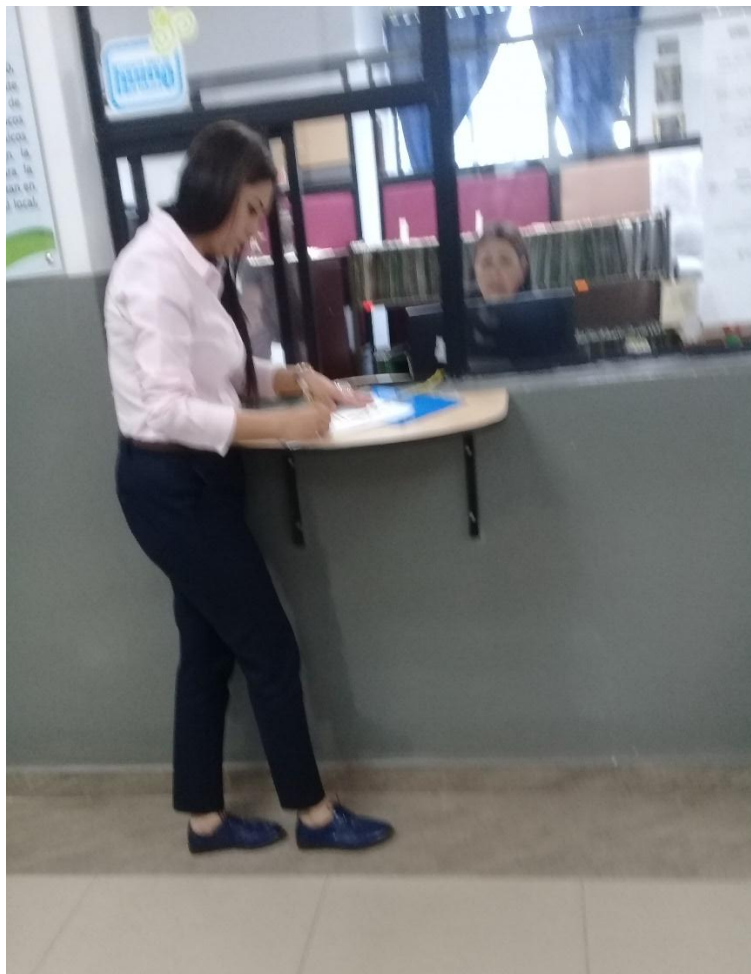
### REGISTRO

**OBJETIVO:** Dejar constancia de la persona, la hora y el trámite solicitado en un libro de registro.

**PROCESOS:**

1. Solicita su documento de identidad
2. Requiere el motivo de la gestión
3. Se registra la fecha y hora
4. El visitante firma el registro
5. Se entrega una credencial

### GRÁFICO



**Fuente:** Docente de la U.T.N

**Elaborado por:** Verónica Vaca

### CONCLUSIÓN

El registro de la información es un procedimiento inicial dentro de la atención al cliente que permite registrar de manera ordenada a las personas que ingresan a la institución, organización o empresa.

#### 4.6.1.3 Actividad N° 3 Espera

### ESPERA

**OBJETIVO:** Conocer la forma de atención al visitante mientras espera atención o resultados de su petición.

**PROCESOS:**

1. Informar que tiene que esperar
2. Invitar a sentarse
3. Ofrecer algo, para leer, para tomar
4. Indicar el lugar del baño

### GRÁFICO



**Fuente:** Ciudadanía esperando información en el hospital del IESS

**Elaborado por:** Verónica Vaca

### CONCLUSIÓN

Hay situaciones en las que el trámite se demora y la instituciones, organizaciones o empresas deben ofrecer condiciones adecuadas para que el cliente o usuario no se sienta incómodo durante el tiempo que requiere esperar, para ello es importante que la persona que está en la oficina de recepción, se ocupe de su bienestar.

#### 4.6.1.4 Actividad N° 4 Revisión de requisitos

### REVISIÓN DE REQUISITOS

**OBJETIVO:** Revisar que la solicitud esté completa y cumpla con los parámetros establecidos por la institución

**PROCESOS:**

1. Se revisa la fecha de solicitud:
2. Numeración de documento:
3. Nombre a quien va dirigida la gestión o petición:
4. El motivo de la petición:
5. Identificación del solicitante

### GRÁFICO



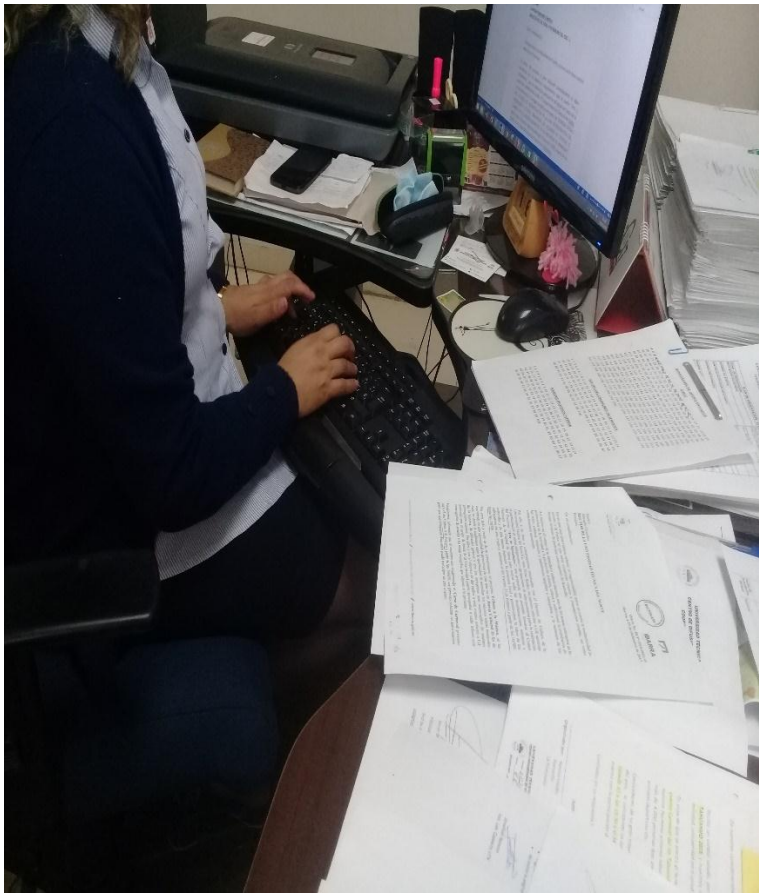
**Fuente:** Secretaria del Centro Académico de Idiomas  
**Elaborado por:** Verónica Vaca

### CONCLUSIÓN

La revisión de los requisitos ayuda a que se identifique claramente el motivo de la solicitud y se canalice el trámite adecuadamente en las dependencias respectivas.



#### 4.6.1.5 Actividad N° 5 Procesamiento de la solicitud

| <b>PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD</b>                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b> Registrar el documento de solicitud                                                                                                                                                                                                |
| <b>PROCESOS</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ingresar al registro</li><li>2. Devolver una copia firmada y sellada al peticionario</li><li>3. Entregar un documento con número de trámite y fecha de entrega de la información</li></ol> |
| <b>GRÁFICO</b><br> <p>Fuente: Personal Administrativo del edificio central de la U.T.N<br/>Elaborado por: Verónica Vaca</p>                                      |
| <b>CONCLUSIONES</b> <p>El procesamiento de la solicitud es la parte fundamental de la gestión y por lo tanto se tienen que tomar todas las medidas correspondientes de manera que el usuario se sienta satisfecho.</p>                              |

#### 4.6.1.6 Actividad N° 7 Despedida

### DESPEDIDA

**OBJETIVO:** Terminar la atención al cliente de manera satisfactoria

**PROCESOS:**

1. Ponerse de pie
2. Extender la mano
3. Acompañar a la salida

### GRÁFICO



**Fuente:** Estudiantes de la U.T.N

**Elaborado por:** Verónica Vaca

### CONCLUSIONES

Realizar un buen acto de despedida produce efectos positivos en el usuario por lo que deja una buena imagen de la persona que lo atendió.




Estudiante: Verónica Vaca


Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español

## 4.6.2 PERFILES DE ACUERDO AL CARGO

### 4.6.2.1 Actividad N°1 Requerimiento de personal

| <b>REQUERIMIENTO DE PERSONAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b>                 | Identificar las políticas de requerimiento de personal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>PROCESOS:</b>                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Planificación estratégica</li><li>2. Estructura organizativa institucional</li><li>3. Normativa: reglamento interno</li><li>4. Descripción de los puestos de trabajo</li><li>5. Funciones del personal</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>GRÁFICO</b>                   |  <p>The image shows a group of approximately ten people, mostly men, gathered around a large table covered with a dark red cloth. They are engaged in a meeting or workshop, looking at and discussing various documents, folders, and papers spread across the table. Some individuals are pointing at specific parts of the documents. The setting appears to be a professional office or conference room. In the background, a whiteboard is partially visible with some text on it.</p> |
|                                  | <p>Fuente: <a href="https://goo.gl/aG96jA">https://goo.gl/aG96jA</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CONCLUSIONES</b>              | <p>Para realizar una buena selección y contratación de personal de manera que tenga relación con las funciones de cada persona, por ello es necesario tener un previo análisis del requerimiento de acuerdo a la estructura orgánica de la empresa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

#### 4.6.2.2 Actividad N°2 Selección de personal

| <b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBJETIVO:</b> Identificar el proceso de selección del personal                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Términos de referencia de la persona requerida</li><li>2. Convocatoria</li><li>3. Calificación de méritos</li><li>4. Pruebas de conocimientos</li><li>5. Entrevista</li><li>6. Calificación del personal</li><li>7. Contratación</li></ol> |  |
| <b>GRÁFICO</b><br> <p><b>Fuente:</b> Docente y estudiante de la U.T.N<br/><b>Elaborado por:</b> Verónica Vaca</p>                                                                                                 |  |
| <b>CONCLUSIONES</b><br>Realizar una adecuada selección de personal ayuda a elegir el personal adecuado en los puestos de trabajo y mejora el rendimiento de la institución y de la empresa.                                                                                                          |  |




**Estudiante: Verónica Vaca**


**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español**

### 4.6.3 EMPODERAMIENTO INSTITUCIONAL

#### 4.6.3.1 Actividad N°1 Identidad Institucional

| <b>IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBJETIVO:</b> Conocer el nivel de información que tiene el empleado sobre su puesto de trabajo                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>PROCESOS</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uso adecuado de distintivos</li><li>2. Conocimiento de la misión, visión, principios y objetivos de la institución</li><li>3. Concepto sobre la institución</li><li>4. Dominio de información relevante</li><li>5. Comportamiento fuera de la institución</li></ol> |  |
| <b>GRÁFICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <p><b>Fuente:</b> Profesorado del Colegio Universitario U.T.N<br/><b>Elaborado por:</b> Verónica Vaca</p>                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>CONCLUSIONES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Estar informado sobre la institución y los objetivos que persigue la institución demuestra el nivel de apropiación que tiene el trabajador o el funcionario sobre la institución.                                                                                                                                            |  |

#### 4.6.3.2 Actividad N°2 Conocimiento del puesto de trabajo

| <b>CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b>                          | Conocer el nivel de información que tiene el empleado sobre su puesto de trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>PROCESOS</b>                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocimiento del personal de su dependencia</li><li>2. Conocimiento de la función de su dependencia</li><li>3. Conocimiento de su rol</li><li>4. Conocimiento de su posición en la estructura orgánica institucional</li><li>5. Conocimiento de sus derechos y deberes dentro de la institución</li></ol> |
| <b>GRÁFICO</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                           | <b>Fuente:</b> <a href="https://goo.gl/7ic7nQ">https://goo.gl/7ic7nQ</a>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>CONCLUSIONES</b>                       | El funcionario o trabajador debe conocer a cabalidad el puesto de trabajo donde se desempeña, ya que de esa manera contribuye de mejor manera en el rendimiento de la empresa.                                                                                                                                                                     |





**Estudiante: Verónica Vaca**

**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español**

## 4.6.4 COMUNICACIÓN Y EMPATÍA

### 4.6.4.1 Actividad N° 1 Escuchar

#### ESCUCCHAR

**OBJETIVO:** Observar la forma de escuchar a las personas durante una conversación

**PROCESOS:**

1. Atención a la que dicen los demás
2. Interferencia en la conversación
3. Interrupción en la conversación
4. Valoración de las intervenciones de los demás
5. Posición adecuada frente a quien hace uso de la palabra

#### GRÁFICO



Fuente: Empleados de la U.T.N  
Elaborado por: Verónica Vaca

#### CONCLUSIONES

Escuchar es una habilidad muy importante y deja una buena imagen del funcionario, saber escuchar ayuda mucho a que las personas se sientan bien.

#### 4.6.4.2 Actividad N° 2 hablar

### HABLAR

**OBJETIVO:** Observar la forma de hacer uso de la palabra por parte de los funcionarios

#### PROCESOS

1. Uso del tono de voz
2. Uso de términos adecuados
3. Interviene sobre el tema en cuestión
4. Habla de manera propositiva
5. Respeto del turno para intervenir
6. Solicitud para tomar la palabra

#### GRÁFICO




**Fuente:** Conferencia de estudiantes en la U.T.N

**Elaborado por:** Verónica Vaca

#### CONCLUSIONES

Saber cuándo y cómo hacer uso de la palabra refleja la capacidad de respeto que se tiene por los demás, es parte fundamental de la comunicación y de las relaciones personales.

#### 4.6.4.3 Actividad N° 3 Empatía

| <b>EMPATÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBJETIVO:</b> Observar la forma de establecer relaciones con las demás personas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>PROCESOS</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formas de relacionarse</li><li>2. Nivel de asertividad</li><li>3. Participación en espacios de recreación</li><li>4. Participación en espacios de integración</li><li>5. Cooperación y colaboración social</li><li>6. Compañerismo</li><li>7. Solidaridad</li><li>8. Interés por los demás</li></ol>                                                                                                              |  |
| <b>GRÁFICO</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Fuente <a href="https://goo.gl/3bm6dP">https://goo.gl/3bm6dP</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>CONCLUSIONES</b> <p>Es fundamental averiguar qué emociones alberga a los participantes, cuán fuertes son dichas emociones y qué las ha desencadenado, puede parecer una labor de adivino, pero hay muchas personas que en un grado u otro pueden acometer esta tarea. No se trata sólo de ser simpáticos. También poder invitar a alguien a tomar café, escuchar atentamente sus exposiciones, su estado de ánimo, aliviando sus pesares o reforzando sus alegrías.</p> |  |



**Estudiante: Verónica Vaca**

**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español**

## 4.6.5 CLARIDAD EN LOS OBJETIVOS

### 4.6.5.1 Actividad N° 1 Objetivos personales

| <b>OBJETIVOS PERSONALES</b>                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b> Conocer los objetivos personales de las personas                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                |
| <b>PROCESOS</b>                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aspiraciones personales</li><li>2. Aspiraciones sociales</li><li>3. Aspiraciones económicas</li></ol> |
| <b>GRÁFICO</b>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                |
| <p><b>Fuente:</b> Estudiantes de la U.T.N<br/><b>Elaborado por:</b> Verónica Vaca</p>                                                                                                                                               |                                                                                                                                                |
| <b>CONCLUSIONES</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                |
| <p>Tener claridad sobre los objetivos personales de una persona es importante, puesto que eso demuestra que el funcionario siente la necesidad de salir adelante y por lo tanto eso repercute de manera positiva en la empresa.</p> |                                                                                                                                                |

#### 4.6.5.2 Actividad N°2 Relación con los objetivos institucionales


| <b>RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b>                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b> Conocer la relación del personal con los objetivos de la institución                                                                                                                                                                                                          |
| <b>PROCESOS</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificación personal con los objetivos de la institución</li><li>2. Aspiración institucional</li><li>3. Actitud frente a la institución</li><li>4. Compromiso con la institución</li></ol>                                         |
| <b>GRÁFICO</b><br> <p>Fuente: Instalaciones de la U.T.N<br/>Elaborado por: Verónica Vaca</p>                                                                                                                |
| <b>CONCLUSIONES</b> <p>Cuando los objetivos personales están vinculados con los objetivos institucionales de una empresa o institución, el compromiso de trabajo es mayor y por ende los logros son satisfactorios tanto para la empresa, organización o institución como para la persona.</p> |





## 4.6.6 TRABAJO EN EQUIPO


### 4.6.6.1 Actividad N° 1 Contribución y participación

| <b>CONTRIBUCIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBJETIVO:</b> Identificar el nivel de aporte en el grupo para el cumplimiento de los objetivos                                                                                                                                                                       |  |
| <b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aporte con ideas para el trabajo</li><li>2. Respeto de las ideas del resto</li><li>3. Participación en todas las actividades</li><li>4. Equidad en el desarrollo de las actividades</li></ol>                 |  |
| <b>GRÁFICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>Fuente:</b> Estudiantes y Docentes participantes de una conferencia<br><b>Elaborado por:</b> Verónica Vaca                                                                                                                                                           |  |
| <b>CONCLUSIONES</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| En el trabajo en equipo es importante que haya contribución con ideas, con trabajo, con propuesta de solución de problemas y participación equitativa en los diferentes momentos del trabajo, esto facilita el desarrollo de las cosas y mejora el nivel de producción. |  |

#### 4.6.6.2 Actividad N°2 Actitud

| <b>ACTITUD</b>                                                                                                                                                                                                       |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBJETIVO:</b> Observar la actitud de una persona en el desarrollo de una actividad en grupo                                                                                                                       |  |
| <b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Concentración en lo que hace</li><li>2. Estado de ánimo</li><li>3. Compromiso con el desarrollo de la actividad</li><li>4. Comunicación adecuada</li></ol> |  |
| <b>GRÁFICO</b>                                                                                                                                                                                                       |  |
|                                                                                                                                   |  |
| Fuente: <a href="https://goo.gl/xvXXUe">https://goo.gl/xvXXUe</a>                                                                                                                                                    |  |
| <b>CONCLUSIONES</b>                                                                                                                                                                                                  |  |
| La actitud es importante para el trabajo en equipo, ser propositivo, estar motivado e interesado en que las cosas salgan bien, manteniendo una buena relación con los demás, ayuda a que los equipos funcionen bien. |  |

#### 4.6.6.3 Actividad N°3 Responsabilidad

| <b>RESPONSABILIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBJETIVO:</b> Conocer el nivel de responsabilidad en las tareas en grupo                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Calidad del trabajo</li><li>2. Oportunidad en el desarrollo de actividades</li><li>3. Liderazgo en el desarrollo de las actividades</li><li>4. Disponibilidad a resolver problemas</li><li>5. Sentido de pertenencia en el trabajo</li></ol> |  |
| <b>GRÁFICO</b><br>                                                                                                                                                                                                  |  |
| <p><b>Fuente:</b> Estudiantes de la U.T.N realizando tramites institucionales<br/><b>Elaborado por:</b> Verónica Vaca</p>                                                                                                                                                                              |  |
| <b>CONCLUSIONES</b> <p>Asumir adecuadamente la responsabilidad del trabajo asignado es halagador para los demás y contribuye a mejorar el rendimiento dentro del grupo.</p>                                                                                                                            |  |

#### 4.6.6.4 Actividad N°4 Asistencia y puntualidad

### ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

**OBJETIVO:** la asistencia y la puntualidad de las personas son muy importantes en el trabajo, ya que en cierto sentido se le puede calificar a la persona cuan responsable es en su trabajo.

**PROCESOS:**

1. Puntualidad en las reuniones
2. Asistencia a todo el evento
3. Asistencia en todos los eventos
4. Puntualidad en la entrega de los trabajos

**GRÁFICO**




Fuente: Secretaria de la UTN llegando a su lugar de trabajo

Elaborado por: Verónica Vaca

### CONCLUSIONES

La puntualidad y la asistencia en los eventos o reuniones evidencia el nivel de respeto que se tiene por las demás personas, ser puntual es un valor importante en la persona y crea una imagen institucional muy favorable.

#### 4.6.6.5 Actividad N°5 Resolución de conflictos

| <b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBJETIVO:</b> Conocer el nivel de aporte en la solución de conflictos                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Actitud para enfrentar los problemas</li><li>2. Desempeño del rol de mediador</li><li>3. Liderazgo en la solución de conflictos</li><li>4. Democracia en las decisiones</li><li>5. Búsqueda de consensos</li><li>6. Paciencia y tolerancia</li><li>7. Control del carácter</li></ol>    |  |
| <b>GRÁFICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <p>Fuente: Estudiantes de la U.T.N<br/>Elaborado por: Verónica Vaca</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>CONCLUSIONES</b> <p>La capacidad para resolver conflictos dentro de los equipos de trabajo es fundamental, siempre se presentan desavenencias entre los integrantes y no todos tienen la capacidad de mediar, conciliar o negociar cuando se presenta un conflicto, pero siempre es necesario tener los conocimientos y destrezas básicas.</p> |  |



# INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO

**Estudiante: Verónica Vaca**

**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español**

## 4.6.7 INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO

### 4.6.7.1 Actividad N° 1 Informe sobre el puesto de trabajo

#### INFORME SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO

**OBJETIVO:** Conocer el proceso de información del puesto de trabajo a los trabajadores nuevos

**PROCESOS:**

1. Bienvenida y presentación al personal de la institución
2. Información sobre políticas institucionales
3. Explicaciones de las funciones según contrato de trabajo
4. Información sobre las instalaciones de la empresa
5. Información sobre horarios de trabajo, descanso y jornadas laborales

**GRÁFICO**



Fuente: <https://goo.gl/TXoKD3>

**CONCLUSIONES**

Cuando se despliega una adecuada información sobre el puesto de trabajo que se va a desempeñar, es más fácil que los nuevos trabajadores puedan desarrollar de manera eficaz su labor y optimicen tiempo y recursos en el avance institucional

#### 4.6.7.2 Actividad N°2 Proceso de empalme

### PROCESO DE EMPALME

**OBJETIVO:** Conocer la forma como se desarrollan los procesos de empalme

**PROCESOS:**

1. Contacto con la persona que ocupó el cargo anterior
2. Conocimiento de las actividades pendientes
3. Conocimiento del lugar y el estado de la información
4. Conocimiento de los compromisos inmediatos
5. Conocimiento de las dificultades existentes en el puesto de trabajo
6. Firma de actas de entrega recepción

**GRÁFICO**



Fuente: <https://goo.gl/mdRaFG>

### CONCLUSIONES

Estos es importante para conocer el estado real de las condiciones del puesto de trabajo y adaptarse lo más pronto posible a su nuevo cargo y contribuir de manera inmediata en el desarrollo de la institución, organización, o empresa, sin provocar desfases.



#### 4.6.7.3 Actividad N°3 Entrega de bienes, equipos e instrumentos de trabajo

### ENTREGA DE BIENES, EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO

**OBJETIVO:** Conocer el proceso entrega recepción de bienes, equipos e instrumentos de trabajo

**PROCESOS:**

1. Información de los bienes, equipos e instrumentos de trabajo a utilizar
2. Estado real de los bienes, equipos e instrumentos de trabajo a utilizar
3. Información sobre la responsabilidad sobre los bienes, equipos e instrumentos de trabajo a utilizar
4. Firma de actas de entrega recepción de los bienes, equipos e instrumentos de trabajo a utilizar

**GRÁFICO**



**Fuente:** Oficina de la facultad FACAE  
**Elaborado por:** Verónica Vaca

**CONCLUSIONES**

Es importante que una persona esté enterada de los bienes, equipos e instrumentos de trabajo a utilizar y que tenga cabal conocimiento de su estado, sus condiciones de funcionamiento y la responsabilidad que asume.




**Estudiante: Verónica Vaca**

**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español**

## 4.6.8 ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS

### 4.6.8.1 Actividad N°1 Capacitaciones

| <b>CAPACITACIONES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>OBJETIVO:</b> Conocer la participación en los procesos de capacitación que contribuyen a fortalecer la gestión institucional                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Número de capacitaciones asistidas</li><li>2. Relación de las capacitaciones con la función que desempeña</li><li>3. Difusión o socialización con los compañeros sobre el contenido de la capacitación</li><li>4. Aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo</li></ol> |  |
| <b>GRÁFICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <p><b>Fuente:</b> Estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas realizan capacitaciones<br/><b>Elaborado por:</b> Verónica Vaca</p>                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>CONCLUSIONES</b> <p>La capacitación constante contribuye a mejorar los niveles de gestión institucional, por ello es fundamental que los funcionarios, trabajadores o directivos participen en capacitaciones.</p>                                                                                                                    |  |

#### 4.6.8.2 Actividad N°2 Formación superior o especialización

### FORMACIÓN SUPERIOR O ESPECIALIZACIÓN

**OBJETIVO:** Conocer el interés personal de cada uno de los funcionarios por actualizar sus conocimientos

**PROCESOS:**

1. Participación en programas de estudios regulares
2. Interés por participar en programas de estudios regulares
3. Relación de los programas de estudios con el rol que desempeña en la institución
4. Beneficios de la profesionalización o especialización en la producción o rendimiento de la institución
5. Aportar personas en la formación o especialización

**GRÁFICO**



**Fuente:** Docente de maestría en conferencia

**Elaborado por:** Verónica Vaca

**CONCLUSIONES**

La especialización o profesionalización del personal contribuye a elevar la calidad de la gestión, la producción y la imagen de la empresa, organización o institución y por lo tanto posiciona a la entidad entre las mejores.

#### 4.6.8.3 Actividad N° 3 Actividades adicionales de actualización de conocimientos

### ACTIVIDADES ADICIONALES DE ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de aporte en la solución de conflictos

**PROCESOS:**

1. Lectura de material relacionado con la función o el puesto de trabajo
2. Asistir a intercambios de experiencias
3. Participación en espacios de debate y discusión
4. Observar documentales o videos relacionados con la profesión
5. Dictar una charla

### GRÁFICO



Fuente: <https://goo.gl/EzBZMQ>

### CONCLUSIONES

Mantenerse activo en procesos de formación no formales es importante para la actualización de conocimientos, el contacto, procesamiento y análisis de la información ayuda a elevar el nivel de conocimientos y por lo tanto el nivel de productividad.



**Estudiante: Verónica Vaca**

**Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español**

## 4.6.9 FORMACIÓN ÉTICA

### 4.6.9.1 Actividad N° 1 Valores personales

#### VALORES

**OBJETIVO:** Observar los valores éticos de las personas

**PROCESOS:**

1. Práctica de valores personales
2. Respeto de los valores de los demás
3. Coherencia entre las acciones y el discurso
4. Fomento de valores éticos entre los demás

#### GRÁFICO



**Fuente:** Estudiantes de la Universidad Técnica del Norte

**Elaborado por:** Verónica Vaca

#### CONCLUSIONES

Cada persona tiene sus propios valores y en la medida en que los aplica en la vida diaria y en el trabajo incide en la vida institucional.

#### 4.6.9.2 Actividad N°2 Valores profesionales

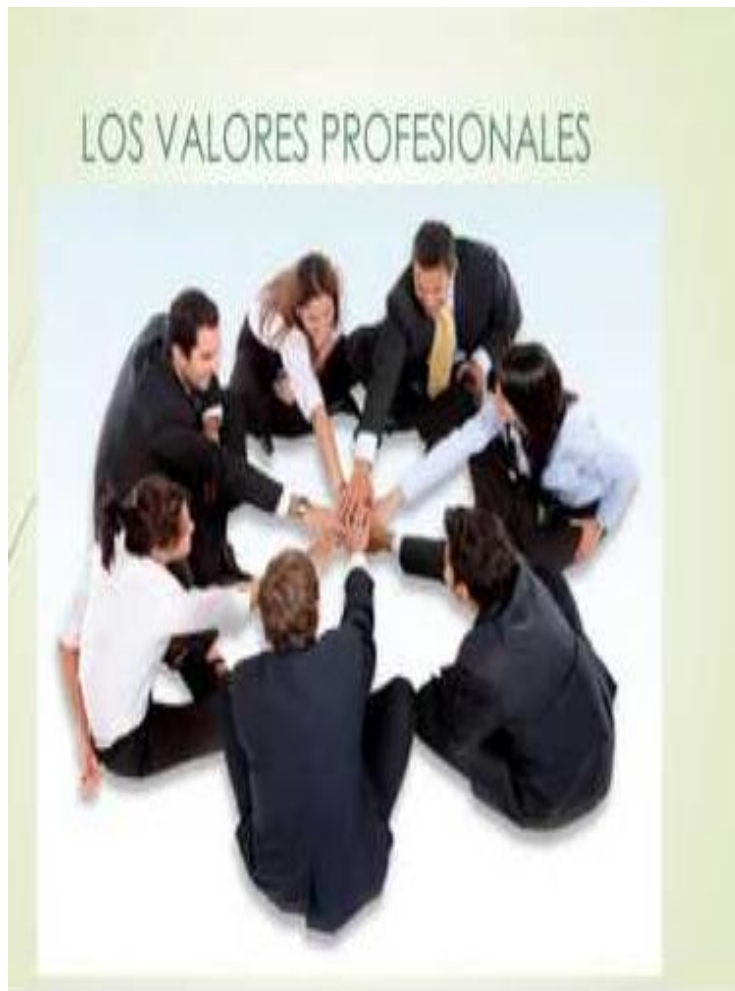
### VALORES PROFESIONALES

**OBJETIVO:** Identificar la práctica de los valores profesionales

**PROCESOS:**

1. Recto obrar
2. Discernimiento ético
3. Responsabilidad social
4. Respeto por la dignidad humana
5. Sentido moral

**GRÁFICO**



Fuente: <https://goo.gl/8XKm4F>

**CONCLUSIONES**

Los valores profesionales son importantes en el sentido que deben estar enfocados en respetar la dignidad humana, pues una profesión conduce a construir mejores condiciones de bienestar individual.



#### **4.7 IMPACTOS ESPERADOS**

Con el desarrollo de procesos de evaluación profesional al personal administrativo se lograrán los siguientes impactos.

-Un primero sería la mejora de la calidad del servicio, puesto que en la medida que se implementen estos procesos, los profesionales conocerán los aspectos que deben mejorar en su trabajo para contribuir de mejor manera al desarrollo institucional.

-Un segundo impacto será la mejora de la imagen institucional, puesto que se optimizara la atención al usuario, el trabajo en equipo, capacitarse constantemente, se alcanzara la calidad de la gestión y con ello gana la Universidad, puesto que su reconocimiento y credibilidad será confirmado con el actuar de cada día del personal administrativo.

-El tercer impacto será el del fortalecimiento institucional, la universidad se verá fortalecida con personal capacitado, consciente, comprometido y cualificado en la gestión administrativa de modo que los procesos serán más eficientes y los resultados significativos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- En la Universidad de acuerdo con los entrevistados no hay un Manual de evaluación de desempeño, se la realiza en base a la normativa técnica y las posiciones son contradictorias, unos están de acuerdo en que haya el manual, otros no lo consideran necesario.
- En el personal directivo existe conocimiento de que la evaluación de desempeño es una política y un compromiso institucional que corresponde ser aplicado periódicamente, y en el personal administrativo existe la pre disponibilidad a ser evaluados.
- En la aplicación de las encuestas se encuentra que el personal está de acuerdo con las capacitaciones, pero además consideran, que en base a sus dificultades, los temas estén relacionados con atención al cliente, cuestiones técnicas como manejo de redacción y estilo, esto es comprensible por los cambios tecnológicos que se viven, pero además hay gente que es consciente de su trabajo ético profesional.
- Existe consciencia por parte de los funcionarios administrativos que hay falencias en las siguientes áreas: atención al cliente 80%, los perfiles de las personas no tienen relación con el cargo, lo que evidencia que no existe un adecuado proceso de selección del personal, que tampoco hay empoderamiento institucional, esto se da por la falta de autoestima, de motivación, o de conocimiento a profundidad de la institución a la que pertenece.
- Se observa también que los objetivos no son claros, esto quizás responde a la inadecuada planificación, que pudiera ser por falta de comunicación, de baja participación, de los cambios internos tanto en el personal como en la estructura de la institución o la temprana implementación de los procesos.

- Que el trabajo en equipo no es el deseado, esto es normal en cualquier espacio de trabajo, lo que se necesita es conocer la forma de superar y dar las herramientas necesarias para que los integrantes tengan los conocimientos claros de cómo se debe manejar un conflicto y con ello se pueden evitar muchas cosas y mejorar el trabajo.
- Evelyn Zamora Directora de Talento Humano señala que tienen un “manual de valoración y clasificación de puestos de la U.T.N, entonces en el manual se encuentra la descripción y el perfil del puesto, en donde se detalla los requisitos que se necesitan como son la formación académica, la experiencia y la capacitación” sin embargo en las encuestas se menciona que una dificultad es que los perfiles no tienen relación con el cargo que desempeñan.
- La bibliografía referente a evaluación de desempeño en Ecuador es escasa, no hay mayor desarrollo. Esto estaría relacionado con el desarrollo cultural del Ecuador, donde las políticas institucionales son débiles y no promueven la gestión de la calidad. A partir de la Constitución del 2008, las normas son exigentes y por lo tanto demandan desarrollar políticas y procesos de evaluación.
- Finalmente se observa que el nivel de gestión institucional de la Universidad con respecto a talento humano tiene una base de organización, sin embargo como todo proceso presenta algunas limitantes que pudieran mejorarse para bien de la UTN.

## RECOMENDACIONES

- A pesar de que las políticas establecen los parámetros de los procesos de evaluación de desempeño, no definen los instrumentos para realizar la evaluación, los parámetros, los indicadores y las formas de calificación, por lo que se considera que debe existir un manual para tal efecto, puesto que se describe con más detalle los procedimientos a evaluar.
- Una recomendación importante es que la evaluación es una forma objetiva y debe estar encaminada a mejorar y a motivar al personal administrativo, tiene que estar enfocada desde el interés de corregir la calidad del servicio y no como un instrumento para perseguir o destituir al personal.
- Se recomienda realizar las capacitaciones de acuerdo a las necesidades planteadas por el personal administrativo, esto es ética y valores profesionales, atención al usuario, relaciones personales, gestión administrativa, recursos tecnológicos, aplicando si es posible un previo diagnóstico.
- La evaluación puede ser periódica, de modo que sea comunicada al personal e incluir estímulos que se motiven y se comprometan a seguir trabajando con ahínco en beneficio de la Universidad y con ello de la ciudadanía estudiantil y de la comunidad universitaria en general.
- Para que haya empatía, buena comunicación e interés por la Universidad es importante que se desarrollen actividades de integración, de intercambios de experiencias y de mejoramiento de las relaciones personales incluyendo aspectos psicológicos.
- Las políticas, los procesos, y los instrumentos de evaluación de desempeño, serán actualizados, revisados en forma participativa con el personal administrativo para que sus aportes sean tomados en cuenta en los procesos de evaluación.

- El manual de actividades de evaluación corresponde ser aplicado en base a la información obtenida y la normativa institucional, que cumpla con los objetivos, precautelando los derechos del personal administrativo.
- Se analizará el manual de valoración y clasificación de puestos de la U.T.N, de modo que los puestos respondan cabalmente con el perfil de la persona, con ello se lograría mejor rendimiento del personal y mayor sentido de pertenencia. Es importante tomar en cuenta que los cambios que se realicen tengan un proceso de análisis previo.

## SECCIÓN DE REFERENCIAS

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Administrativo.** -perteneciente o relativo a la administración. Persona empleada en la administración de alguna entidad.

**Análisis.**- Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer los principios o elementos que lo configuran.

**Atinentes.**- adjetivo que hace referencia a lo concerniente, conexo o relativo.

**Atomismo.**- teoría científica que considera que la materia está constituida por infinitos átomos.

**Atribuciones.**- facultad o competencia para hacer algo que tiene una persona en función de su cargo.

**Axiológico.**- disciplina filosófica que estudia los valores de las cosas.

**Burocrático.**- sistema organizativo que se encarga de administrar y gestionar determinados asunto.

**Credo.**- conjunto de principios ideológicos o religiosos de una persona.

**Deficiencia.**- estado o cualidad de la cosa o persona que es deficiente.

**Eficacia.** - es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto hacer las cosas correctas.

**Eficiencia.** - es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

**Ejecutiva.** - persona que forma parte de una comisión ejecutiva o que desempeña un cargo de alta dirección en una empresa o institución.

**Emanadas.-** desprenderse de los cuerpos las sustancias volátiles.

**Epistemológico.-** disciplina que estudia cómo se genera y se valida el conocimiento de las ciencias.

**Espontánea.-** que se realiza por propia voluntad.

**Excelencia.-** superior calidad o bondad que hace digna de aprecio y estima una cosa.

**Holismo.-** método de estudio genético de poblaciones.

**Implícita.-** que está incluido en una cosa.

**Incidencia.-** influir una cosa en el desarrollo de un asunto.

**Incidencia.-** cosa que se produce en el transcurso de un asunto.

**Índole.-** carácter o condición natural propia de cada persona.

**Innovadores.-** creación o modificación de un producto.

**Instituir.-** crear o establecer algo.

**Metafinita.-** límite al que se hace tender a ciertos tipos de totalidades atributivas.

**Método.-** Es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias.

**Notable.-** destaca o llama la atención por su interés, su calidad o su importancia.

**Ontológico.-** adjetivo que indica que algo es relativo o perteneciente.

**Orgánica.-** procesos asociados a la vida o para referirse a sustancias generadas por procedimientos en que intervienen organismos vivos.

**Prolepsis.-** filosofía conocimiento anticipado de una cosa.

**Psicológico.-** manera de sentir, de pensar y de comportarse de una persona.

**Retroalimentación.-** método de control de sistemas.

**Rotación.-** alternancia de personas en un trabajo o una función.

**Sicoanalíticos.-** modelo teórico descriptivo y explicativo de los mecanismos, procesos y fenómenos implicados en la vida humana.

**Sociológicos.-** ciencia social que se encarga del análisis científico de la estructura y funcionamiento de la sociedad humana.

**Symploké.-** el término es de Platón, y expresa conexión entre las ideas.

**Técnica.-** Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia.

**Tecnología.-** conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abualdi, J. (2016). Manual de la Secretaria Ejecutiva y la Asistente Administrativa Desarrollo de Competencias Profesionales en la Empresa. México: Trillas, S. A de C. V.
- Barbier, J.-M. (1993). La Evaluación de los Procesos de Formación. Madrid: Paidós.
- Bustamante, C., & Sánchez, J. (2013). La Dimensión Ética y Axiológica. Armenia-Colombia: Kinesis.
- Calva, M. (2000). Planeación y Evaluación del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje. México: Trillas.
- Canda, F. (2006). Secretaria Ejecutiva. Madrid-España: MMVI.
- Cañarejo, A. (2014). Analisis del Perfil Administrativo del Consejo de la Jurdicatura en Relacion en la Atención hacia la Ciudadania de Ibarra. Ibarra: Tesis de Pregrado sin Publicar.
- Casanova, F. (2003). Formación Profesional y Relaciones Laborales. Montevideo: Cintefor.
- COT. (2017). Código del Trabajo. Quito: Asamblea Nacional.
- Cupueran, Y. (2016). Análisis Comparativo del Perfil Profesional de la Secretaria Ejecutiva en Instituciones, Empresas y Unidades Educativas en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura en el Periodo 2015-2016. Ibarra: Tesis de Posgrado sin Publicar.
- Gomez, A. (2005). Gerencia Financiera y Diagnostico Estratégico. México: McGraw-Hill, México.
- Lafourcade, P. (2008). La Evaluación en Organizaciones Educativas Centradas en Logros. México: Trillas.
- LOES. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Quito: Asamblea Nacional.
- LOSEP. (2010). Ley Organica de Servicio Público. Quito: Asamblea Nacional.
- Malcuzyński, P. (1991). Sociocriticas Practicas Textuales Cultura de Fronteras. Atlanta: Rodopi B.V.
- Martin, L. (2014). El valor de la Axiología. España: Pentalfa Ediciones.
- Morueco, R. (2014). Manual Practico de Administración. Bogotá-Colombia: Ra-ma España.
- Pierre, Z. (2013). Manual de Sociocritica. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.
- Pozo, J. A. (2015). Competencias Profesionales. Madrid España: Narcea S.A.
- Revelo, W. (2013). Manual de Evaluación del Desempeño Laboral para los Empleados del Gobierno Provincial de Imbabura. Ibarra: Tesis de PreGrado sin Publicar.
- RG-LOSEP. (2011). Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público. Quito: Asamblea Nacional.
- Robbins, S., & Couelter, M. (2013). Administracion un Empresario Competitivo. México: Pearson Educación México.

## LINCOGRAFÍA

- Rodríguez, D. (2012). *Revista Colaboración Jurídica*. Obtenido de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/18066/16247>
- Ruiz. (2004). *Repositorio Unimilitar*. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12930/1/evaluacion%20del%20desempe%C3%B1o%20%28Ensayo%29.pdf>
- Sánchez, J. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su desempeño. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 4-5. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>
- Quijano, D. (28 de Enero de 2013). *Programa Técnico en Asistencia Administrativa*. Obtenido de [http://asistentesadministrativos428310.blogspot.com/2013/01/perfil-ocupacional-asistente\\_28.html](http://asistentesadministrativos428310.blogspot.com/2013/01/perfil-ocupacional-asistente_28.html)
- Navarro, A. (2012). *Ebah*. Obtenido de [www.ebah.com.br/content/ABAAAfZUKAJ/el-concepto-medio-ambiente-trabajo](http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfZUKAJ/el-concepto-medio-ambiente-trabajo)

## ANEXOS

### ANEXO 1: ENCUESTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO  
EJECUTIVO EN ESPAÑOL  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL:

##### TEMA DE INVESTIGACIÓN

“PARAMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2016”

*OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN:* Determinar los parámetros de evaluación del desempeño profesional del personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte del edificio central con su formación profesional.

Encuesta a

|                         |         |  |
|-------------------------|---------|--|
| Personal Administrativo | SECRET  |  |
|                         | DIREC   |  |
|                         | ANALIST |  |

#### 2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

##### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE EDIFICIO CENTRAL.

*NOTA: por favor llenar en los casilleros con una (X) respondiendo las interrogantes.*

1.- ¿Considera usted que es importante las capacitaciones y formación del personal administrativo?

|            |  |
|------------|--|
| SI         |  |
| NO         |  |
| A<br>VECES |  |

2.- ¿El personal administrativo considera que los objetivos claros del trabajo, es obtener beneficios y dar una buena información?

|            |  |
|------------|--|
| SI         |  |
| NO         |  |
| A<br>VECES |  |

3.- ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en su puesto de trabajo?

|       |  |
|-------|--|
| Bueno |  |
|-------|--|

|         |  |
|---------|--|
| Malo    |  |
| Regular |  |

4.- ¿Usted cree que la capacitación en la formación de la **ÉTICA** fortalecería en los objetivos institucionales al personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte?

|            |  |
|------------|--|
| SI         |  |
| NO         |  |
| A<br>VECES |  |

5.- ¿Qué tipo de capacitaciones cree usted que se debería ejecutar al personal administrativo que labora en dicha institución?

|                     |  |
|---------------------|--|
| Ética y protocolo   |  |
| Atención al usuario |  |
| Informática         |  |
| Otro                |  |

6.- ¿El proceso de evaluación de desempeño del personal administrativo tiene una buena aceptación en la U.T.N?

|    |  |
|----|--|
| SI |  |
| NO |  |

7.- ¿Qué falencias cree usted que tienen el personal administrativo en sus puestos de trabajo?

|     |  |
|-----|--|
| 1.- |  |
| 2.- |  |
| 3.- |  |

8.- ¿Considera que un manual de evaluación de desempeño ayudará a mejorar los procesos de evaluación al personal administrativo de la U.T.N?

|    |  |
|----|--|
| SI |  |
| NO |  |

**Poder razonar es el arma más poderosa que tiene el hombre y la mujer para ordenar sus sentimientos y no sucumbir ante ellos**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 2: ENTREVISTAS



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

#### PROCESO DE ENTREVISTA

INTRODUCCIÓN: El proceso de esta entrevista es poder tener información de los directores o coordinadores departamentales con respecto al tema sobre la evaluación del desempeño profesional del personal administrativo que labora en la Universidad Técnica del Norte del edificio central ubicada en la ciudad de Ibarra.

**1.- ¿Considera usted que las capacitaciones que se realiza en la U.T.N son importantes para el personal administrativo por qué?**

.....  
.....  
.....

**2.- ¿Qué perfil debe tener un profesional para ser contratado en alguna área administrativa?**

.....  
.....  
.....

**3.- ¿Usted cree que la evaluación del desempeño profesional del personal administrativo brindan buenos resultados en la U.T.N?**

.....  
.....  
.....

**4.- ¿El personal administrativo como (secretarias- directores-analistas- asistentes, debe obtener conocimientos sobre las TICS?**

.....  
.....  
.....

**5.- ¿Usted cree que un manual de evaluación de desempeño ayudaría a los procesos administrativos al personal administrativo?**

.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### ANEXO 3: FICHA DE OBSERVACIÓN



### FICHA DE OBSERVACIÓN

**ACTITUDES:** Eficiencia, reflexión y aportes

**TEMA:** Parámetros de evaluación del desempeño profesional del personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte edificio central.

**FECHA:** 02/01/2018

| INDICADORES                                                                                                         | PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UTN EDIFICIO CENTRAL |    |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|---------|
|                                                                                                                     | SI                                                 | NO | A VECES |
| Tiene una ética profesional al atender al usuario.                                                                  |                                                    |    | X       |
| Demuestra amabilidad al recibir al usuario.                                                                         |                                                    |    | X       |
| Es responsable en las tareas que se le asignan, y demuestra puntualidad a la hora de llegar a su puesto de trabajo. |                                                    |    | X       |

## ANEXO 4: OFICIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO  
EJECUTIVO EN ESPAÑOL  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

Ibarra, 14 de Diciembre de 2017

Ingeniera

Evelyn Zamora

**DIRECTORA TALENTO HUMANO**

Estimada Ingeniera;

Reciba un atento saludo y el deseo sincero para que su gestión administrativa sea siempre orientada al servicio de la juventud estudiosa de la provincia y del país.

Yo Silvia Verónica Vaca Padilla con CC: 100343203-4, estudiante de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, de la Universidad Técnica del Norte, me dirijo a usted con la finalidad de que me autorice realizar un diagnóstico investigativo dirigido a su institución con el siguiente tema **“PARAMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”** ; de la misma manera solicito autorice a quien corresponda en proporcionarme información exacta y detallada de la cantidad de administrativos que laboran en la institución, con el objeto de realizar un diseño y cálculo de muestra como parte del diagnóstico y análisis de características.

En espera de contar con su aporte a la formación integral de los futuros profesionales en Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español, me suscribo con mis agradecimientos.

Atentamente,

Silvia Verónica Vaca Padilla

**ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO-FECYT-UTN**





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO  
EJECUTIVO EN ESPAÑOL  
MODALIDAD SEMIPRECIENCIAL

Ibarra, 14 de Diciembre de 2017

Ingeniera

Evelyn Zamora

**DIRECTORA TALENTO HUMANO**

Estimada Ingeniera;

Reciba un atento saludo y el deseo sincero para que su gestión administrativa sea siempre orientada al servicio de la juventud estudiosa de la provincia y del país.

Yo Silvia Verónica Vaca Padilla con CC: 100343203-4, estudiante de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, de la Universidad Técnica del Norte, me dirijo a usted con la finalidad de que autorice a quien corresponda en proporcionarme información exacta y detallada del número de personas que existen en cada puesto de trabajo, con el objeto de realizar un diseño y cálculo de muestra como parte del diagnóstico y análisis de características.

De la misma manera esto con el fin de realizar un diagnóstico investigativo dirigido a la institución con el siguiente tema **“PARAMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2016”**.

En espera de contar con su aporte a la formación integral de los futuros profesionales en Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español, me suscribo con mis agradecimientos.

Atentamente,

Silvia Verónica Vaca Padilla

**ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO-FECYT-UTN**

*Recibido*  
*14/12/2017*  
*10/11/26*



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución N° 001-073 CEACES – 2013 – 13

## GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### CERTIFICA

**Que:** la Señorita **VACA PADILLA SILVIA VERÓNICA**, con cédula de ciudadanía Nro. **1003432034**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, de la Universidad Técnica del Norte, realizó las encuestas al Personal Administrativo referente a: "**PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2016**".

Información que emito una vez revisado los archivos.

CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Ing. Evelyn Zamora

DIRECTORA DE GESTIÓN TALENTO HUMANO



Ibarra, 05 de enero 2018



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**



**Secretariado Ejecutivo**

## **CERTIFICADO**

A petición del señor(ita); SILVIA VERONICA VACA PADILLA, portador(a) de la cédula de ciudadanía número 100343203-4, conforme a lo establecido en el **artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo** y después de recibir el análisis del programa **URKUND**, certifico que el trabajo de grado "**PARAMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFECIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**", tiene un porcentaje de similitud del (4%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,

.....  
Msc. RICHARD ENCALADA CANACUAN  
Nº 100258363-9  
**DOCENTE DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN  
ESPAÑOL**

## ANEXO 5: REGISTRO FOTOGRÁFICO

### ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE EDIFICIO CENTRAL



**Fuente:** Entrevista al Msc. Luis Chiquinga Secretario General de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Entrevista al Msc. Luis Chiquinga Secretario General de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Entrevista al Msc. Luis Chiquinga Secretario General de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Entrevista al Msc. Luis Chiquinga Secretario General de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Entrevista a la Ingeniera Evelyn Zamora Directora de Talento Humano edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Entrevista al Licenciado German Gualoto Director de Vinculación con la Colectividad de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Entrevista a la Ingeniera Evelyn Zamora Directora de Talento Humano edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca

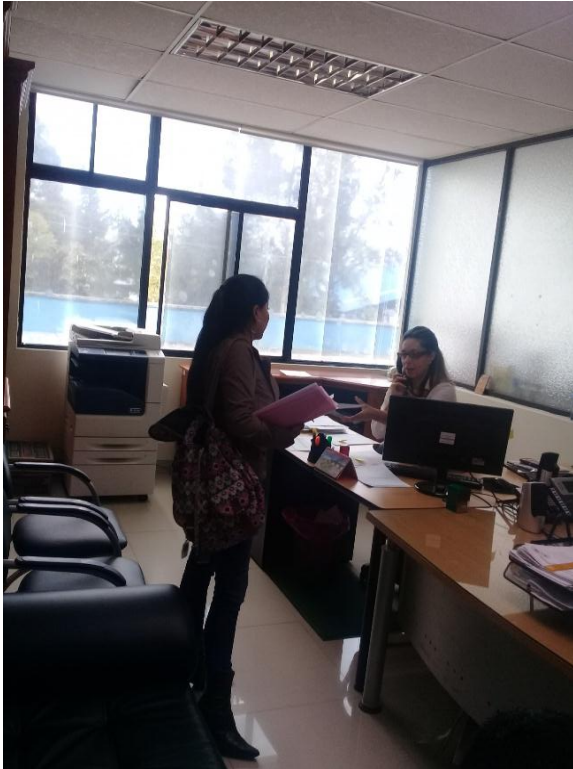


**Fuente:** Entrevista al Msc. Luis Chilingua Secretario General de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca

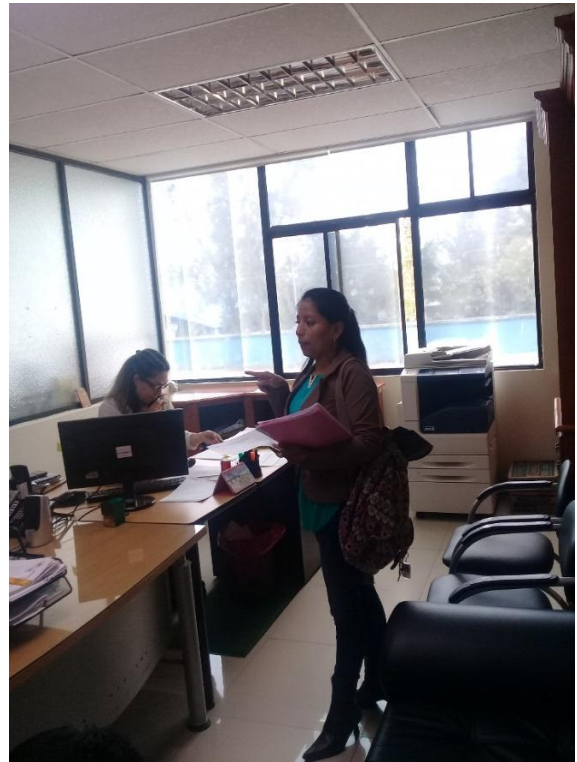


**Fuente:** Entrevista al Licenciado German Gualoto Director de Vinculación con la Colectividad de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca

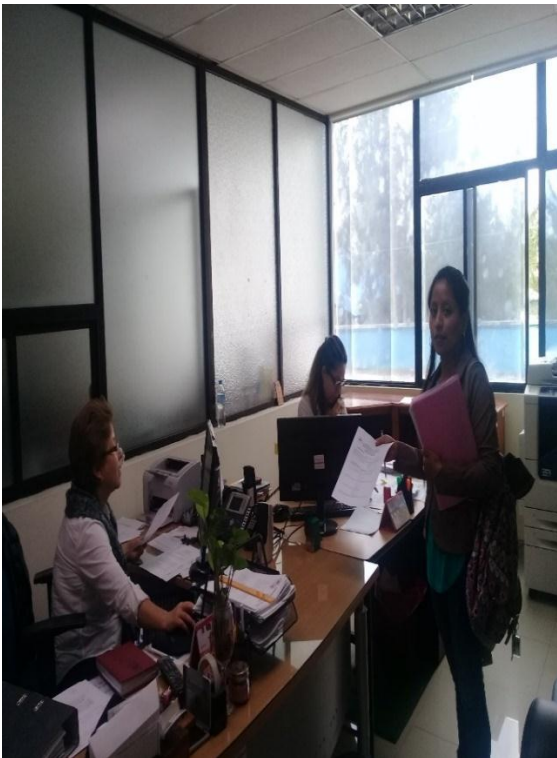
## ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE EDIFICIO CENTRAL



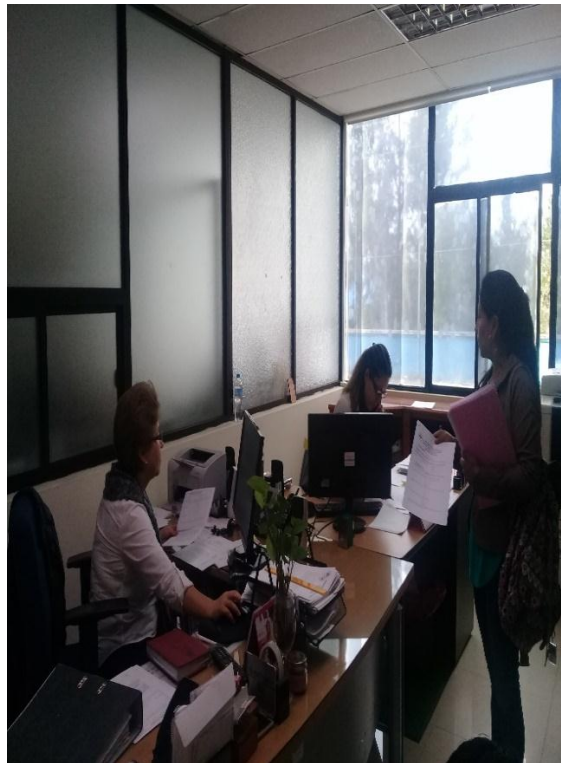
**Fuente:** Encuestas al personal Administrativo del edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Encuestas al personal Administrativo del edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



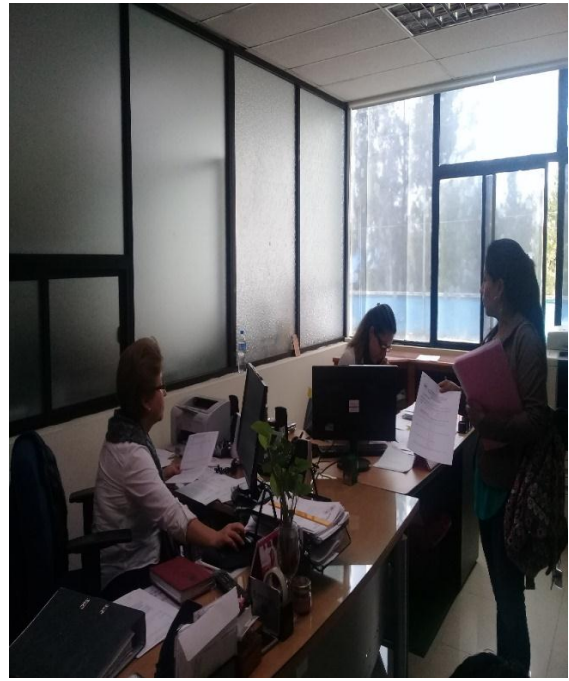
**Fuente:** Encuestas al personal Administrativo del edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Encuestas al personal Administrativo del edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Encuestas al personal Administrativo del edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Encuestas al personal Administrativo del edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Encuestas al personal Administrativo del edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**Fuente:** Encuestas al personal Administrativo del edificio central de la U.T.N  
**Autor:** Verónica Vaca



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO    |                              |            |
|----------------------|------------------------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 1003432034                   |            |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Silvia Verónica Vaca Padilla |            |
| DIRECCIÓN:           | IBARRA                       |            |
| EMAIL:               | veronicapadilla1990@live.com |            |
| TELÉFONO FIJO:       | TELÉFONO MÓVIL               | 0959495628 |

| DATOS DE LA OBRA            |                                                                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TÍTULO:                     | <b>“PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”</b> |
| AUTOR (ES):                 | Silvia Verónica Vaca Padilla                                                                                                |
| FECHA: AAAAMMDD             | 2018/03/01                                                                                                                  |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO |                                                                                                                             |
| PROGRAMA:                   | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO                                              |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA:     | Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español                                                                             |
| ASESOR /DIRECTOR:           | Msc. Richard Encalada                                                                                                       |



## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo Silvia Verónica Vaca Padilla., con cédula de identidad Nro. 1003432034, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 01 días del mes Marzo del 2018

**EL AUTOR:**

(Firma).....

Nombre: Silvia Verónica Vaca Padilla  
C.C. 1003432034



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Silvia Verónica Vaca Padilla, con cédula de identidad Nro. 1003432034 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**, Qué ha sido desarrollada para optar por el Título de **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 01 días del mes Marzo del 2018

(Firma).....  
Nombre: Silvia Verónica Vaca Padilla  
Cédula: 1003432034