

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo propone una investigación sobre el desempeño laboral de la Secretaria en el servicio a los estudiantes, brinda una visión más amplia y específica para realizar las labores en las oficinas de la administración de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra. Para la investigación en cuestión, es importante tener en cuenta los valores institucionales, como son la eficacia, trabajo en equipo, puntualidad, orientación al servicio, mejoramiento continuo, respeto a la dignidad humana, disposición al diálogo y funciones de la secretaria en el desarrollo de las actividades laborales.

La Secretaria realiza un papel importante dentro de una Institución, efectúa los trabajos en forma concreta, eficiente y profesional, las labores de ella se involucran con los demás departamentos, para esto es necesario tener una capacitación constante que permita el desarrollo de las labores y las destrezas técnicas para el buen desenvolvimiento en su labor.

El desarrollo de tan importante trabajo merece sin lugar a duda una reseña de los pasos imperantes, en consecuencia el Capítulo I, se refiere al Planteamiento del Problema, su formulación, delimitación, y señala principalmente los objetivos propuestos, cuyos parámetros son de vital importancia para encaminar las variables en la investigación.

El Capítulo II presenta la estructura de la investigación basada en el Marco Teórico, que corresponde al sustento científico, este sirve como base sólida para la realización del trabajo, apoyado en la revisión bibliográfica pertinente y citas de autores, que es la herramienta necesaria para determinar la parte científica pertinente en el trabajo propuesto.

La Metodología de la Investigación, está contemplada en el Capítulo III, esta hace referencia al tipo de investigación necesaria para llevar a cabo con éxito el compromiso de las investigadoras, los métodos, siendo por excelencia el camino más corto para llegar a cumplir los objetivos con eficiencia, se vuelve menester en el desarrollo de la propuesta. Las técnicas e instrumentos utilizados, sirven de base para la construcción del trabajo en relación directa con la Población y la Muestra, debido a que toda investigación debe estar sustentada en base al método científico.

En el Capítulo IV, se obtiene datos reales en base a la recolección de datos en el lugar de los hechos, se tabuló los testimonios en base a tablas estadísticas para graficarlas en diagramas de pastel.

El Capítulo V, contiene conclusiones y recomendaciones del trabajo desplegado, sirven como sustento de la propuesta.

En el capítulo VI, se presenta la propuesta con todos sus pasos en forma ordenada, clara y precisa, la cual proporciona talleres basados en metodología activa y muy didáctica, estos será los encargados de dar solución al problema.

Por último se aporta con anexos entre los que se cita: la encuesta, la ficha de validación de la propuesta alternativa.

## **CAPÍTULO I**

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

#### **1.1 Antecedentes**

Con la finalidad de solicitar ayuda para la creación de la PUCE-SI, en el año 1973, el profesor Camilo Andrade Torres, viaja a la ciudad de Quito a la Universidad Central y luego a la Universidad Católica, por lo que no recibió el apoyo que esperaba de parte de éstas Instituciones Educativas, posteriormente se dirige a la ciudad de Pasto Colombia (zona de integración), a solicitar apoyo a la Universidad Mariana; pero tampoco consigue nada.

En el año 1974, se hace una invitación al Dr. Hernán Malo S.J, Rector de la PUCE para tratar un tema literario y luego se toma el tema de la “Extensión Universitaria”, primeramente se concreta en la formación de un Comité apoyado por el Presiente de la UNE de Imbabura, Cámara de Comercio, el Sindicato de Choferes Profesionales, el Ing. Miguel Madera y su Grupo Pro-construcción de la Carretera “Ibarra-San Lorenzo”.

Con el apoyo a esta proyección el Profesor Camilo Andrade llega al Rectorado de la PUCE en donde se encuentra con los paisanos suyos que son: Víctor Cevallos Vásquez Vice-presidente de la FEUE y Enrique Ayala Mora Colaborador íntimo del Padre Rector Julio César Trujillo Vásquez Vice-Rector de la PUCE, los cuales se declaran los pioneros en la creación de la PUCE-SI, posteriormente elaboran el proyecto buscando apoyo para la fundación.

El 2 de febrero de 1976, las autoridades de la provincia y representantes de Instituciones solicitan al Rector de la PUCE la creación de la extensión en la ciudad de Ibarra.

El día sábado 17 de julio de 1976, se realiza el Acta Constitutiva en la misma que consta los antecedentes de los personeros vitalicios de la fundación siendo los siguientes: Dr. Julio César Trujillo Vásquez; destacado intelectual Ibarreño y el Prof. Camilo Andrade Torres.

En el Acta Constitutiva firman el Dr. Jorge Proaño Almeida, Alcalde la ciudad de Ibarra; el Mayor Galo Larrea Torres, Prefecto Provincial, para posteriormente nombrar un miembro más el cual fue el Sr. Vicente Larrea, Presidente del Ilustre Municipio de San Luis de Otavalo, mismo que fue electo por un año con derecho a reelección y como secretario el Dr. Víctor Cevallos.

Los Estatutos de la Fundación en la ciudad de Ibarra fueron aprobados los días 17 y 18 de julio del mismo año, siendo aprobado por el Ministerio de Educación, mediante acuerdo Ministerial Número 865, el 12 de Noviembre de 1976.

El 29 de Octubre del mismo año, se firma el convenio entre la PUCE representada por el Dr. Hernán Malo González S.J. Rector y la Fundación Víctor Manuel Peñaherrera, su representante el Dr. Julio César Trujillo Vásquez.

La Fundación "Víctor Manuel Peñaherrera, asume en forma total los gastos de funcionamiento del programa, la dotación de locales, construcción de edificio, financiamiento de materiales etc. También existe el apoyo del Sr. Luis Mejía Montesdeoca en condición de Director Nacional de Presupuesto del Ministerio de Finanzas, en el mandato

dictatorial del Consejo Supremo de Gobierno, asignando un millón de sucres para la extensión universitaria de Ibarra.

Es importante indicar que las inscripciones para la primera promoción, se lo realizó en el colegio Nacional Ibarra, inscribiéndose más de 500 estudiantes, de los cuales fueron seleccionados 140, se dividió a 70 estudiantes por paralelo, la información era transmitida por los diferentes medios de comunicación locales, resaltando el Diario la Verdad.

Para el inicio del primer año se arrendó las aulas en el colegio particular Sánchez y Cifuentes, las clases fueron dictadas en jornada nocturna y la especialidad fue Administración y Contabilidad Superior.

Para el año 1982, ya construida la PUCE-SI, en el sector denominado la Ciudadela La Victoria, los estudiantes pasan a recibir las clases en la sede propia de la Universidad, al poco tiempo se nombró como primer Pro-Rector de la Sede al Dr. Ernesto Proaño Morillo, intelectual de reconocida preparación académica, crítico literario, apasionado orador, emprendedor y experto en las Relaciones Humanas, oriundo de Cotacachi.

Con la creación de la Universidad inmediatamente se procedió a cubrir las necesidades primarias de sus escuelas de: Administración y Contabilidad Superior, Turismo, Administración Hotelera, Secretariado Ejecutivo Bilingüe, Informática y Ciencias de la Educación.

En abril de 1982, con la presencia del Presidente de la República Dr. Oswaldo Hurtado Larrea se realizó la inauguración y bendición de la PUCE-SI.

Luego en el año 1985, fue nombrado el Nuevo Pro-Rector de la PUCE-SI el Padre José María Sancho S.J; religioso de muchas virtudes, mismo que dominaba varios idiomas, falleciendo el 8 de julio de 1995, a los 72 años y cuando ya terminaba su período.

Posteriormente se procedió a nombrar al Dr. Hernán Andrade Tobar como Rector de la PUCE-SI mismo que era el pionero mayor de la misma, y el nombramiento del Dr. Jesús Muñoz Diez como Pro-Rector de la Sede, él mismo que era de Nacionalidad Española.

Actualmente la PUCE-SI está representada por la Hpd. María José Rubio Pro-Rectora, y cuenta con las siguientes Escuelas:

- Comunicación Social
- Diseño.
- Arquitectura.
- Ciencias Agrícolas y Ambientales.
- Negocios y Comercio Internacional.
- Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras.
- Lenguas y Lingüística.
- Jurisprudencia.
- Ingeniería en Sistemas.

### **La Misión**

La misión fundamental es formar personas emprendedoras con capacidad de liderazgo, excelencia académica y científica, de tal modo que sean buenos profesionales y puedan desempeñarse en actividades laborales con éxito.

## **La Visión**

La PUCE-SI será reconocida como una Institución líder en la formación integral de personas emprendedoras de tal forma que contribuyan a mejorar la calidad de vida profesional.

Se debe indicar que en la PUCE-SI funcionan varios departamentos, los mismos que cuentan con sus respectivos empleados administrativos, que son responsables del funcionamiento de los mismos.

## **Valores Institucionales**

- Caridad Evangélica.
- Trabajo en Equipo.
- Puntualidad.
- Orientación al Servicio.
- Mejoramiento Continuo.
- Respeto a la Dignidad Humana.
- Disposición al Diálogo.
- Funciones de la Secretaria en el Desarrollo de las Actividades Laborales.

La Secretaria desempeña un papel importante dentro de la Institución, tiene la responsabilidad de realizar los trabajos en forma concreta, eficiente y Profesional.

El trabajo de la Secretaría involucra el trato con los demás departamentos, por lo que es necesario tener la capacitación constante que permita el desarrollo de las labores diarias, a más de las destrezas técnicas obtenidas en el aprendizaje, existen cualidades que debe poseer la Secretaria para el buen desenvolvimiento de las actividades, siendo las siguientes: discreción, lealtad, honestidad, amabilidad, comedimiento, tacto y paciencia.

## 1.2 Planteamiento del Problema

Para plantear el problema de la presente investigación se realizó un acercamiento o diagnóstico inicial al desempeño laboral del cuerpo de secretarías de la PUCE-SI. Esta observación inicial permitió identificar el problema y algunos sub problemas.

La cuestión más llamativa fue la preocupación de los estudiantes por la escasa atención de las secretarías a los trámites que deben realizar los jóvenes. Un alto porcentaje menciona que no puede obtener información clara y ampliada de las secretarías cuando acuden a solicitar cómo deben realizar los trámites. No es posible observar una atención personal y amable en buen número del personal.

Según la percepción de los estudiantes, algunas secretarías parecen no interesarse en los problemas y las dificultades administrativas que deben realizar en las diferentes oficinas. Ante estos hechos los educandos sienten preocupación y hasta angustia, ya que deben solucionar algunos problemas administrativos como son: matrícula, pases de año, revalidaciones, promociones, trámites de grado, pago de aranceles.

Este problema puede deberse a varias causas como: la escasa preparación del cuerpo de secretarías en lo referente a cómo debe atenderse al estudiante; el escaso número de secretarías; el excesivo trabajo que deben desempeñar las secretarías y el excesivo número de estudiantes, entre otros.

Estos problemas y sus causas tienen alguna incidencia o efectos en el funcionamiento administrativo de la institución y sobre los estudiantes. De hecho, una atención deficiente puede afectar a la imagen institucional,

pues es conocido que las entidades son evaluadas por el desempeño de quienes atienden a estudiantes.

Por su parte, los estudiantes son los más afectados, pues en forma obligatoria deben realizar trámites administrativos, pero si no encuentran una adecuada orientación con amabilidad y prontitud, se sentirán desorientados.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Cuál es el desempeño laboral de la secretaria en la atención a los estudiantes de la PUCE-SI?

Estos hechos, causas y efectos llevan a enunciar el problema de investigación que es:

¿Cómo mejorar el desempeño profesional de las secretarias de Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, en la atención a los trámites administrativos de los estudiantes de las diferentes Escuelas?

Este problema central lleva a otros problemas derivados o sub problemas que son enunciados en forma de preguntas.

- ¿Será necesario crear unidades o dependencias adicionales para atender a los estudiantes?
- ¿Qué cambios requiere el Personal de secretarias para una atención más eficiente?
- ¿Qué estrategias pueden utilizar el personal para una atención más personalizada a los estudiantes?

- ¿Será necesario cursos de actualización y perfeccionamiento al personal?

#### **1.4 Delimitación del Problema**

¿Cómo mejorar el desempeño profesional de las secretarias de la Pontificia Universidad Católica Sede Ibarra, Provincia de Imbabura, en la atención a los trámites administrativos de los estudiantes de las diferentes Escuelas, en el año 2011- 2012?

#### **1.5 Objetivos**

##### **1.5.1 General**

Establecer como es el desempeño laboral de la secretaria, mediante la observación directa, para mejorar el servicio a los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra en el año 2011 – 2012.

##### **1.5.2 Específicos**

- Determinar cuál es el desempeño laboral de la secretaria en la atención a los estudiantes de la PECE-SI.
- Establecer una adecuada comunicación entre secretarias y estudiantes de la Institución.
- Elaborar una Guía de Procedimientos para mejorar la atención a los estudiantes.
- Socializar la Guía de procedimientos en la Institución.

## 1.6 Justificación

La presente investigación posee un alto nivel de importancia, ya que toma en cuenta el verdadero rol que desempeña la secretaria dentro de su contexto laboral, haciendo hincapié a su relación con el estudiante, factor importante de su labor, por otro lado, en las diversas funciones que desempeña posee una relación social en la que debe predominar el gusto por trabajo y el buen trato, por lo cual, el actual trabajo es fundamental, se proyecta en la logística profesional de las secretarias y se impondrá como recurso válido aportando así con estrategias adecuadas para lograr la superación personal, en consecuencia el mejor trato al estudiante.

En esta problemática se puede motivar a los involucrados con la ayuda de las autoridades, con el firme propósito de que se desempeñen de la mejor manera en su campo laboral, por la importancia del servicio que ofrece la secretaria en toda Institución y con mayor razón en el contexto estudiantil, ya sea pública o privada.

Se debe concientizar, motivar e impulsar, talleres de relaciones humanas y trabajo en equipo, para el éxito y progreso de la Institución, para llegar a conseguir que las secretarias cambien la manera de pensar y actuar, obteniendo un mejor rendimiento, buena atención al estudiante, aceptación a los demás y un excelente trabajo en equipo que conducirá a una relación interna y externa.

Las secretarias son parte de un ambiente laboral, en tal virtud se debe generar confianza y actitud positiva, en consecuencia buenas relaciones de amistad tanto entre compañeros como con estudiantes.

Toda Secretaria en su labor debe trabajar tomando en cuenta los siguientes aspectos fundamentales que son: planificación, organización,

dirección, control, objetivos claros, intercambiar conocimientos, comunicación, confianza recíproca, comprensión, voluntad y eficiencia.

Por otro lado la implementación del perfil profesional de las secretarías de la PUCE-SI, en el desempeño de sus funciones, es factible realizar, ya que existe la predisposición de las autoridades de la Institución para realizar tan noble tarea, además se cuenta con el talento humano adecuado, recursos tecnológicos necesarios y equipos informáticos; se dispone del tiempo suficiente, economía disponible para el efecto.

En consecuencia los principales beneficiados de tan importante investigación serán las secretarías de las diferentes Escuelas y con mayor razón los alumnos de dicha Universidad ya que tendrán en sus manos una válida Propuesta que apuntará a un cambio positivo en la relación laboral secretaria- estudiante.

### **1.6.1 Factibilidad**

El presente trabajo de investigación, posee alto nivel de factibilidad de realizarlo, debido que cuenta con adecuados recursos económicos para sustentarlo, cuenta con abundante bibliografía, que es su base científica, además el talento humano que definitivamente es funcional en sentido de recopilación de datos e información, en consecuencia existe alta motivación por parte de los investigadores, en tal virtud habrá éxito en lo propuesto.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Fundamentación Teórica

##### 2.1.1 La Secretaria

“Del latín secretarius, una secretaria o un secretario es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste, custodiar y ordenar los documentos de una oficina”.<sup>1</sup>

La secretaria es la persona que responde frente a diversas tareas que le corresponde realizar con habilidad e interés en el desempeño constante y afrontar con éxito los nuevos retos que se le presenten día a día. Debe tener presente que cada vez más, el ámbito de su trabajo se amplía y adquiere nuevas responsabilidades, frente a los diferentes medios modernos que debe adaptarse; se ha considerado que los campos de su desempeño son específicos y se puede reunir en un mismo texto para su estudio.

“En la actualidad la secretaria es considerada como la asistente del jefe por lo que comparte muchas de sus responsabilidades, es decir que ella debe ser una profesional con gran sentido de superación que pueda asimilar los diferentes cambios de la Institución en la que labora”<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://definicion.de/secretaria/>

<sup>2</sup> Aristizábal A. (2001) pág 51

### **2.1.2 Cualidades de la Secretaria**

Las cualidades esenciales de la secretaria son las de una persona líder en su vida personal y profesional por lo que se puede resumir de la siguiente manera:

- Responsabilidad y ética profesional.
- Capacidad de entenderse con los demás.
- Lealtad, honestidad e integridad.
- Creatividad, iniciativa y sentido común.
- Dinamismo y buen juicio.
- Presentación personal impecable.
- Capacidad de entender y asimilar situaciones nuevas.
- Fuerza de voluntad para desarrollar el sentido de persistencia.
- Sentido de humor que le ayude a superar las dificultades.
- Autocontrol.

### **2.1.3 Liderazgo**

“El liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en la mente de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo”.<sup>3</sup>

En consecuencia los aspectos más importantes de una secretaria se refieren a la necesidad de orientar su trabajo hacia la obtención de resultados positivos en el campo laboral en consecuencia, debido a su profesionalidad elevar a un nivel superior su trato para con el estudiante en el caso de laborar en una institución educativa.

---

<sup>3</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

“Son formas de una filosofía personal orientada al cumplimiento de las metas que se trazan los seres humanos”<sup>4</sup>, es decir que un líder tiene la capacidad de cambiar las cosas para mejorarlas y dar estabilidad a la organización.

### **2.1.3.1 Liderazgo Formal**

Hace referencia al desarrollo del liderazgo personal o la culminación de este dentro del marco de una Institución, es decir que el líder es la persona designada para dirigir un grupo con responsabilidad y sobre todo responder por él; los tipos de liderazgo formal son:

- Autocrático.
- Democrático.

Son tipos de liderazgos que poseen actitudes o comportamientos ante situaciones determinadas.

### **2.1.3.2 Pasos del Liderazgo**

En este tema se requiere obtener cooperación en el uso de una autoridad, dirección y comunicación, el mantenimiento de la disciplina y desarrollo de la moral colectiva, siendo indispensable tomar en cuenta los siguientes pasos:

- Hacer realidad los pensamientos.
- Elaborar un plan cuidadoso.
- Desarrollar un plan ardiente y analizarlo.
- Mantener una fe indestructible en los beneficios.

---

<sup>4</sup> Aristizábal A. (2001) pág 1

- El triunfo es una actitud mental.

#### **2.1.4 El Líder**

“El término líder suele atribuirse a cualquier persona que se destaque en cualquier área de la vida. Es un concepto que se encuentra en todas partes, en todos los medios, en todas las áreas y en todas las culturas”<sup>5</sup>.

Es importante notar que esta definición hace referencia a la denominación de personas que se destacan en algo, o en una situación laboral propiamente dicha.

##### **2.1.4.1 Actitudes de la Secretaria como Líder**

Entre las más importantes actitudes para que la secretaria tenga éxito en su trabajo son:

- Pensar por sí mismas.
- Saber quién es y qué quiere hacer de su vida.
- Controlar sus sentimientos.
- Desarrollar en mayor medida la objetividad.
- Las motivaciones son internas y externas, según se requiera.
- Practicar constantemente el sentido de adaptación.
- Estar dispuesta a aprender del fracaso.
- Propiciar y aplicar el sentido del humor.
- Ser capaz de tomar su propio descanso.
- Dar y recibir amor.

---

<sup>5</sup> <http://wikitecaegcti.wetpaint.com/page/Concepto+sobre+l%C3%ADder+y+liderazgo>

### 2.1.5 La Ética

“El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “carácter”. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, en lo referente a una acción o a una decisión”.<sup>6</sup>

La ética es parte indispensable de la moral, es decir que la ética y la comunicación son la base del éxito personal. Los individuos con ética llevan a su Institución a niveles altos de desarrollo; las personas que carecen de esto no hacen más que producir desastres en su trabajo, por lo cual es aconsejable que se tome en cuenta los siguientes aspectos:

- Preguntarse con frecuencia ¿Qué valores guían mi vida?
- Es importante encontrar una definición clara de lo bueno y lo malo.
- Todas las personas tienen claro los valores y anti valores de su sociedad.
- Poseer aspiraciones para así proyectar su futuro.
- Ser capaz de actuar con sabiduría.
- Se debe obrar bien para obrar con conciencia.
- El fundamento o criterio ético se debe encontrar en la misma naturaleza humana.
- La Virtud humana es asumir con responsabilidad la propia existencia como compromiso de excelencia personal.
- Tener un comportamiento moralmente aceptado es obligatorio, racional y conveniente. Quién obra bien puede convivir, ya que contribuye al bienestar de la especie humana.

---

<sup>6</sup> <http://definicion.de/etica/>

### **2.1.6 La Ética Profesional**

Pretende regular las actividades que se realizan en el marco de una profesión, se trata de una disciplina que está incluida dentro de la ética aplicada y hace referencia a una parte específica de la realidad laboral.

### **2.1.7 La Eficiencia y la Secretaria**

“La secretaria para ser eficiente requiere de conocimientos y técnicas que le demandan gran preparación en el manejo de las comunicaciones directas u orales, la destreza en la utilización del teléfono elemento vital en toda institución.

Las comunicaciones interpersonales con el jefe y sus compañeros de trabajo son importantes como la atención al cliente, razón por lo cual una secretaria eficiente debe conocer las actividades de la empresa, las tareas, responsabilidades del jefe así como las demás instancias que se relacionan con su trabajo diario.

### **2.1.8 Sociabilidad**

“Suele definirse como la «calidad de sociable» y sociable (del latín sociabilis) es el «naturalmente inclinado a la sociedad o que tiene disposición para ella». El hombre, «animal social», está naturalmente inclinado a la sociedad, es sociable por naturaleza; la sociabilidad es una virtud humana y social”.<sup>7</sup>

Constituye un aspecto fundamental en una secretaria ya que es el centro del grupo de trabajo, su capacidad para relacionarse depende en gran medida el éxito de su labor y la relación social que esta tenga con los demás.

---

<sup>7</sup> [http://www.canalsocial.net/ger/ficha\\_GER.asp?id=11830&cat=sociologia](http://www.canalsocial.net/ger/ficha_GER.asp?id=11830&cat=sociologia)

### 2.1.9 Servicio y Uso del Teléfono

“Cuando la Secretaria habla por teléfono, la voz es su representación lo único que puede dar una imagen suya a quién le escucha por ello, es sumamente importante que cause buena impresión posible”.<sup>8</sup> Es recomendable que para desarrollar una agradable personalidad telefónica seguir las siguientes indicaciones:

- Cuando suene el timbre del teléfono apresúrese a contestar de lo contrario, la persona que llama puede colgar.
- Al contestar el teléfono identificarse a sí misma y a la Institución a la cual representa; por ejemplo: Pontificia Universidad Católica, departamento de Dirección de Estudiantes, buenos días.
- Se debe hablar claramente y con habilidad.
- Si su jefe está ocupado, explíquele a la persona que está llamando, el motivo por el cual se demora al contestar la llamada telefónica.
- Si su jefe se ausenta de la oficina, asegúrese de saber cuándo regresará o donde se le puede localizar, esto con la finalidad de dar una contestación adecuada y oportuna a la persona que llama.
- Es necesario que la secretaria tome los mensajes telefónicos con todos los detalles necesarios, por ejemplo: Los apellidos y nombres completos, fecha, hora, algún mensaje dejado y si volverá a comunicarse.

---

<sup>8</sup> Aristizábal A. (2001) pág 58

- Si va a transferir una llamada de una extensión a otra marque despacio el número, con la finalidad de evitar que la llamada se corte, y luego asegúrese de que la llamada ha sido transferida a la persona y extensión correcta.
- Cuando solicite una llamada de larga distancia tenga listo todos los datos de la persona con quien va a comunicarse.
- Atienda las llamadas telefónicas con cortesía y amabilidad, de tal forma que la persona quien llama quede satisfecho con la información proporcionada.
- Es importante no levantar la voz, ya que los aparatos telefónicos están hechos para hablar en tono normal, por lo tanto los gritos salen sobrando.
- Llame por su nombre a las personas con las que habla por teléfono, ya que no hay nada más agradable para las personas, saber que se les reconoce en el ese lugar que se está comunicando.
- Cuando realice una llamada equivocada discúlpese en forma cortés” ya que lo cortés no quita lo valiente.

### **2.1.10 Comunicación**

“La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo”.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> <http://definicion.de/comunicacion/>

Esta constituye una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. Se considera a la comunicación como un proceso humano de interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de la información. Es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico.

Por otro es coherente referirse a la comunicación como un proceso mediante el cual se transmite, recibe ideas, actitudes, opiniones y sentimientos. Todas las formas de comunicación necesitan de un emisor, mensaje y receptor.

Por otro lado es importante revisar otra definición de comunicación dada la importancia de la misma, esta es:

“Comunicación proviene de la palabra latina Communis, que significa común, por tal motivo al comunicarse, se trata de establecer una comunidad con alguien. La comunicación es un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana”.<sup>10</sup>

#### **2.1.10.1 Calidad de la Comunicación**

Por la diversidad de actividades que la secretaria desempeña le hace por esencia una comunicadora, destreza que es indispensable para que se comunique dentro y fuera de su trabajo.

El significado de la comunicación se demuestra teniendo en cuenta que nada sucede si no hay notificación, es indudable que la capacidad

---

<sup>10</sup> <http://www.mitecnologico.com/Main/ConceptoImportanciaComunicacion/>

de aviso depende del nivel de desarrollo de la persona; es decir a mayor desarrollo personal, mayor eficacia entre dos o más personas que intercambian mensajes que responden a su necesidad.

#### **2.1.10.2 Sugerencias para una Buena Comunicación**

- Hablar directamente con el interesado y evitar los rumores, esto evitará el doble discurso.
- Cuidar la unificación de los mensajes para que no haya malas interpretaciones de los mismos y atender las condiciones personales del interlocutor.
- Tenga en cuenta que comunicarse es negociar, considerar al otro para que él sustente su punto de vista.
- Los aspectos más atractivos de la personalidad se reflejan en la manera de conversar.
- Preste atención a todo lo que le dicen. La sociabilidad es la base de la comunicación y requiere práctica permanente, si se quiere llevar a cabo una buena plática, se debe desarrollar la empatía.
- No olvide que la buena comunicación hace sentir bien a las demás personas, tener en cuenta que la sociabilidad es una práctica y los aspectos positivos de la persona se refleja en la conversación.

#### **2.1.10.3 Técnicas de la Comunicación**

Es importante anotar las siguientes técnicas para poder desarrollar una agradable comunicación ante las personas:

- No siempre lo que es obvio para usted lo es para los demás. Preocúpese por la autoestima, la motivación, el cambio, la adaptación de la otra persona.
- Comunicarse más eficazmente a través del diálogo amable, sin tensiones y con preguntas, además vencer la timidez y preocuparse por hacer sentir seguros a los tímidos.
- Asumir una actitud abierta en la comunicación, dando el nivel de igualdad al interlocutor y ser equitativa siempre, hasta en los menores detalles.
- Fomentar el positivismo en el grupo a la vez ser consciente del manejo del tiempo.
- Mantener la calma en la comunicación difícil, en el manejo de los conflictos, su instancia es la primera y fundamental a la vez demuestre que usted atiende adecuadamente cada problema, escuchando a la gente y agradeciendo sus iniciativas.
- Propicie la integración y las buenas relaciones humanas evitando emitir órdenes, más bien se debe sugerir o pedir el favor. La verdadera comunicación es la que persuade.

#### **2.1.11 Atención al Público**

“En la Institución la secretaria es la imagen y representación de la misma, por lo que su misión es dar una excelente atención al público, desempeñarse en su lugar de trabajo con absoluta perfección, y no debe distraerse, debe estar atenta y cortés con todas las personas que llegan

a la oficina a solicitar información relacionada con la Institución que representa”.<sup>11</sup>

### **2.1.12 La Secretaria y las Instituciones Educativas**

La secretaria por ser un ente importante dentro de una Institución Educativa, debe llevar a cabo muchas funciones de vital importancia que guiará el destino de la misma, en tal motivo se puede anotar las siguientes:

- Las secretarias participan coordinadamente junto con el resto del equipo directivo en el desarrollo de las funciones señaladas.
- Ejercer, de conformidad con las instrucciones de la Dirección y bajo su autoridad, la jefatura del personal de administración y servicios adscrito al centro, y aplicar, en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan.
- Actuar como secretaria de los órganos de participación en el control y gestión del centro, levantar acta de las sesiones y dar fe de los acuerdos adoptados con el visto bueno del titular de la Dirección.
- Custodiar las actas, libros y archivos del centro docente y expedir, con el visto bueno del titular de la Dirección, las certificaciones que soliciten las autoridades e interesados.
- Realizar el inventario general del centro, mantenerlo actualizado, velar por el mantenimiento, conservación de las instalaciones y equipamiento escolar.

---

<sup>11</sup> Espinoza A. (2006) pág 48

- Cualquier otra función que le pueda ser encomendada por el titular de la Dirección dentro de su ámbito de competencias o por los correspondientes reglamentos orgánicos y disposiciones vigentes.
- Diseñar y formular los programas relativos a la educación, cultura, ciencias, tecnología, deportes, recreación y bienestar social, con base en la normatividad y rectoría del Gobierno.
- Formular y promover acuerdos de concertación con los sectores social y privado, para la formulación y ejecución de programas de educación, cultura, ciencia, tecnología, deporte, recreación y bienestar.
- Planear, desarrollar, impartir, vigilar y evaluar los servicios educativos a cargo del jefe de Estado.
- Someter al acuerdo del Gobernador del Estado las propuestas de autorización a particulares, para la impartición de educación en los tipos, niveles y modalidades a cargo del Gobierno; otorgar becas y tramitar subsidios para fines educativos, así como promover, vigilar la creación y funcionamiento de organismos que permitan la obtención de recursos, becas y créditos educativos.
- Expedir constancias y certificados de estudio; otorgar diplomas, títulos y grados académicos, así como revalidar y establecer equivalencias de estudios.
- Establecer, administrar y fomentar instituciones de carácter artístico, cultural y educativo, e impulsar las que desarrollen programas que promuevan y difundan la cultura étnica y los valores de la cultura al alcance popular.

- Fomentar, difundir y coordinar la enseñanza y práctica de los deportes y la recreación, así como promover la celebración de actividades deportivas y la participación de eventos regionales, nacionales y en el extranjero.
- Promover, autorizar y vigilar el establecimiento y funcionamiento de los Centros de Protección, de Desarrollo Infantil y de Asistencia Social.
- Registrar y controlar el ejercicio profesional en el Estado, así como auspiciar y vigilar el establecimiento de Colegios y Asociaciones de Profesionales.

### **2.1.13 La Responsabilidad de la Atención al Estudiante**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el estudiante y la secretaria teniendo de por medio las instalaciones físicas, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad dentro del contexto laboral, en consecuencia la responsabilidad de la secretaria es muy grande ya que tiene que lidiar con personas y brindarles un servicio adecuado, con mayor razón si explícitamente se hace referencia a estudiantes; es la secretaria la que en cierto modo guía el camino de la Institución, por lo tanto lleva en sus hombros una labor enorme de responsabilidad y será el mismo educando el que juzgue dicha acción.

### **2.1.14 Habilidades de la Secretaria**

Son varias las secretarias con enormes habilidades a nivel técnico de interrelación, pero con problemas a la hora de administrar su carga de trabajo, se desea conseguir bases adecuadas para una verdadera optimización del tiempo, por otro lado desarrollar técnicas de auto

motivación con el fin de mejorar su conocimiento, a la vez que trazar un plan de desarrollo profesional y personal, encaminadas en un marco de habilidades de liderazgo eficiencia y eficacia.

Las habilidades antes mencionadas serán evaluadas por los gestores involucrados en sus funciones, serán quienes den un horizonte positivo o negativo a las actividades y tareas desplegadas por las profesionales, que mejor aun cuando se hace referencia como parte de los involucrados a los estudiantes.

Las estrategias utilizadas por las secretarias harán viable su labor con eficiencia y humildad.

### **2.1.15 Estrategias de Atención al Estudiante**

Una forma eficaz de posicionarse en la mente de los estudiantes es utilizar el servicio de atención como elemento diferenciador, es uno de los puntos más vulnerables de los emprendedores, es más importante retener a un cliente que perderlo y tener que gastar tiempo y dinero para atraer a un nuevo, por lo tanto se debe tener un personal calificado que conozca de técnicas de atención a las personas.

El trato debe ser cordial, amable y siempre mejorar el servicio de atención al estudiante, la relación con ellos debe ser permanente y no eventual, aunque probablemente harán falta que funcionen correctamente otras estrategias que serían las siguientes:

- Dar confianza, amabilidad, cordialidad buscando los medios necesarios para satisfacer las necesidades del estudiante, eliminando palabras obscuras o negativas del vocabulario personal, porque estas generan rechazo a nivel subconsciente en la mente de los estudiantes.

- Para brindar un excelente servicio se debe aplicar técnicas específicas y habilidades que deben tener las Secretarías para dar servicio al estudiante, es la empatía habilidad fundamental ya que significa proporcionar servicios personales de alto nivel; en una Institución Educativa se debe tener capacidad de servicio, para que haya una mejor imagen y prestigio.
- La identificación intelectual con los sentimientos, pensamientos o actitudes de otro, es uno de los componentes de la inteligencia emocional, es la capacidad de ponerse realmente en la posición del estudiante y entender su frustración. Cuando un estudiante, está enojado o emocionalmente alterado, se debe mantenerlo con calma y ver la probabilidad de poder ayudar, siendo más comunicativa, buscando los mecanismos para que la persona actúe de una forma diferente; es importante entender esto cuando se trata con clientes emocionales.
- Otra alternativa viable es las relaciones interpersonales o humanas lo que más valoran los clientes, la forma de hablar con buenos modales, aplicando términos suaves y trato muy cordial, con una sonrisa y tono de voz adecuado, capaz que llegue al cliente la satisfacción y la confianza para poder solicitar lo que desea.
- La siguiente estrategia es la comunicación, cualidad muy importante para ofrecer atención al estudiante, aplicando las normas para una buena interacción.

#### **2.1.16 La Secretaria y los Trámites Estudiantiles**

El equilibrio personal de la secretaria es indispensable para mantenerse en condiciones favorables y conseguir resultados satisfactorios.

Así mismo señalan la necesidad de proceder con tino y acierto, dinamismo y decisión para acondicionarse al cargo, realizar sus tareas, progresar con eficiencia y triunfar rotundamente en el trabajo cotidiano. Si el tiempo y el cargo se imponen es importante tener una actitud personal, atender a los estudiantes con cordialidad, amabilidad y sonrisa, otorgando a su debido tiempo los trabajos que solicitan.

La Secretaria debe ser puntual en cumplir las tareas, promociones de pases de años, documentos entre otros que solicitan los estudiantes. Ser leal cumpliendo fielmente por el éxito de la Institución, siendo tenaz y realizando los trabajos, esmerándose en sus deberes, con iniciativa espontánea y personal, asume además responsabilidades satisfactorias; a menudo es sistemática, ordenada, supera el promedio en el trabajo, está siempre dispuesta a cooperar, tiene una visión correcta al enfrentar valores antagónicos, es de criterio exacto y de acuerdo con las directrices recibidas, comprende a los estudiantes. Colabora armónicamente con todos, es orgullosa, altiva, hostil hacia los demás tiene modales personales, soltura natural, jovialidad gracia, refinamiento femenino, expresividad clara, eficaz, buena dirección, tono grato de voz, excepcional tacto alta diplomacia, segura de sí misma, viste con gusto y en tal virtud realiza sus trámites estudiantiles de la misma manera.

La Secretaria desarrolla sus trámites estudiantiles con el mismo espíritu de servicio, es la portavoz, fiel, activa, recoge, resume y sintetiza las sugerencias y novedades, coordina las actividades de los departamentos para dar una estructura uniforme en bien general del estudiantado. Es importante llevar un listado con direcciones, teléfonos y colocar bajo el cristal de la mesa para consultar con rapidez y seguridad.

Será recomendable llevar el control de tiempo que invierte en realizar un trabajo referente a los trámites estudiantiles ya que estos

serán los beneficiados directos de la eficiencia de la secretaria. Las relaciones con los estudiantes, su prontitud en los trámites, el buen trato, la amabilidad son variables dignas de tomar en cuenta para lograr un éxito personal.

### **2.1.17 Rol de Autoridades Frente a los Estudiantes**

Las autoridades son el eje central de todos los procesos que se llevan a efecto en las universidades, pues su principal función es cumplir y hacer que se cumpla el buen vivir en dicha entidad. La calidad de las instituciones educativas pueden ser observadas desde distintos puntos, sin embargo es necesario interrogar a los estudiantes por cuanto son ellos los que reciben la educación y las consecuencias de la calidad de la misma, dentro de este análisis está inmerso el rol que las secretarias como entes activos de la institución pueden brindar a los mismos, en tal virtud las autoridades cumplen un papel muy importante dentro de este proceso que es hacer cumplir las tareas de secretaría con respeto, eficiencia y eficacia absoluta hacia las personas más importantes de la misma que son los estudiantes.

Las Autoridades de las Instituciones tienen una gran responsabilidad de realizar los Planes Estratégicos y Proyectos que deben cumplir anualmente y verificar el desempeño de las obligaciones, dentro de estas están los deberes de las secretarias. También existe la preocupación porque las secretarias se capaciten en cursos de acuerdo a la nueva tecnología, es por eso que las universidades superiores, organizan seminarios Talleres, para estudiantes y secretarias. Efectúa ferias académicas de investigación y talleres tecnológicos sobre valores y relaciones humanas.

### **2.1.18 Rol del Personal Administrativo**

En las Instituciones Educativas, el personal administrativo, tiene la obligación de atender a todas las personas que soliciten un servicio. Las relaciones humanas son importantes ya que orientan y apuntan a dar un buen trato al estudiante, en consecuencia, las secretarías por pertenecer a esta área, están en la obligación de desplegar una atención elevada a un nivel de excelencia, sobre todo cuando se trata de brindar un buen trato al estudiante que es la base del servicio.

Es necesario que el personal administrativo colabore con confianza, honestidad, franqueza, audacia y compromiso con el perfeccionamiento constante y la buena atención. Es innegable el valor de la colaboración profesional para con los estudiantes. Esto significa que la comunicación, el trabajo colaborativo y el apoyo mutuo entre los estudiantes, deben ser rasgos que caractericen las culturas de la enseñanza y sea una fortaleza principal para las instituciones educativas.

### **2.1.19 Relaciones Humanas**

“Cuando los seres humanos interactúan en el marco de una sociedad o comunidad, entablan relaciones humanas. Estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación”<sup>12</sup>.

Se considera que las relaciones humanas son esenciales para que las personas puedan desarrollar su potencial individual, ya que estos vínculos son los que permiten la constitución de diversas sociedades que tienen distintos órdenes, desde pequeñas aldeas hasta las ciudades más grandes.

---

<sup>12</sup> <http://definicion.de/relaciones-humanas/>

Toda relación humana implica, necesariamente, al menos dos individuos. A partir de las interacciones, las personas pueden desarrollar una vida compartida de manera amistosa y cordial. La clave está en aceptar ciertas reglas que deben respetar todos los integrantes de la Institución, más aun si es educativa y en no avanzar sobre los derechos individuales de cada sujeto.

El éxito de las Relaciones Humanas está en aplicar los valores, se tiene que poner en práctica cuando se realiza la atención a los estudiantes; además, estos constituyen parte del buen vivir y son:

- Respeto.
- Comprensión.
- Cooperación.
- Comunicación.
- Técnicas de la comunicación.
- Cortesía.
- Honestidad.
- Flexibilidad.

La cortesía, enriquece las Relaciones Humanas, se origina de la sencillez del espíritu de la grandeza del alma y de la nobleza de los sentimientos, junto a la honestidad constituyen principios universales que rigen el proceder. Se debe ser flexible, aceptar a las personas con sus cualidades y defectos, tolerarlos sin pretender cambiarlos.

### **2.1.20 Escucha Activa**

“La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla”<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> <http://ratj23.blogspot.com/2008/02/escucha-activa.html>

Es importante diferenciar entre oír y escuchar: el oír es simplemente percibir vibraciones de sonido, mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

### **2.1.21 Habilidad de Escuchar**

Es importante saber escuchar, los hechos y los sentimientos, para saber comunicarnos con las personas es una respuesta contempla hechos y sentimientos. Hay que indicar que mientras se atiende, no debe distraerse ni tampoco permitir que otras personas le llamen la atención, esto demostrará que se da atención a los estudiantes.

Es aconsejable esperar que los educandos terminen de hablar antes de formular la respuesta, evitar interrumpir y contestar apresuradamente, ya que en muchos casos se debe escuchar lo que dicen las personas y luego expresar el interés de llegar al verdadero asunto.

### **2.1.22 Habilidad para Atender a los Estudiantes**

La calidad de atención a los estudiantes es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos de las necesidades de los mismos, para así atraer cada vez más y realizar las labores diarias y la publicidad entre personas esto brindará prestigio a la institución.

Sin embargo son pocas las Instituciones educativas que consiguen adaptarse a las necesidades de los estudiantes, ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal, es por ello que la atención a los

estudiantes es un elemento de vital importancia, debido al desarrollo y producción que brinda la institución educativa.

Una institución educativa posee elementos indispensables que influyen de manera directa en la satisfacción de los estudiantes, convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todas las unidades que la conforman, es decir que la atención comprende todas las actividades que la Institución desarrolla o efectúa en función de los requerimientos que solicitan las personas.

El servicio a los estudiantes debe ser de calidad, para evitar que las personas lleven un criterio negativo, esto ocasionará que poco a poco vaya perdiendo sus objetivos, metas, métodos y programas.

El prestigio Institucional se gana con la preparación y capacitación del personal que labora en la institución, con la práctica de valores humanos y técnicos.

### **2.1.23 Características de la Atención a los Estudiantes**

Entre las más importantes se tiene:

- La labor de la secretaria debe ser profesional, eficiente, de calidad y calidez, debe ser accesible no permanecer ajena a los estudiantes que lo necesitan.
- Los estudiantes se molestan cuando el personal administrativo está frente a él y no habla con claridad y amabilidad, utilizar un vocabulario técnico para indicar lo que solicitan los estudiantes, además es recomendable concentrarse en lo que solicitan para evitar problemas.

- La Institución Educativa deberá formular estrategias que le permitirán alcanzar sus objetivos. La Entidad deberá gestionar las expectativas de los estudiantes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y los requerimientos.
- Se debe impartir simpatía, refiriéndose a esto como el trato no distante a los estudiantes, sino al contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.
- La precisión, es decir, no se debe utilizar frases como “Haré lo que más pueda”, con esta frase los estudiantes no entienden lo que se trata de comunicarles, en consecuencia se recomienda brindar información correcta, rápida y de acuerdo a sus requerimientos.
- Por otro lado, a los estudiantes les agrada que se les haga sentir bien con una atención personalizada y con educación, esto hará que la Institución obtenga más prestigio.

### **2.1.24 Capacitación**

“La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas”<sup>14</sup>. Es importante manifestar que la capacitación mejora siempre las estructuras institucionales, ya que si las secretarías están preparadas para su labor, estas se desempeñarán bien.

---

<sup>14</sup> [http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion\\_y\\_desarrollo\\_del\\_personal-concepto\\_de\\_capacitacion/19921-2](http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2)

### **2.1.24.1 Importancia de la Capacitación**

La capacitación es muy importante ya que existen varios problemas o necesidades específicas que la Institución Educativa quiere resolver apoyándose en un sustento capacitador, pero la idea principal de cualquier entidad, independientemente de todos los problemas que existan, es generar un cambio que lleve a una modificación positiva de actitudes en beneficio de la misma.

### **2.1.24.2 Procedimientos de Atención**

#### **➤ Herramientas**

Es decir, el personal deberá aprender los procedimientos internos disponibles para que puedan procesar los requerimientos de los estudiantes y de esta forma realizar el trabajo con eficiencia y responsabilidad.

#### **➤ Métodos**

Se utilizan para servir a los estudiantes cuando se comunica con ellos ya sea por teléfono, correo o personalmente, existen técnicas para saludar, dar gracias por los pedidos y hacerles sentir importantes.

#### **➤ Experiencia y Triunfo.**

Es la forma de demostrar contactos efectivos con los estudiantes, para saber de qué manera son percibidos y como se sienten, en este caso se utilizará al personal que tiene más experiencia.

### 2.1.24.3 Herramientas para Mejorar la Atención

#### ➤ **El Mejoramiento**

“El mejoramiento del desempeño es un proceso para lograr los resultados institucionales e individuales deseados. La meta del mejoramiento del desempeño es proporcionar servicios de salud sustentables y de alta calidad. Los resultados se logran a través de un proceso que toma en consideración el contexto institucional, describe el desempeño deseado, identifica las brechas entre el desempeño actual y el deseado, identifica los análisis de causa, selecciona intervenciones para eliminar las brechas y mide los cambios en el desempeño”.<sup>15</sup>

Es un proceso, una cultura Institucional que se define como mejoramiento, esto es mediante la participación activa y compromiso de todo el personal administrativo de las Instituciones y más en la forma como se realiza la actividad.

#### ➤ **Mejoramiento Continuo Gradual**

Se refiere a todo el personal administrativo que debe mejorar, la calidad de atención a los estudiantes para así satisfacer los requerimientos continuos.

“La palabra Kaizen proviene de la unión de dos vocablos japoneses: kai que significa cambio y zen que quiere decir para mejorar Kaizen: cambio para mejorar”<sup>16</sup> Todos buscan que sus Instituciones mejoren continuamente sus servicios, este es un común denominador que atañe a todas las personas que dirigen dichas entidades, el mejoramiento continuo trae como consecuencias mayor satisfacción, mejor capacidad

---

<sup>15</sup> <http://www.reproline.jhu.edu/spanish/6read/6pi/pi.htm>

<sup>16</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/25/kaizen.htm>

de cumplir en los tiempos de entrega, mayor calidad del servicio, pero, por qué es una realidad que se ve materializada en muy pocas instituciones y por qué la gran mayoría de ellas no puede lograr la mejora continua real. La respuesta está en el kaizen.

### **2.1.25 Atención de Reclamos**

Cuando un cliente encuentra el servicio que buscaba, pero además recibe una buena atención, queda satisfecho, esa satisfacción hace que vuelva, además, que muy probablemente recomiende con otros estudiantes. Pero si resulta insatisfecho, además recibe una mala atención, no sólo dejará de visitar la secretaría, sino que muy probablemente hablará mal y contará la experiencia negativa que tuvo a un número promedio de entre 9 a 20 personas.

Por tanto, hoy en día es fundamental brindar un buen servicio o atención al estudiante, de ese modo, lograr su “fidelidad”. El buen servicio al estudiante debe estar presente en todos los aspectos de la Institución en donde haya alguna interacción con el educando, desde el saludo del personal de seguridad que está en la entrada, hasta la llamada contestada por la secretaria y por qué no, su servicio.

### **2.1.26 Rasgos de la Atención Efectiva**

#### **➤ Rapidez**

La atención a los estudiantes debe ser rápida y oportuna, debe dirigirse a ellos en forma sonriente y expresarse con educación y cortesía, es por tal razón que la secretaria debe caracterizarse en todos los ámbitos de su labor.

➤ **Sociabilidad**

La secretaria dentro de su lugar de trabajo debe tener la capacidad para relacionarse ya que de esto depende el éxito de la Institución, demostrará el nivel de exigencia de sus responsabilidades que le piden ser mejor como persona, es decir que la secretaria se convierte en un modelo ideal, lo que se aplica a los demás debe tener como norma en su vida profesional.

➤ **Organización**

Debe disponer de los recursos humanos y físicos en forma ordenada, para lo cual requiere serenidad, análisis y sobre todo claridad en cuanto a lo que se desea, ya que cuando no es claro el objetivo, tampoco son las metas, además la visión de lo que se quiere permite superar las dificultades y replantear situaciones de acuerdo con el proceso del trabajo.

➤ **Dirección**

Los procedimientos son los medios que se usan para alcanzar los objetivos de una responsabilidad. Sin duda la persona que habla y comparte las tareas que ejecuta, obtiene un nivel alto en sus labores diarias. Su comportamiento no debe ser autoritario, esto hará que pueda ejecutar su trabajo con tranquilidad y eficiencia.

➤ **Coordinación y Control**

Son tareas de supervisión, que quizá resulte ser controladas durante la ejecución del trabajo ya que con frecuencia se quiere discutir sobre lo que se ha hecho para evitar conflictos, debe entender que una secretaria maneja problemas, los cuales deberá controlar para evitar contratiempos,

para lo cual es importante conocer el área de trabajo el desarrollo de las actividades, poder coordinar y controlar sus labores diarias.

➤ **Eficiencia**

La secretaria eficiente creará documentos, hojas de cálculo, presentaciones, conoce términos de retenciones y contribuyentes especiales que son indispensables para las actividades; al igual que en un archivo físico, es indispensable el orden, para encontrar un documento con rapidez, si se clasifica las gavetas del archivo y luego dentro de cada una se ordena y rotula cada carpeta, agregándole el nombre en sus respectivas pestañas, tendrá la certeza que encontrará lo que busca rápidamente.

➤ **Comprensión**

A veces resulta difícil entender a las personas, son tan distintas, a veces son capaces de hacer sentir que hay un abismo entre unos y otros, hacen creer que tienen las mismas necesidades, pero cuando se rasga un poquito se ve como tienen una idea que las hace singulares, que son capaces de luchar por esta idea, dejando a un lado todas las cosas que dicen que necesitan, en consecuencia el rol de la secretaria es tener una verdadera comprensión a los estudiantes.

➤ **Confiabilidad**

Es importante la experiencia del personal administrativa, ya que los estudiantes esperan encontrar lo que buscan, o que alguien responda a sus preguntas y se cumplan a cabalidad.

### **2.1.27 Rol de los Estudiantes Frente a las Secretarias**

Los servicios que reciben los estudiantes por parte de las secretarias, son evaluados por ellos mismo día a día, en consecuencia el educando se constituye en un factor importante dentro del proceso de atención, servicio y por tal razón debe también actuar con coherencia, respeto y cordialidad frente a las profesionales.

### **2.2 Posicionamiento Teórico Personal**

Las investigadoras, por ser parte del proceso que se lleva a cabo y basándose en la importancia de identificarse con un sustento teórico adecuado, consideran que la buena atención a los estudiantes por parte de las secretarias como profesionales de la rama es un factor determinante para el buen camino y vida de la Institución que para este caso en particular constituye ser la Universidad Católica Sede Ibarra, en tal virtud una buena atención al educando en lo referente al trato, eficiencia, eficacia calidad y calidez, constituye ser una variable imperante.

Por otro lado, la secretaria por ser un ente profesional y llevar sobre sus hombros una carga muy pesada que es el destino de la Institución, debe llevar a cabo sus tareas con ética, ya que esta se deriva directamente de los valores que esta posea.

Una secretaria eficiente, es aquella que realiza sus tareas de una manera rápida y bien hecha, esto constituye ser un indicador claro y preciso de cómo se desempeña en sus labores cotidianas; La profesional tiene en sus manos muchas variables en su labor, las mismas que debe realizarlas con eficacia ya que por lo general tiene que ver con la relación entre personas, en consecuencia es una tarea delicada y difícil, en consecuencia serán los mismos estudiantes los que evalúen su actividad

profesional, razón por la cual la relación secretaria – estudiante en términos matemáticos debe ser directamente proporcional.

### 2.3 Glosario de Términos.

**Acceso:** Acción de llegar o acercarse.

**Afrontar:** Poner una cosa frente a otra.

**Asimilar:** Comparar, conceder a los que ejercen una profesión igual.

**Autocrático:** Sistema de Gobierno en el cual la voluntad de un hombre es la Ley.

**Corporal:** Perteneciente al cuerpo.

**Democrático:** Régimen político que tiende a llevar a nivel moral.

**Dinamismo:** Energía activa y propulsora.

**Factibilidad:** Que se puede hacer.

**Fracaso:** Caída por ruina de una cosa.

**Indestructible:** Cosas que no se puede destruir.

**Integridad:** Calidad de íntegro pureza de las vírgenes.

**Intercambiar:** Reciprocidad de consideraciones y servicios.

**Líder:** Jefe de grupo o partido político.

**Perfeccionamiento:** Acabar enteramente una obra.

**Reto:** Provocación o citación a duelo o desafío.

**Rumor:** Voz que corre entre el público.

**Posicionamiento:** Es el lugar que en la percepción mental de un cliente o consumidor tiene una concepción.

**Grupo:** Conjunto de individuos.

**Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

**Estudiante:** Individuo dedicado a aprender.

**Rol:** El concepto está vinculado a la función o papel que cumple alguien o algo.

**Coordinación:** Entendemos por coordinación, la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado.

**Control:** El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con lo requerido.

**Eficiencia:** Capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar la calidad de las cosas.

**Calidad:** La norma ISO 8402 define calidad como el conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades.

**Calidez:** Se refiere a la cordialidad, al afecto humano.

**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del servicio recibido.

**Atención:** Focalización u orientación de la energía hacia un lugar, espacio o situación determinada, con la intención consciente o inconsciente de lograr un objetivo.

**Método:** Proceso o camino sistemático establecido para alcanzar algo que se adopta para enseñar o educar.

**Técnica:** Se entiende por técnica a un procedimiento o grupo de procedimientos que tienen el fin de obtener un resultado específico.

## 2.4 Subproblemas

1 ¿Será necesario crear unidades o dependencias adicionales para atender a los estudiantes?

Es claro que la creación de dependencias, son importantes para mejorar la atención a los estudiantes, en consecuencia se debe instaurarlas.

2 ¿Qué cambios requiere el personal de secretarías para una atención más eficiente?

Definitivamente uno de los cambios que requieren cambiar las secretarias es la actitud positiva y afectiva para con los estudiantes.

3 ¿Qué estrategias pueden utilizar el personal para una atención más personalizada a los estudiantes?

Una estrategia que se debe utilizar con frecuencia es el buen trato, además la velocidad con la que sea atendido el estudiante y su eficacia.

4 ¿Será necesario cursos de actualización y perfeccionamiento al personal?

Siempre la actualización es un factor determinante para el desarrollo de toda institución, más aun cuando se habla de la secretaria, que es la que determina los caminos de dicha entidad educativa, en consecuencia hay que estar al nivel tecnológico de acuerdo a los requerimientos, por lo tanto su perfeccionamiento debe ir tomado de la mano con el mismo.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Se realizó una investigación no experimental, no se manipula hipótesis ni variables por tratarse de una investigación de tipo social que benefició a las secretarías de la PUCE-SI y dio de esta manera una mejor atención a los estudiantes y público en general.

##### **3.1.1 Investigación de Campo**

El Presente trabajo de investigación por ser de tipo social donde intervinieron como característica principal personas que interactuaron en el lugar de los hechos, en tal virtud la investigación de campo se presentó mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causas se produjo una situación o acontecimiento particular. Es el proceso que, utilizando el método científico, permitió obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

##### **3.1.2 Investigación Documental**

La investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyó una estrategia donde se observó y reflexionó sistemáticamente sobre realidades usando para ello diferentes tipos de documentos. Indagó, interpretó, presentó datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello,

métodos de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica. El concepto de documento, sin embargo, es más amplio, cubre, por ejemplo: películas, diapositivas, planos y discos; en el caso de la presente investigación, la investigación documental jugó un papel muy importante ya que permitió indagar asuntos referentes al proceso mediante el contexto documental.

### **3.1.3 Investigación Descriptiva**

La investigación Descriptiva definitivamente apoyó al presente trabajo debido a que examinó las características del problema escogido, lo definió, realizó la formulación de hipótesis, eligió temas y fuentes apropiadas, elaboró técnicas para la recolección de datos, además estableció semejanzas y diferencias significativas, verificó la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos, finalmente describió, analizó e interpretó los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

En tal virtud la investigación planteada propendió a describir los datos obtenidos para elevarlos a un alto nivel descriptivo que apunte a un mejoramiento de la atención al cliente, razón por la cual en merecimiento de este tipo de investigación sin lugar a duda el presente trabajo se apoyó en este tipo de proceso.

## **3.2 Métodos**

Los métodos de investigación empleados para el siguiente proyecto son los siguientes:

### **3.2.1 Método Deductivo**

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguieron necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo fue verdadera; en consecuencia el presente trabajo investigativo, propendió brindar recomendaciones válidas para mejoramiento en la calidad de atención al estudiante por parte de las secretarías de la PUCE-SI.

### **3.2.2 Método Inductivo**

La presente investigación siguió definitivamente el proceso Inductivo, ya que partió de razonamientos particulares y propendió a dar soluciones a situaciones muy generales, como es una verdadera atención al cliente y en consecuencia un gusto claro por parte de las secretarías en su atención.

El método inductivo o inductivismo es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos, el análisis y la clasificación de los mismos.

### **3.2.3 Método Analítico - Sintético**

Por cuanto se buscó determinar el fenómeno, la causa o factor de riesgo asociado al efecto. En el estudio se consideró, el desempeño laboral de atención a los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica sede Ibarra; en tal situación, este método implicó el análisis, que es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoyó en que para conocer un fenómeno fue necesario descomponerlo

en sus partes y por otro lado, implicó la síntesis esto es, la unión de elementos para formar un todo. Pero el juicio sintético es algo difícil de adquirir al estar basado en la intuición reflexiva y en el sentido común, componentes de la personalidad y que no permitieron cambio temporal.

### **3.2.4 Método de Recolección de Información**

Para recolectar la información hubo que tener presente: la selección de un instrumento de medición el cual fue válido y confiable para aceptar los resultados, aplicar dicho instrumento, organizar las mediciones obtenidas, para poder analizarlas y obtener resultados claros y precisos, para el caso en particular, la información se recogió basándose en un cuestionario o encuesta, dicha forma fue eficiente ya que se extrajo datos adecuados que sirvieron de base sólida para el proceso.

Es importante destacar que en el método de recolección de datos, se pudo definir la forma por la cual el investigador se relacionó con los participantes para obtener la información necesaria que permitió lograr los objetivos de la investigación.

### **3.2.5 Método de Observación**

En la investigación presentada, la observación fue de vital importancia para mirar las variables inherentes de atención al estudiante y sus respectivas consecuencias dentro de la Institución.

Es decir, Constituyó ser el registro visual de lo que ocurrió en una situacional real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y a los aspectos a evaluar, las condiciones, las conductas estudiantiles y de secretarias que se debió registrar.

### **3.3 Técnicas de la Investigación**

Las técnicas de investigación fueron herramientas necesarias e importantes que se utilizaron de manera correcta en el lugar de los hechos; se pudo citar las siguientes:

#### **3.3.1 La Observación**

Fue una técnica que consistió en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, la observación fue un elemento fundamental de todo el proceso investigativo; en ella se apoyó la investigación para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia, ha sido lograda mediante la observación. En dicho caso para lo referente al desarrollo de la presente investigación, la observación fue una herramienta efectiva ya que permitió visualizar los parámetros y variables que en el contexto de la secretaria y el estudiante están presentes.

#### **3.3.2 La Encuesta**

La encuesta fue un instrumento válido de investigación para obtener información representativa de un grupo de personas, en consecuencia en el trabajo investigativo que se llevó a cabo apuntó a realizar encuestas a secretarias, asistentes y estudiantes de la Universidad Católica.

#### **3.3.3 La Entrevista**

La entrevista es una conversación entre 2 personas, con el fin de obtener información. En el contexto de la investigación presente, apuntó a determinar valoraciones y críticas acerca del tema, se realizó a profesionales, entendidas de la rama, aquellos eruditos que sin lugar a

duda brindaron valiosa información que guió el camino y dio luz al trabajo.

### **3.3.4 El cuestionario**

El Cuestionario fue un instrumento de investigación. Este instrumento se utilizó, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación, no obstante lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación tuvo un alto grado científico y objetivo. Elaborar un cuestionario válido no es una cuestión fácil; implicó controlar una serie de variables. Fue un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve.

En tal virtud el cuestionario fue aplicado a los actores sociales inherentes dentro de la presente investigación como son: los estudiantes y secretarias, con el fin de recoger información clara y precisa de lo que sucedió dentro de las oficinas de la PUCE-SI en lo referente a la atención al cliente.

### **3.4 Población**

La presente investigación identificó como población 182 personas de la PUCE-SI, de los cuales se dividieron en dos grupos que fueron: 146 estudiantes de las diversas escuelas y 36 secretarias.

Para lo cual se realizó una matiz en referencia a la población como se indica a continuación:

### Matriz de la Población

Nro.	POBLACIÓN	CANTIDAD
1	ESTUDIANTES	146
2	SECRETARIAS	36

### 3.5 Muestra

Considerando que el tamaño de la población fue una cantidad menor a 200 individuos se trabajó con el 100% de la población para así obtener mejores y más confiables resultados, en consecuencia, no se aplicó la ecuación, pero se expresó la fórmula de cálculo de la muestra a continuación:

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

n = Tamaño de la muestra.

PQ= Varianza de la población, valor constante 0.25.

N = Población o Universo.

N-1= Corrección Geométrica para muestras grandes mayor que 30.

E = Margen de error estadísticamente aceptable.

0.02 = 2% mínimo.

0.3 = 30% máximo.

0.05 = 5% recomendado.

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante =2

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1 PROCESOS**

Después de haber aplicado las respectivas encuestas, se ha logrado obtener información valiosa y muy necesaria para la realización de la presente investigación.

El análisis cualitativo y cuantitativo, ha sido menester para llegar al objetivo de investigación, tal como indican los de gráficos y cuadros estadísticos que en gran medida datan los porcentajes reales visualizándolos de mejor manera.

Refiriéndose a la recolección de información se la realizó bajo las normas que manifiesta el desarrollo de la encuesta, misma que se la aplicó a las secretarías de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra y a los estudiantes de la misma Institución.

Los resultados encontrados a través de la tabulación de datos, fueron procesados y ordenados, previa a una tabulación exhaustiva de los mismos, luego se registró en tablas estadísticas que contienen las frecuencias y porcentajes de las mismas, posteriormente se efectuó los gráficos de pastel, en ellos se presenta la información y se la visualiza de mejor manera, a continuación se realiza un análisis minucioso de cada gráfico, el mismo que contiene el extracto importante del proceso.

A continuación se presenta en forma ordenada lo expuesto.

#### 4.1.1 ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDE IBARRA

1 ¿Cómo valoraría usted la atención que brindan las secretarías de las unidades a los estudiantes?

Tabla 1.1

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	25	17
Muy buena	69	47
Buena	40	28
Regular	12	8
Total	146	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 1.1



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

#### Análisis e Interpretación del Gráfico

Según los resultados arrojados por la encuesta, se denota claramente que la gran mayoría de los individuos determinan una atención muy buena por parte de las secretarías, en tal razón esta situación es positiva para los estudiantes ya que reciben la atención que se merecen.

2.- ¿Los estudiantes perciben que las secretarias de las diferentes unidades atienden?

Tabla 1.2

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
Muy Amablemente	30	21
Amablemente	97	66
Poco Amable	19	13
Total	146	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 1.2



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

### Análisis e Interpretación del Gráfico

De las personas encuestadas se puede manifestar según la gráfica que la mayor parte de las secretarias atienden de manera amable, pero lo importante es llegar a la perfección en la atención al cliente, razón por la cual el porcentaje detectado no es suficiente.

3.- ¿La atención que brindan las secretarias es?

Tabla 1.3

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
A Tiempo	90	62
A Destiempo	56	38
Total	146	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 1.3



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

### Análisis e Interpretación del Gráfico

Las personas más eficientes son aquellas que cumplen su tarea a tiempo, en consecuencia la mayor parte de los encuestados piensan de esa forma lo cual es positivo para los estudiantes de las diferentes escuelas.

4 ¿Los estudiantes encuentran apoyo en las secretarias en los trámites que realizan?

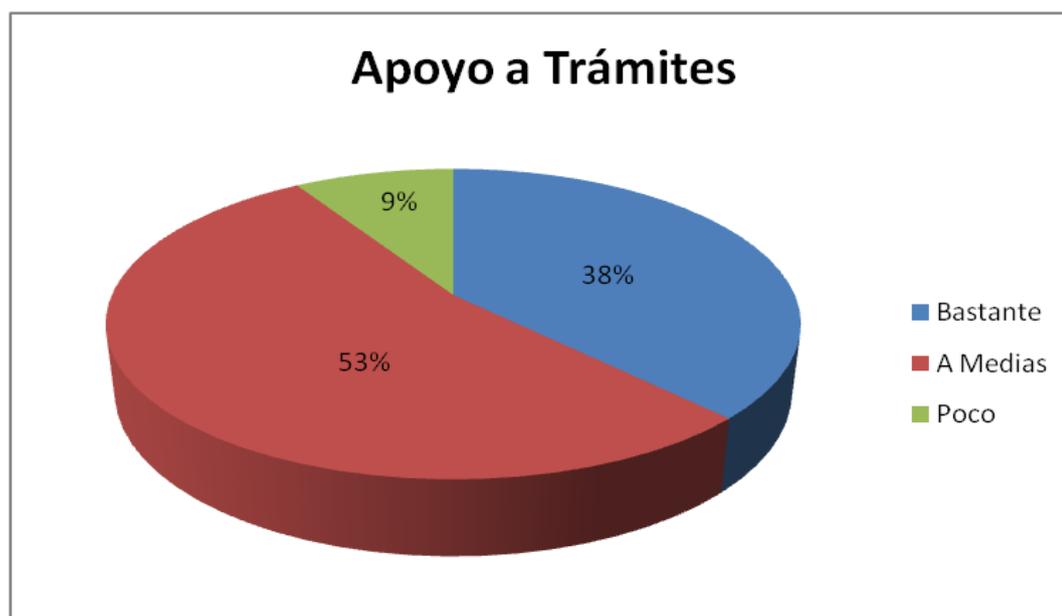
Tabla 1.4

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
Bastante	55	38
A Medias	78	53
Poco	13	9
Total	146	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 1.4



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

### Análisis e Interpretación del Gráfico

El indicador de la estadística manifiesta que las secretarias brindan un apoyo medianamente adecuado en lo que se refiere a los trámites estudiantiles lo cual es perjudicial tanto para los educandos como para las profesionales de secretariado.

5 ¿Cómo valoraría la confidencialidad de las secretarías ante las solicitudes de los estudiantes?

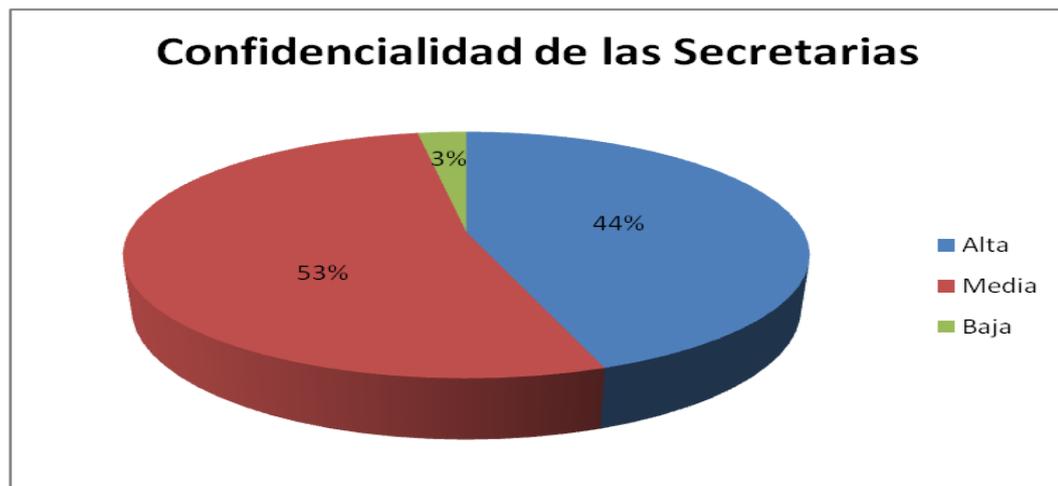
**Tabla 1.5**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Alta	65	44
Media	77	53
Baja	4	3
Total	146	100

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 1.5**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

La ética profesional es lo más importante dentro de la labor diaria de las personas encargadas de las oficinas en lo referente a la secretaría, por esa razón es importante ser confidencial en las diferentes solicitudes realizadas por los estudiantes, esta verdad es lo que piensan la mayoría de las personas encuestadas.

6 ¿Reciben los estudiantes información de las secretarías sobre los trámites que deben realizar en las diferentes unidades?

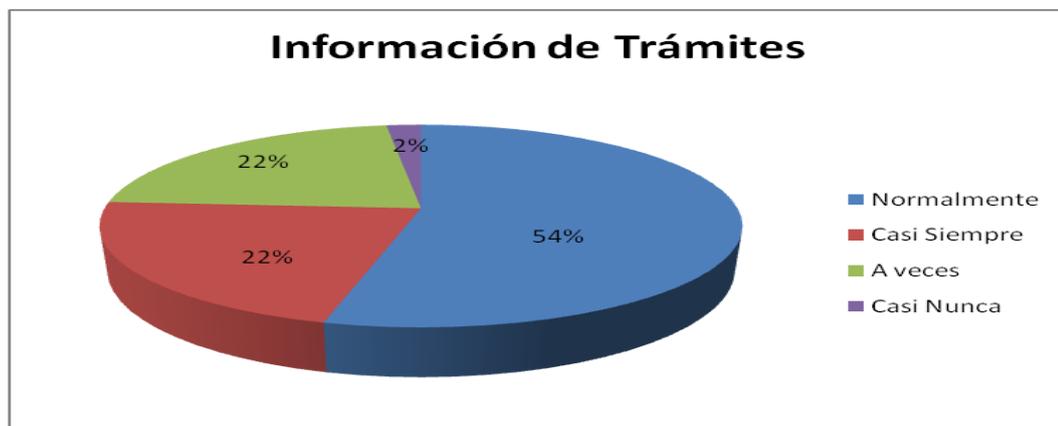
**Tabla 1.6**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Normalmente	79	54
Casi Siempre	32	22
A veces	32	22
Casi Nunca	3	2
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 1.6**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

Es importante ser claro y transparente en la presentación y realización de los diferentes trámites estudiantiles como parte de la ética personal y profesional, en tal razón los estudiantes reciben normalmente información de los mismos a través de las secretarías.

7 ¿Cree Usted que las secretarias necesitan capacitación para atender de mejor manera a los estudiantes?

Tabla 1.7

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
Bastante	56	38
Algo	65	45
Muy Poco	25	17
Total	146	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 1.7



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

### Análisis e Interpretación del Gráfico

La capacitación es importante dentro de una institución, sin embargo los encuestados siguen que es algo imperante, razón por lo cual se debe dar importancia a este tipo de actividades para beneficio de los mismos educandos.

8 ¿Con qué frecuencia utiliza usted el buzón de quejas para expresar sus reclamos sobre la atención de las secretarías?

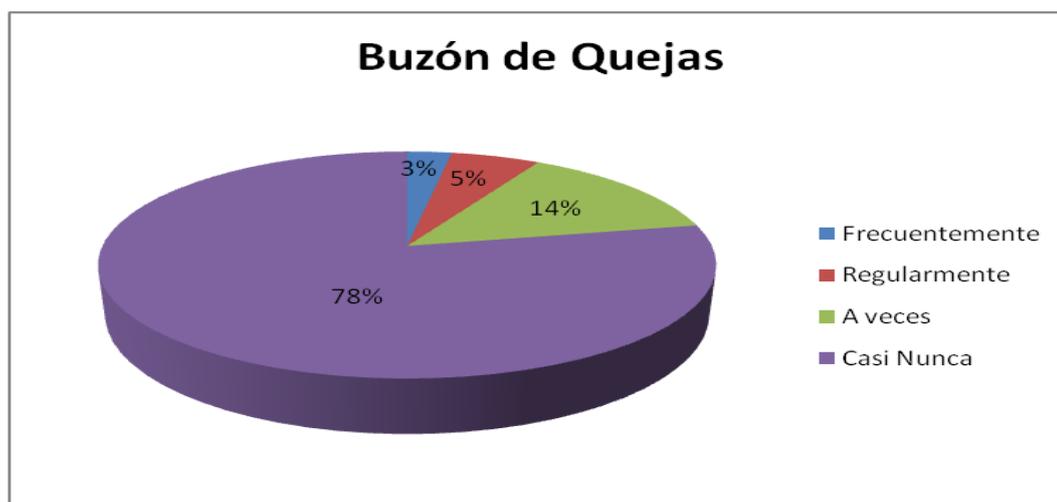
Tabla 1.8

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
Frecuentemente	4	3
Regularmente	8	5
A veces	20	14
Casi nunca	114	78
Total	146	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 1.8



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

### Análisis e Interpretación del Gráfico

El buzón de quejas es importante ya que las personas expresan sus inquietudes sin temor a ser detectadas, aunque la mayor parte de los encuestados manifiestan que nunca utilizan esta opción, se debe incentivar esta actividad a los estudiantes.

9 ¿Considera usted que las secretarias necesitan disponer de una mejor tecnología para atender a los estudiantes?

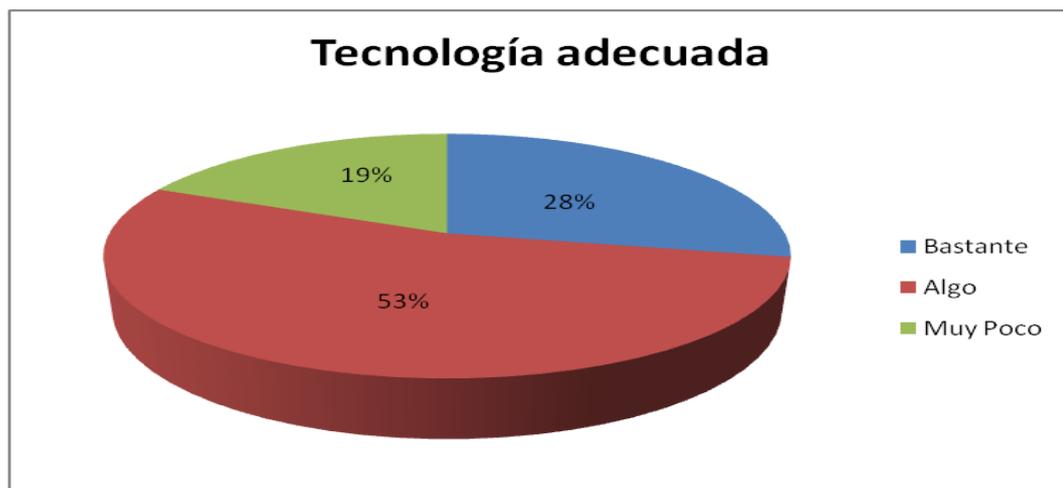
**Tabla 1.9**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Bastante	41	28
Algo	78	53
Muy Poco	27	19
Total	146	100

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 1.9**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

Basta que los encuestados manifiesten que en algo deben las secretarias acceder a la tecnología, es razón suficiente para que estas accedan a una adecuada capacitación tecnológica en beneficio siempre de los estudiantes.

10 ¿Qué sugerencia usted puede aportar como estudiante para mejorar la atención de las secretarías?

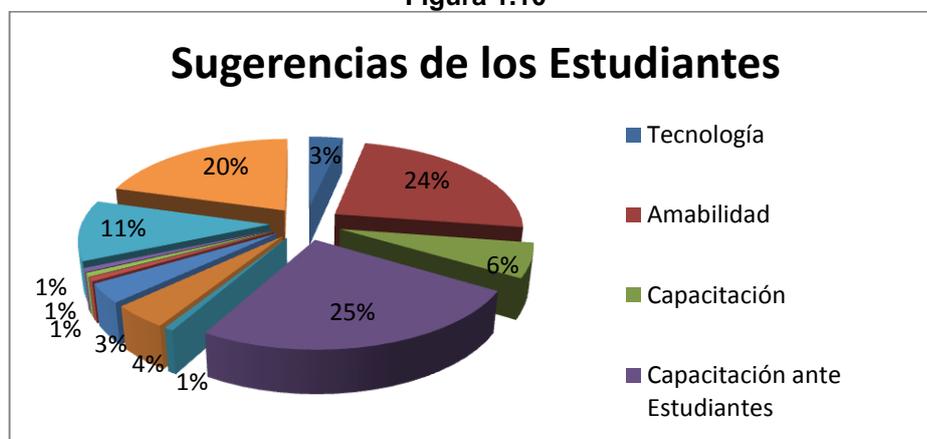
Tabla 1.10

SUGERENCIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tecnología	5	11
Amabilidad	35	24
Capacitación	9	6
Capacitación ante Estudiantes	36	25
Cargos Rotativos	1	1
Cortesía	6	4
Falta de Confianza	5	3
Incremento de Personal	1	1
Información de Trámites	1	1
Interés por Problemas	1	1
Dedicación y Compromiso	16	11
Sin Sugerencias	30	20
TOTAL	146	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 1.10



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

### Análisis e Interpretación del Gráfico

De la gráfica anterior se puede observar que los estudiantes claman por una mejor atención, basada en el buen trato, la cordialidad, eficiencia, eficacia, calidez y respeto.

#### 4.1.2 ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDE IBARRA

1 ¿Cómo valoraría usted la atención que brindan las Secretarías de las diferentes unidades a los estudiantes?

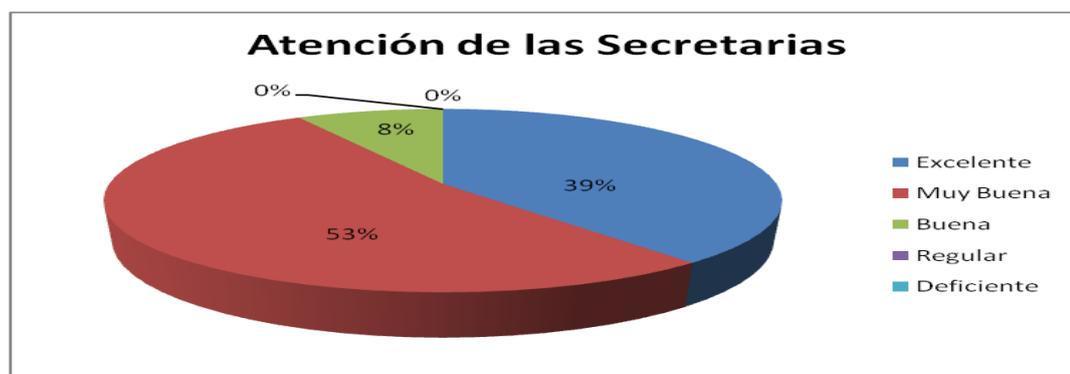
Tabla 2.1

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	14	39
Muy Buena	19	53
Buena	3	8
Regular	0	0
Deficiente	0	0
Total	36	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 2.1



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

#### Análisis e Interpretación del Gráfico

Las encuestadas manifiestan que la atención desplegada es muy buena, razón por la cual se debe mejorar, en estas circunstancias es menester elevar la calidad de atención a los estudiantes a un nivel alto.

2 ¿Cómo cree usted qué valorarían los estudiantes la atención de las secretarías de las diferentes unidades?

**Tabla 2.2**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Muy Amable	13	36
Amablemente	21	58
Poco Amable	2	6
Total	36	100

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 2.2**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

La mayor parte de las personas encuestadas, manifiestan que los estudiantes reciben un trato amable, razón por lo cual es necesario mejorar el trato de las secretarías a un nivel superior para con dichos educandos.

3. ¿De qué manera es la atención que brindan las Secretarias?

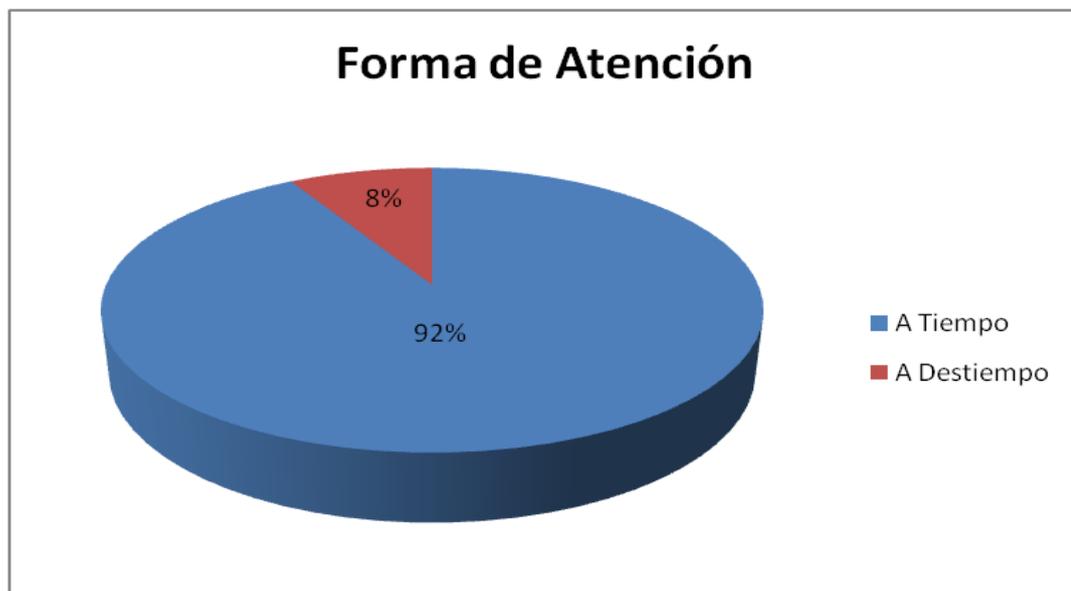
Tabla 2.3

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
A Tiempo	33	92
A Destiempo	3	8
Total	36	100

Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

Figura 2.3



Fuente: Encuesta a estudiantes

Elaborado por: Recalde Mariana y Siza María

### Análisis e Interpretación del Gráfico

Las secretarias por su labor profesional, deben ser eficaces al cien por ciento, en tal virtud las personas encuestadas, manifiestan lo mismo, razón por lo cual, la atención está dentro de los parámetros normales al manifestar que atienden dichas profesionales a tiempo.

4 ¿Los estudiantes encuentran apoyo en las Secretarías y Asistentes en los trámites que realizan?

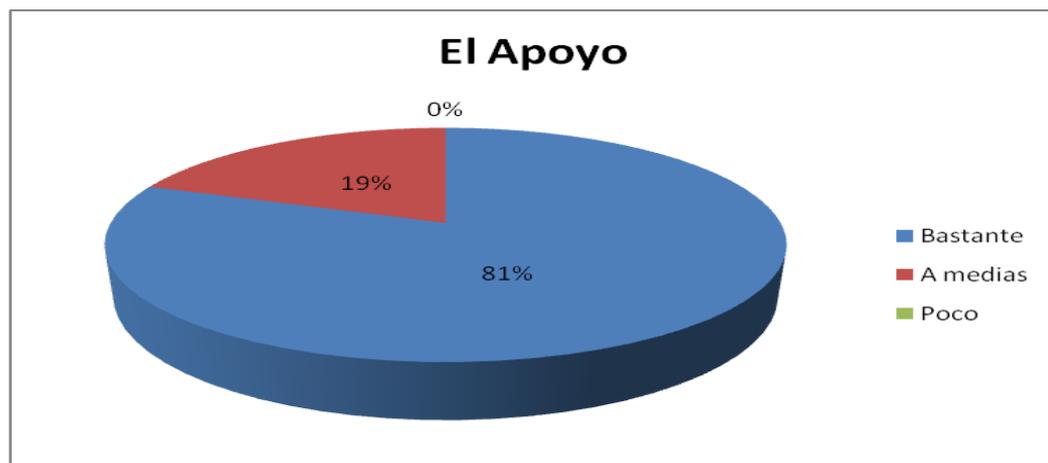
**Tabla 2.4**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Bastante	29	81
A medias	7	19
Poco	0	0
Total	36	100

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 2.4**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

Es importante determinar que los estudiantes verdaderamente encuentran apoyo de parte de las secretarías, esto es positivo para los educandos ya que refleja que las profesionales están cumpliendo de la mejor manera su labor.

5 ¿Cómo valoraría la confidencialidad de las Secretarías ante las solicitudes de los estudiantes?

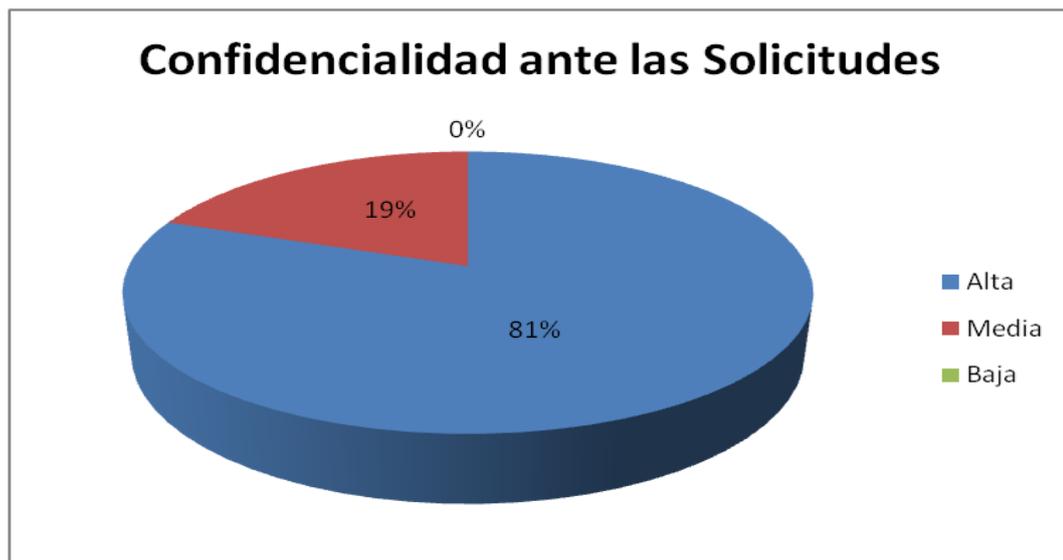
**Tabla 2.5**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Alta	29	81
Media	7	19
Baja	0	0
Total	36	100

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 2.5**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

En esta estadística se puede notar claramente que las profesionales se desempeñan con ética, lo cual es muy bueno en lo referente a la confidencialidad, de esta manera piensan la mayor parte de los encuestados.

6 ¿Reciben los estudiantes información de las Secretarías sobre los trámites que deben realizar en las diferentes unidades?

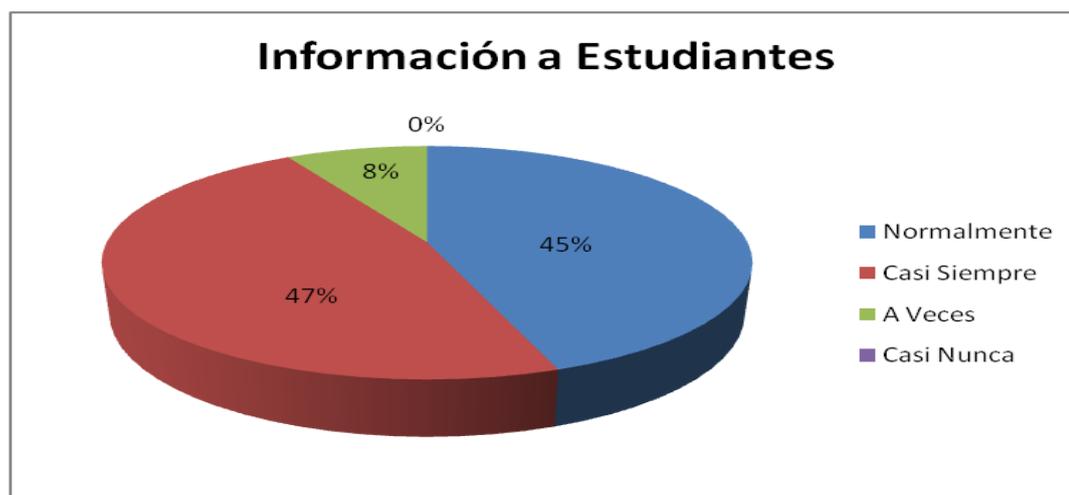
**Tabla 2.6**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Normalmente	16	45
Casi Siempre	17	47
A Veces	3	8
Casi Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 2.6**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

El resultado que arroja la gráfica demuestra claramente que los estudiantes reciben normalmente información acerca de los trámites realizados por las secretarías, lo cual es beneficioso para ellos, ya que están al tanto de los que sucede con sus diligencias.

7 ¿Cree usted que las Secretarias necesitan capacitación para atender de mejor manera a los estudiantes?

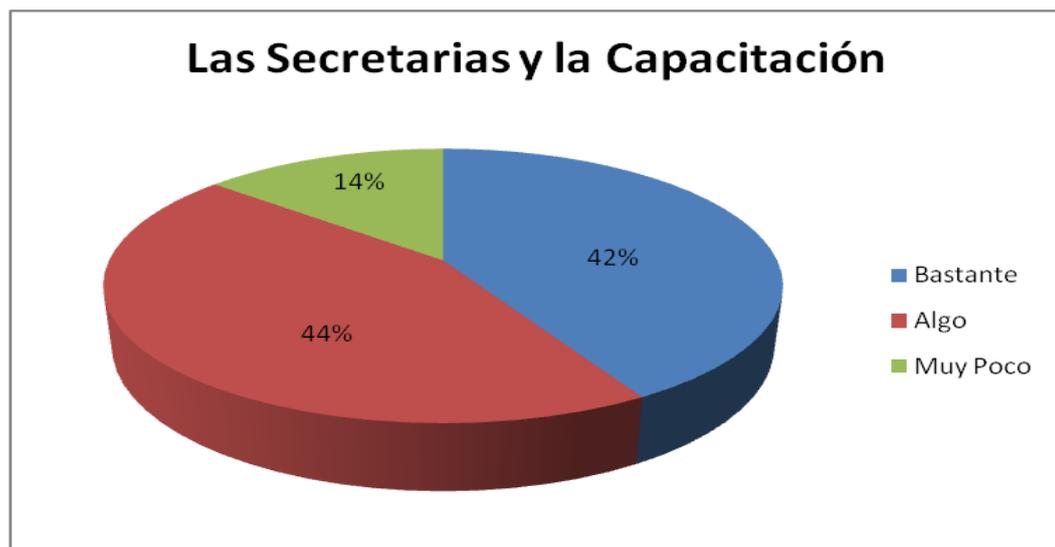
**Tabla 2.7**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Bastante	15	42
Algo	16	44
Muy Poco	5	14
Total	36	100

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 2.7**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

Según los resultados obtenidos a través de la estadística, se puede apreciar claramente que las mismas profesionales, sugieren se realice capacitaciones, en tal virtud se considera necesario la realización de ello, ya que de esto depende el buen desarrollo profesional de las secretarias.

8 ¿Con qué frecuencia utilizan los estudiantes el buzón de quejas para expresar sus reclamos sobre la atención de las Secretarías?

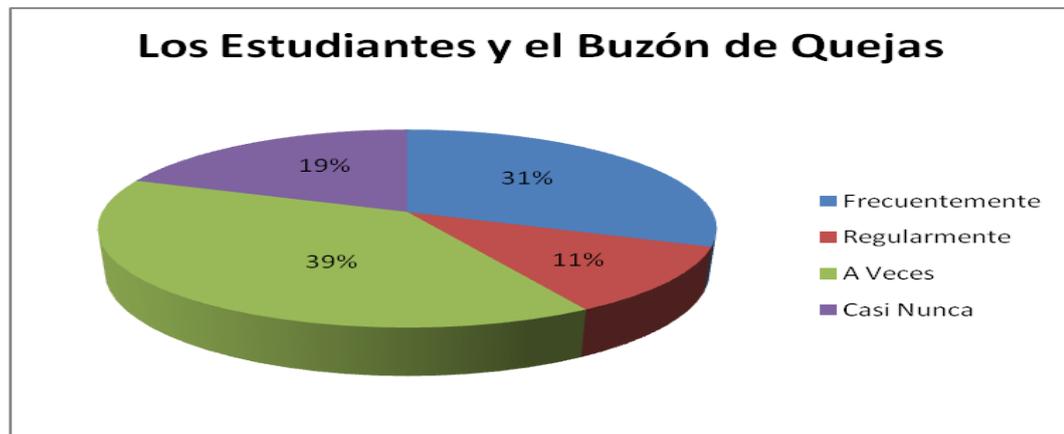
**Tabla 2.8**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Frecuentemente	11	31
Regularmente	4	11
A Veces	14	39
Casi Nunca	7	19
Total	36	100

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 2.8**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

Según las encuestadas el buzón de reclamos por parte de los estudiantes es utilizado solo a veces, razón por la cual es importante la utilización adecuada de esta herramienta que sin lugar a duda favorece la atención de reclamos en beneficio de los estudiantes y las secretarías.

9 ¿Considera usted que las secretarías necesitan disponer de una mejor tecnología para atender a los estudiantes?

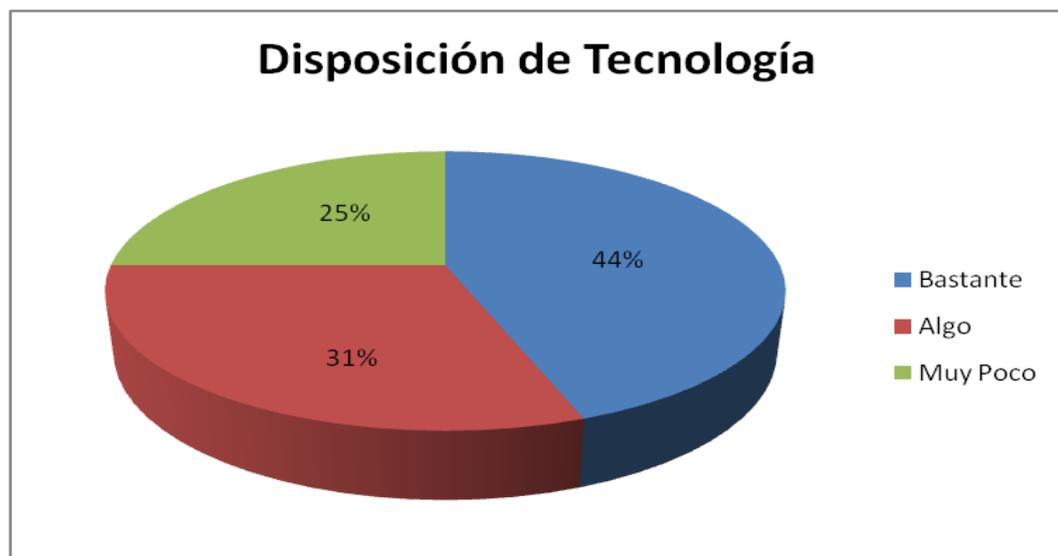
**Tabla 2.9**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Bastante	16	44
Algo	11	31
Muy Poco	9	25
Total	36	100

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

**Figura 2.9**



**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Recalde Mariana y Siza María

### **Análisis e Interpretación del Gráfico**

La tecnología es un factor común dentro de toda institución educativa; sin lugar a equivocarse se puede manifestar que si las secretarías poseen los medios necesarios pueden determinar una mejor atención a los estudiantes, de esta manera coinciden la mayoría de los encuestados.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Se concluye que el desempeño laboral de las secretarias y asistentes en la Universidad Católica Sede – Ibarra, es adecuado en lo referente al desarrollo de sus tareas y su atención, ya que los estudiantes no sienten un apoyo oportuno, eficaz y cálido en el desarrollo de sus trámites estudiantiles.
- La comunicación entre las personas es lo más importante en la vida de una institución, mayormente si se hace referencia a la relación existente entre la secretaria y el estudiantado, en consecuencia es imperante mejorar la calidad de notificación, para elevarla a un punto en donde las partes estén afectadas positivamente.
- La tecnología forma parte de los cimientos de toda entidad, ésta debe basarse en la capacitación, para lograr un nivel alto de atención al estudiante, eficacia y desenvolvimiento por parte de las profesionales.
- En conclusión es de vital importancia que las secretarias profesionales posean una serie de procedimientos y conocimientos que facilite su labor diaria en beneficio de los estudiantes a través de una Guía adecuada y socializada.

## 5.1 Recomendaciones

- Se recomienda a las secretarías y asistentes, efectuar un trabajo profesional con mayor dedicación, afectividad, oportuno y de buen trato hacia los estudiantes, para que por dicha razón el estudiantado se sienta a gusto y muy feliz.
- Es digno de sugerir una buena comunicación entre las secretarías, asistentes y estudiantes involucrados en el proceso, dicha relación debe ser coherente y afectiva.
- A la Institución se recomienda apoyarse en componentes tecnológicos, basados en la capacitación adecuada de procesos, para así llevarla a la práctica efectiva profesional.
- Se sugiere a las secretarías y asistentes, considerar el manejo de la Guía de procedimientos como un conjunto de medios que se planifican de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, con la finalidad de hacer más efectiva la atención hacia ellos como parte principal de la relación.
- Se recomienda a la Institución diferenciar los cargos entre **secretarías y asistentes**.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 Título de la Propuesta**

“GUÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES A LOS ESTUDIANTES DE LA PUCE-SI”.

#### **6.2 Justificación**

Según la realización de la investigación se ha podido conocer el rol que desempeñan las Secretarías y Asistentes de la PUCE -SI, porque vamos a una proyección a futuro, se aplicó las encuestas a los estudiantes de seis Escuelas y se comprobó que brindan una atención muy buena, que trabajan amablemente, la confidencialidad a los estudiantes es media, la información que brindan es normal y el apoyo es a medias, especialmente solicitan que haya una mayor capacitación en la tecnología para que haya una mejor atención y a pesar de todo no ocupan el buzón de quejas.

Lo importante es concientizar, motivar e impulsar la realización de talleres de capacitación en Relaciones Humanas, Relaciones Públicas, Tecnología, para así obtener un mejoramiento de atención de servicio a los estudiantes.

Se debe tener muy en cuenta los aspectos fundamentales que se emplea en un trabajo: Planificación, organización, dirección, control, objetivos claros, destrezas, comunicación liderazgo, confianza, comprensión y voluntad para servir a los demás.

Las Secretaria y Asistentes, deberán ser coactivas, trabajando en equipo y ejecutando los trabajos en forma inmediata para así obtener una buena referencia del jefe inmediato y asegurar el cargo a futuro en la Institución.

Dichas profesionales son el eje fundamental en las Instituciones, cuando hay una buena dirección y control, se gana el prestigio y la aceptación de las personas de su entorno, pero para ello es importante trabajar con ética, responsabilidad y liderazgo.

El tema “Estudio del análisis en el desempeño laboral de la Secretaria en el servicio a los Estudiantes de la PUCE-SI en el año 2011-2012. Es una temática que motiva a las secretarias y funcionarios, con el propósito de que se desempeñen de la mejor manera en sus labores, por la importancia del servicio que ofrece la secretaria en todas las Instituciones ya sean públicas o privadas, por lo cual es necesario que se realicen talleres de relaciones humanas y de esta forma ejecuten su trabajo en equipo, obteniendo excelentes resultados que genera lazos de amistad tanto entre compañeros como con los estudiantes.

### **6.3 Fundamentación**

En lo que se refiere al Tema del Proyecto de Tesis sobre el Estudio del Análisis en el desempeño Laboral de la Secretaria, en el Servicio a los estudiantes de la PUCE-SI, existe un alto consenso que es el soporte fundamental del proceso, sin embargo se observa una debilidad que no ha sido superada en el sistema educacional.

Desarrollar en los estudiantes de la PUCE-SI, la oportunidad para solicitar que haya un mejoramiento de la atención en el servicio de las Secretarias y Asistentes de las diferentes Unidades, a fin de que en el futuro se convierta en una fortaleza.

Desde esta óptica la propuesta aporta desde diversas teorías, basados en el desarrollo del pensamiento y ayuda a diseñar un proceso teórico.

Es importante buscar estrategias, fortalecer el desempeño laboral de las Secretarias y Asistentes, para que los estudiantes, se sientan más satisfechos cuando soliciten un servicio.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 General**

Desarrollar técnicas para mejorar la atención de las secretarias y asistentes a los estudiantes de la PUCE-SI”.

### **6.4.2 Específicos**

- Implementar la guía de técnicas para mejorar la atención de las secretarias y asistentes a los estudiantes de la PUCE-SI”.
- Socializar la guía de técnicas para mejorar la atención de las secretarias y asistentes a los estudiantes de la PUCE-SI”.

## **6.5 Ubicación Sectorial y Física**

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, en la ciudadela La Victoria.



## 6.6 Desarrollo de la Propuesta

### TALLER N° 1

#### CONOCIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### ➤ OBJETIVOS

- 1 Socializar los resultados de la investigación.
- 2 Analizar los resultados de la investigación, mediante una plenaria, para mejorar las falencias percibidas.

##### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller: Conocimiento de los resultados de la investigación.
- Exposición del contenido científico y reflexión de resultados.
- Debate y conclusiones acerca de los resultados de la investigación.

##### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

#### Indicaciones Generales

- Saludo y bienvenida a los participantes por parte de las investigadoras.
- Formación de tres grupos de trabajo.
- Nombrar un coordinador de grupo.
- Sorteo de temas a los grupos.

### ➤ **Saludo y Bienvenida**

El saludo está dirigido a los participantes, dándose a conocer el tema a tratar de la siguiente manera: saludo distinguidos participantes tenemos el honor y el placer de darles la bienvenida al taller sobre el nombre “conocimiento de los resultados de la investigación”.

El objetivo de este taller es promover y fomentar el cambio para mejorar los resultados que arrojó la investigación y realizar un trabajo más eficiente y eficaz.

### ➤ **Dinámica de Presentación de los Participantes**

#### **Te Conozco y me aprendo**

- Se avisa a todos los participantes que va a haber una fiesta y que cada cual debe llevar algo como regalo.
- El primero comienza diciendo su nombre y lo que va a llevar a la fiesta, el segundo repite lo que dijo el anterior, luego dice su nombre y lo que va a llevar a la fiesta.
- Así sucesivamente hasta completar la cantidad de participantes.

### ➤ **Dinámica de Presentación del Taller**

#### **La Canasta de Resultados**

El animador invita a los presentes a sentarse formando un círculo con sillas, el número de sillas debe ser una menos con respecto al número de integrantes; designa a cada uno con el nombre de algún resultado de la investigación. Estos calificativos se repiten varias veces, asignando el mismo resultado a varias personas.

Enseguida se explica la forma de realizar el ejercicio: el animador empieza a relatar una historia (inventada); cada vez que se dice el nombre de un resultado, las personas que han recibido ese seudónimo cambian de asiento (el que al iniciar el juego se quedó de pie intenta sentarse), pero si en el relato aparece la palabra "canasta", todos cambian de asiento. La persona que en cada cambio queda de pie se presenta. La dinámica se realiza varias veces, hasta que todos se hayan presentado.

Por último se da a conocer el tema del taller “conocimiento de los resultados de la investigación oficialmente”.

#### ➤ **Exposición del Sustento Científico**

- Los integrantes del grupo se presentan indicando la actividad que van a realizar.
- Se facilita las hojas con los contenidos del tema a los participantes.
- Instalar un proyector.
- Realizar la exposición mediante diapositivas.
- Cada diapositiva debe ser explicada exhaustivamente por cada miembro del grupo.
- Se debe hacer una exposición en forma general del tema.
- A continuación se presenta las diapositivas del sustento científico.

#### ➤ **Sustento Científico**

Los resultados de la investigación están orientados a los aspectos detectados por los estudiantes en beneficio de ellos que son:

## Diapositiva 1



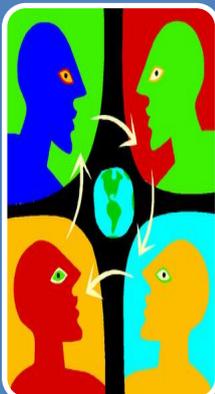
### La Capacitación

- Proceso continuo de enseñanza aprendizaje, mediante el cual se desarrolla habilidades y destrezas de los servidores.
- Mejora el desempeño en las labores.



### Puede ser interna y externa

- De acuerdo a un programa permanente aprobado.
- que pueda brindar aportes a la Institución.



### Permite adaptarse a los rápidos cambios:

- Sociales.
- Tecnológicos.

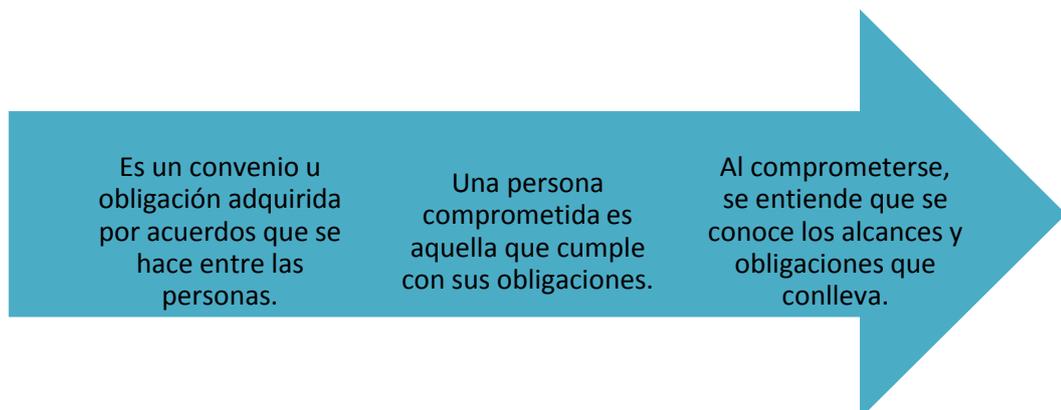
## Diapositiva 2

### BUENA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE



## Diapositiva 3

### COMPROMISO



➤ **Reflexión del Tema**

- Es imperante que en la reflexión del tema, mediante una lluvia de ideas se medite los diferentes aspectos que contempla el sustento científico como es la capacitación a las secretarias y la manera de influencia en su labor diaria.
- Se debe reflexionar acerca de cómo el concepto compromiso influye en el trato y atención a los estudiantes por parte de las secretarias.

➤ **Realización de la Plenaria**

- En la plenaria se propone que participen todos los integrantes del grupo y tomarán decisiones trascendentales para el futuro de la Institución.
- Se conforman dos conjuntos de trabajo que se llamarán: grupos A y B y están conformados por tres personas, cada uno de las cuales defenderán su criterio. Hay que tener en cuenta que los grupos deben tener criterios diferentes.
- Preparar el material: hojas y bolígrafos.
- Se designa a un moderador o maestro de debates para la plenaria.
- Formalmente se declara la apertura de la plenaria, todas las intervenciones son anotadas o grabadas.
- Las comisiones presentan sus propuestas.
- Cada secretario relator lee la síntesis de lo discutido, la importancia de las capacitaciones, buen trato a los estudiantes, compromisos de las secretarias.
- Se somete a votación la aceptación o rechazo.
- Se cierra formalmente la plenaria, registrando los acuerdos logrados.
- El tiempo de duración es 5 a 10 minutos por participante y 30 para el resumen.

- Se realiza una reflexión de las conclusiones sobre los asuntos positivos y negativos que desprende la lluvia de ideas con respecto a los resultados de la investigación.
- Los participantes individualmente harán un árbol de virtudes y defectos que están realizando en su labor.

Se sugiere las siguientes pautas a tratar:

- Las capacitaciones a las secretarias elevan el nivel de servicio a los estudiantes.
- Los compromisos éticos profesionales darán satisfacción a los estudiantes.
- Una buena atención al estudiante por parte de las secretarias guiará el camino de la Institución.

➤ **Materiales**

Para apoyar la exposición del tema, los participantes pueden valerse también de materiales gráficos y audiovisuales, grabaciones, música, documentales. Estos materiales ilustrarán y apoyarán la discusión y la harán más amena.

➤ **EVALUACIÓN**

1.- ¿Qué aprendió hoy en referencia a los resultados de la investigación?

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----



## TALLER Nº 2

### TAREAS PRINCIPALES DE LAS SECRETARIAS FRENTE A LOS ESTUDIANTES

#### ➤ OBJETIVOS

- 1 Identificar las tareas de las secretarias frente a los estudiantes.
- 3 Concientizar la importancia de las tareas específicas de las secretarias para con los estudiantes.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller “tareas principales de las secretarias frente a los estudiantes”
- Exposición del contenido científico y reflexión de resultados.
- Debate y conclusiones de las “Tareas principales de las secretarias”.

#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

##### ❖ Indicaciones Generales

- Formación de tres grupos de trabajo.
- Nombrar un coordinador de grupo.
- Sorteo de temas a los grupos.

##### ⊕ Dinámica de Presentación del Taller

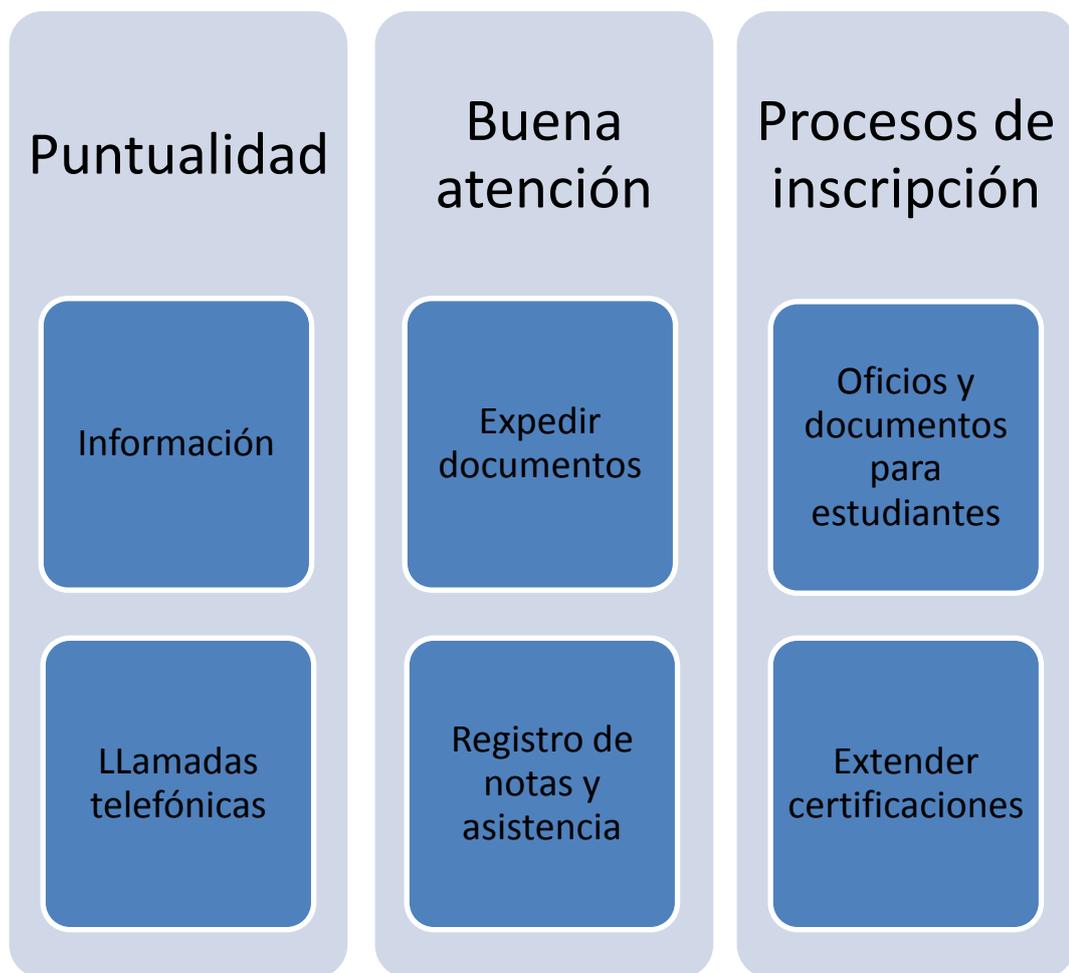
- Se reparte tarjetas a los participantes que contienen imágenes.
- Se les pedirá que detallen lo que ven en las tarjetas.
- Cada participante expondrá la idea sobre el tema se va a tratar en el taller.

- Lo importante es que adivinen el tema del taller que es: “tareas principales de las secretarias frente a los estudiantes”.

### ⊕ **Exposición del Sustento Científico**

- Exposición del tema “tareas principales de las secretarias frente a los estudiantes”.
- Se facilita las hojas con los contenidos del tema a los participantes.
- Se instala un proyector.
- Se realiza la exposición mediante diapositivas.

#### **Diapositiva 1**



## Diapositiva 2

### Puntualidad

Criterio amplio.  
Disposición rápida y observación aguda.  
Orden en su escritorio.

Archivo general al día , evitando la aglomeración del material a archivarse.

### Buena atención

Acción en función de resultados.  
Colaboración como eje de su trabajo.

Agendas personales y de la Institución, para no confiar a la memoria por ser frágil.

### Procesos de inscripción

Disposición ordenada del material.

Tacto, discreción y certeza en el manejo de datos e información.

### Diapositiva 3

### Reglas de Oro de las Secretarias



## **Reflexión del Tema**

Mediante Collage colectivo los integrantes del grupo de trabajo realizan la reflexión en lo referente a las tareas de la secretaria frente a los estudiantes, tomando en cuenta las reglas de oro y su relación con la actividad.

## **Materiales**

- Revistas.
- Diarios.
- Goma.
- Pliegos de papel.

## **Tiempo**

Aproximadamente de 20 a 35 minutos.

## **Actividades**

- ✓ Se realiza dos grupos de trabajo.
- ✓ Se nombra un coordinador que será la persona que realizará la exposición.
- ✓ El grupo uno, hará un collage de las tareas que realizan las secretarías.
- ✓ El segundo grupo realizará las tareas que no deben hacer las secretarías.

## **⊕ Realización del Debate**

### **Actividades**

- Se escoge el tema para el debate. “tareas principales de las secretarías frente a los estudiantes”.

- Hay que preparar el argumento del debate.
- Designar un moderador, quién será el "anfitrión" encargado de ordenar el debate, dar la palabra. Es escogido de entre las personas del grupo.
- Se fija las reglas, tiempo que se otorgará para la intervención de cada participante.
- El moderador dará una pequeña introducción referente a las tareas de las secretarías en general.
- Se realiza el debate haciendo referencia explícita sobre las tareas de las secretarías frente a los estudiantes de la Universidad Católica.
- Luego de debatir, el moderador realiza una síntesis de lo conversado.
- Las conclusiones o palabras de cierre por parte del moderador deben ser objetivas.

➤ **EVALUACIÓN**

1.- ¿Qué aprendió hoy acerca de las tareas de la secretaria frente a los estudiantes?

-----  
 -----  
 -----

2.- ¿Qué aporte puede usted brindar para mejorar el trabajo realizado?

-----  
 -----  
 -----

3.- ¿Qué puede hacer usted para que el trabajo realizado sea profesional?

-----  
 -----  
 -----

## TALLER Nº 3

### COMO COMUNICARSE EFECTIVAMENTE CON LOS ESTUDIANTES

#### ➤ OBJETIVOS

- 1 Optimizar la comunicación en la relación secretaria - estudiante.
- 2 Poner en práctica los pasos para una comunicación efectiva con los estudiantes.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller.
- Exposición del contenido científico y reflexión de resultados.
- Realización de un Foro.

#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

#### Indicaciones Generales

- Formación de tres grupos de trabajo.
- Nombrar un coordinador de grupo, el mismo que será el encargado de realizar las exposiciones del foro.
- Sorteo de temas a los grupos.

#### ⊕ Dinámica de Presentación del Taller

- Se reparte una hoja donde contempla una gráfica que le dará las pautas para poder nombrar el taller.
- Por medio del siguiente gráfico se dará a conocer el tema.
- Se trata de ordenar las palabras y dar el nombre verdadero al taller.
- La gráfica es la que se presenta a continuación.



Estudiantes

Comunicación

Secretaria

#### ⊕ **Exposición del Sustento Científico**

- Se facilita las hojas con los contenidos del tema a los participantes.
- Se instala un proyector.
- Se realiza la exposición mediante diapositivas.

## Teoría

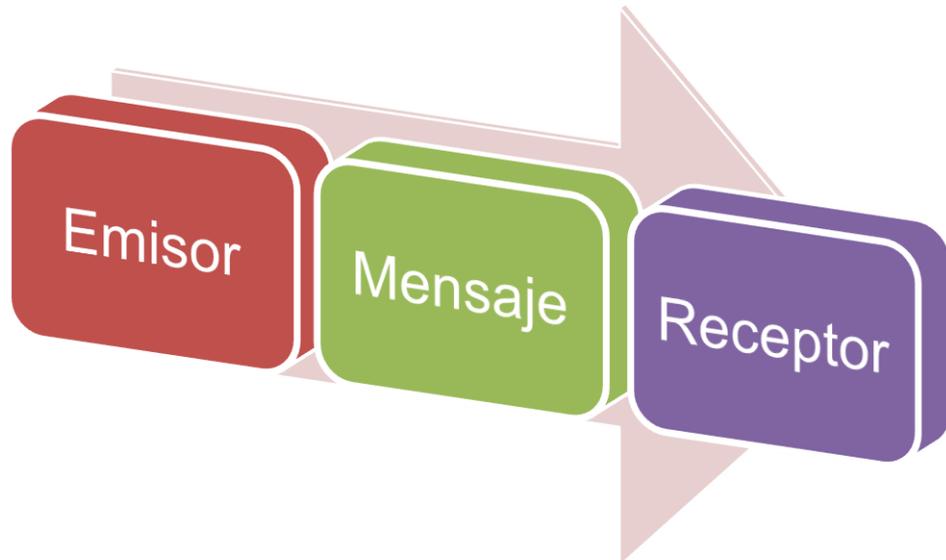
“La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio”. Es uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación en todas las esferas de la actividad humana.

**Gráfico 1**



## Gráfico 2

### Proceso de la Comunicación



#### ⊕ Reflexión del tema

Es importante reflexionar cómo se deben comunicar efectivamente las secretarías con los estudiantes, para lo cual se imparte una hoja que contenga una lectura referente a la misma, basada en el sustento científico que se presentó en la anterior parte.

#### - Materiales

Hoja de lectura.

### La Comunicación

Un sultán soñó que había perdido todos los dientes. Después de despertar, mandó llamar a un sabio para que interprete su sueño. ¡Qué desgracia mi Señor! Exclamó el sabio, Cada diente caído representa

la pérdida de un pariente de Vuestra Majestad. ¡Qué insolencia! Gritó el Sultán enfurecido ¿Cómo te atreves a decirme semejante cosa? fuera de aquí, llamó a su guardia y ordenó que le dieran cien latigazos. Más tarde ordenó que le trajesen a otro sabio y le contó lo que había soñado. Este, después de escuchar al Sultán con atención, le dijo: ¡Señor! Gran felicidad os ha sido reservada. El sueño significa que sobrevivirás a todos vuestros parientes.

Se iluminó el semblante del Sultán con una gran sonrisa y ordenó que le dieran cien monedas de oro. Cuando este salía del Palacio, uno de los cortesanos le dijo admirado: ¡No es posible! La interpretación que habéis hecho de los sueños es la misma que el primer sabio. No entiendo porque al primero le pagó con cien latigazos y a ti con cien monedas de oro. Recuerda bien amigo mío, respondió el segundo sabio, que todo depende de la forma en el decir, uno de los grandes desafíos de la humanidad es aprender a comunicarse.

De la comunicación depende, muchas veces, la felicidad o la desgracia, la paz o la guerra. La verdad debe ser dicha en cualquier situación, de esto no cabe duda, mas la forma con que debe ser comunicada es lo que provoca en algunos casos, grandes problemas. La verdad puede compararse con una piedra preciosa; si se la lanza contra el rostro de alguien, puede herir, pero si se la envuelve en un delicado embalaje y se la ofrece con ternura, ciertamente será aceptada con agrado.

## **Tiempo**

Aproximadamente 20 minutos.

## **Trabajo**

- ✓ Se realiza la lectura.
- ✓ Poner de manifiesto las conclusiones que sacaron los participantes.

## **⊕ Realización de un Foro**

En el siguiente Foro, las secretarias discuten acerca de la comunicación efectiva de las profesionales con respecto a los estudiantes.

## **Actividades**

- ✓ Se nombra un coordinador para que dirija la participación de los expositores.
- ✓ Seleccionar un secretario para que anote sobre lo tratado y los puntos más relevantes acerca de la comunicación efectiva de las secretarias en relación con los estudiantes.
- ✓ Se determina el tiempo disponible por participante que es 5 minutos.
- ✓ Señalar el orden de las intervenciones.
- ✓ El coordinador cede el derecho de palabra.
- ✓ Declarar iniciado el foro.
- ✓ Se suministra los contenidos teóricos.
- ✓ Se anuncia el tema.
- ✓ Exposición de los participantes.
- ✓ Se recepta las preguntas del auditorio.
- ✓ Presenta, al final, un resumen de lo expuesto,
- ✓ Se sacará conclusiones y los puntos coincidentes o discordantes.
- ✓ El coordinador no emite su opinión sobre el tema discutido, mientras se desarrolla el foro.





## TALLER Nº 4

### HABILIDAD PARA ESCUCHAR

#### OBJETIVOS

- 1 Dominar las técnicas que ayuden a la correcta habilidad de escuchar
- 2 Desarrollar una buena habilidad para escuchar.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller.
- Exposición del contenido científico y reflexión de la teoría.
- Realización de una Mesa Redonda acerca de la “habilidad para escuchar”.

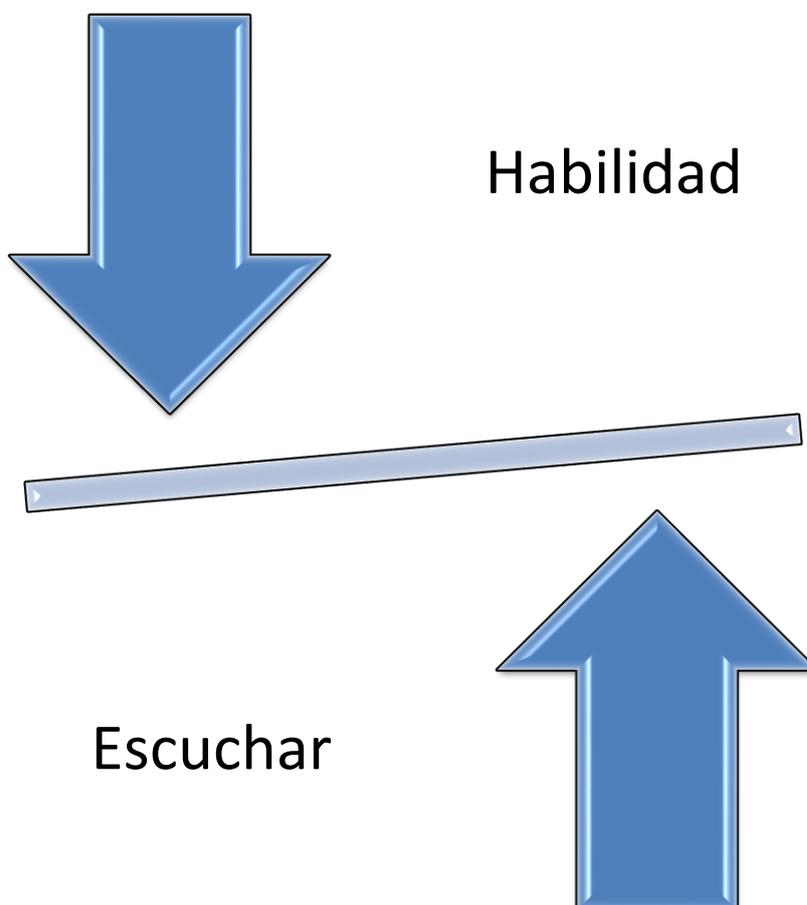
#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

#### Indicaciones Generales

- Formación de tres grupos de trabajo.
- Nombrar coordinadores de grupos.
- Sorteo de temas a los grupos.

## ⊕ **Dinámica de Presentación del Taller**

Por medio de la siguiente imagen, se realiza una lluvia de ideas acerca de cómo se debe llamar el taller.



## ⊕ **Sustento Científico**

Exposición del tema: “HABILIDAD PARA ESCUCHAR”

- Se facilita las hojas con los contenidos del tema a los participantes.
- Conexión de un proyector.
- Se realiza la exposición mediante diapositivas.
- Las diapositivas son las siguientes:

## Diapositiva 1

### LA ESCUCHA ACTIVA

El principio más difícil del proceso de comunicación es saber escuchar.

luego

Se está más pendiente de las propias emisiones, por eso se pierde la esencia de la comunicación.

luego

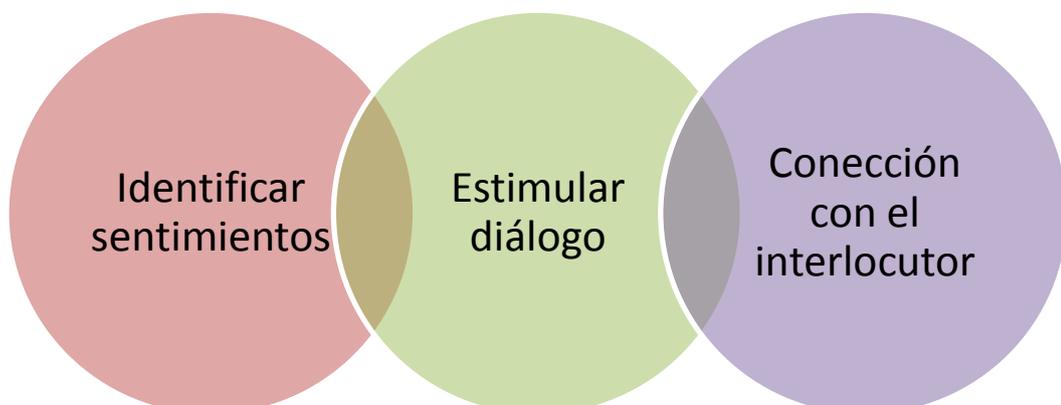
Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así, esto depende de un esfuerzo superior.

## Diapositiva 2



## Diapositiva 3

### PROCESO DE UNA ESCUCHA ACTIVA



## ⊕ **Reflexión del tema**

La profesión de secretaria exige varias habilidades, sin embargo quizás una de las más importantes de todas es la de saber escuchar, para poder dar una buena atención a los estudiantes. El diálogo es el que permite establecer contacto con las demás personas, es la mejor herramienta de comunicación.

### **Materiales**

Hoja de lectura “La comunicación”.

### **Tiempo**

Aproximadamente 20 minutos dura la exposición.

### **Trabajo**

- ✓ Se da lectura al texto planteado.
- ✓ Se pone de manifiesto las conclusiones que sacaron los participantes en referencia a la habilidad de escuchar.

## ⊕ **Realización de la Mesa Redonda**

- Preparar la logística del taller con afiches, carteleras, relacionados con el tema “Habilidad para Escuchar”.
- Arreglar un escenario en el que los integrantes sean vistos por todo el público, se elige el tema.
- Seleccionar a los expositores.
- Realizar reuniones previas con los participantes, con el propósito de establecer un orden y coordinar el desarrollo de la exposición.





## TALLER Nº 5

### ¿CÓMO ATENDER RECLAMOS?

#### ➤ OBJETIVOS

- 1 Describir la planificación del proceso para evitar reclamos.
- 2 Presentar la metodología para gestionar los reclamos de los estudiantes.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller.
- Exposición del contenido científico y reflexión de resultados.
- Realización de un Panel.

#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

#### Indicaciones Generales

- Formar tres grupos de trabajo
- Nombrar un coordinador de grupo.
- Sorteo de temas a los grupos.

#### ⊕ Dinámica de Presentación del Taller

Por medio de la siguiente imagen identifique el tema del taller.



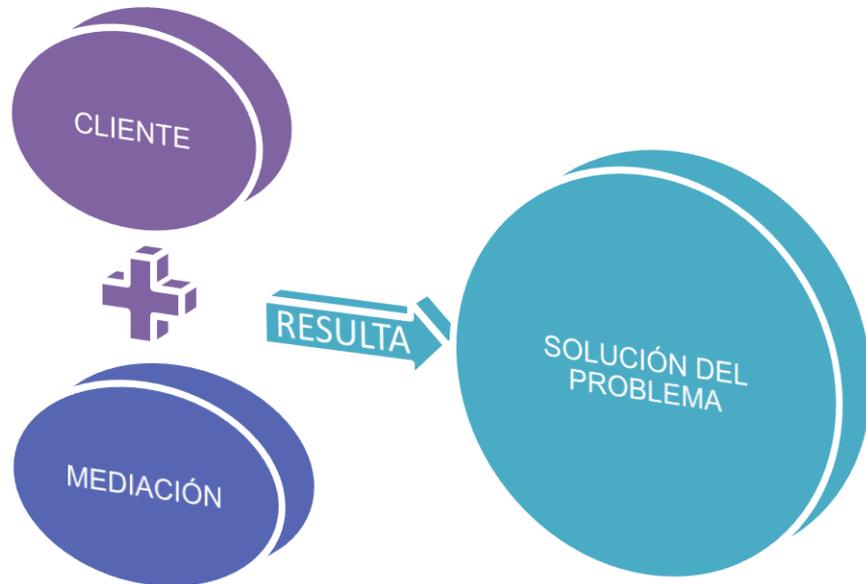
#### ⊕ **Sustento Científico**

Exposición del tema: “CÓMO ATENDER RECLAMOS”

- Se facilita las hojas con los contenidos del tema a los participantes.
- Instalar un proyector.
- Se realiza la exposición mediante diapositivas.
- Las diapositivas son las que se presentan a continuación:

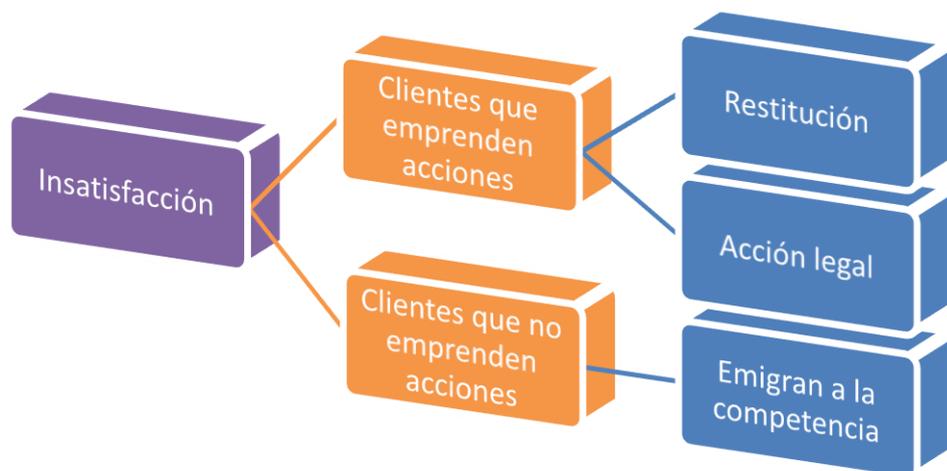
**Diapositiva 1**

**RECLAMOS**

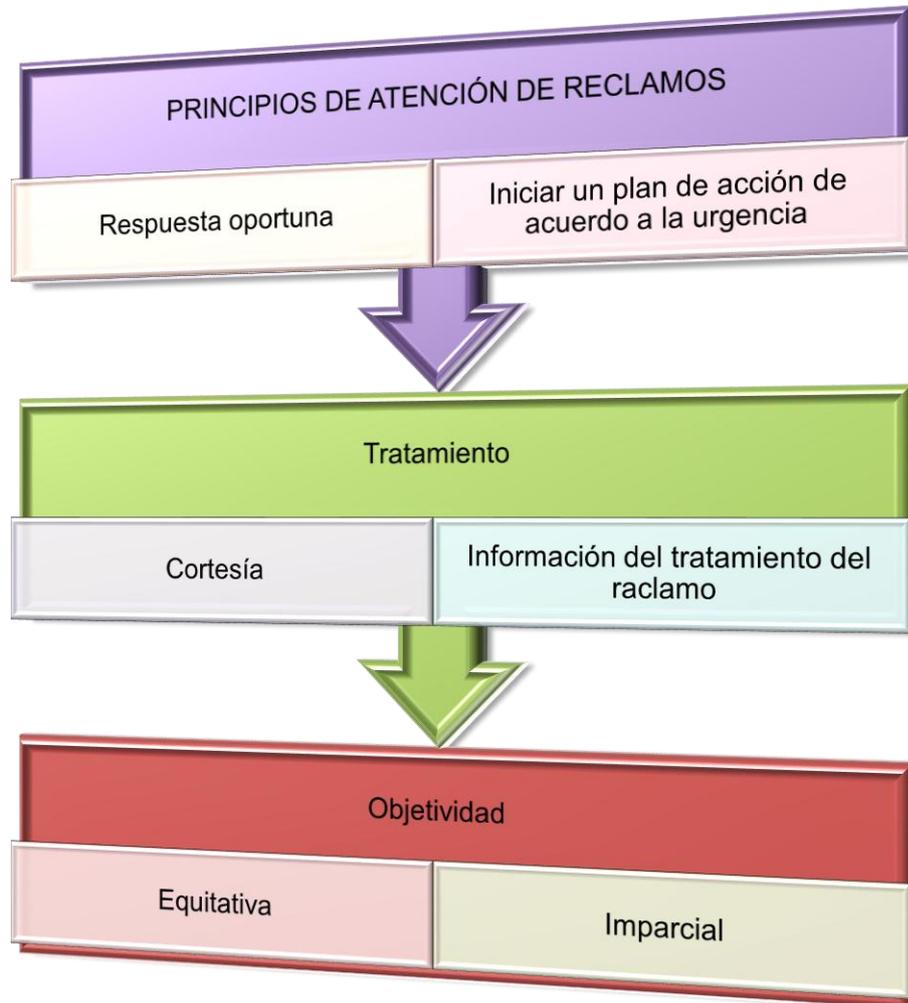


**Diapositiva 2**

**ACCIONES DE LOS RECLAMOS**



### Diapositiva 3



#### ⊕ Reflexión del tema

En toda institución educativa siempre existen las quejas y reclamos por parte de los estudiantes, ya sea que se trate de personas muy exigentes o no, en todo caso los reclamos deben ser llevados en forma profesional y sin resentimientos ya sea, al emitir algún documento incorrecto, al haber brindado un mal servicio o una mala atención.

## **Tiempo**

Aproximadamente 15 minutos.

## **Trabajo**

- ✓ Se analiza los aspectos que se desea cambiar para mejorar los reclamos por parte de los estudiantes.

## **⊕ Realización de un Panel**

- Anunciar el tema “Cómo atender reclamos” y el objetivo de discusión.
- Nombrar al coordinador y los panelistas que pueden ser entre 4 y 8 participantes.
- Realizar la presentación de los panelistas.
- Determinar el tiempo de la discusión (30 minutos) y el de la realización de las preguntas (15 minutos).
- Iniciar la discusión con pregunta general del coordinador ¿Qué piensa usted acerca de la atención de reclamos por parte de los estudiantes?
- Se hace un resumen breve sobre el estado de la discusión.
- Finalizar la discusión.
- Conceder la palabra a los miembros del auditorio.
- Se cierra el panel.

## **Materiales**

Para apoyar la exposición del tema, los participantes pueden valerse también de los materiales gráficos y audiovisuales, grabaciones, música, documentales. Estos materiales ilustrarán y apoyarán la discusión, y la harán más amena.

## EVALUACIÓN

1.- ¿Qué aprendió hoy acerca de la atención de reclamos?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2.- ¿Qué aporte puede brindar para mejorar el presente trabajo?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3.- ¿Qué actitud debe usted asumir frente a los reclamos de los estudiantes?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## TALLER N° 6

### COMUNICACIÓN ENTRE LAS SECRETARIAS

#### OBJETIVOS

- 1 Ejecutar técnicas de comunicación eficiente, para mejorar la relación entre compañeras secretarias.
- 2 Poner en práctica las técnicas de la comunicación.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller.
- Exposición del contenido científico y reflexión de resultados.
- Realización de la técnica Philips 66.

#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

#### Indicaciones Generales

- Formar tres grupos de trabajo.
- Nombrar los coordinadores de grupo.
- Sorteo de temas a los grupos.

#### ⊕ Dinámica de Presentación del Taller

Mediante la siguiente figura, realice su apreciación de cómo debe llamarse el taller.



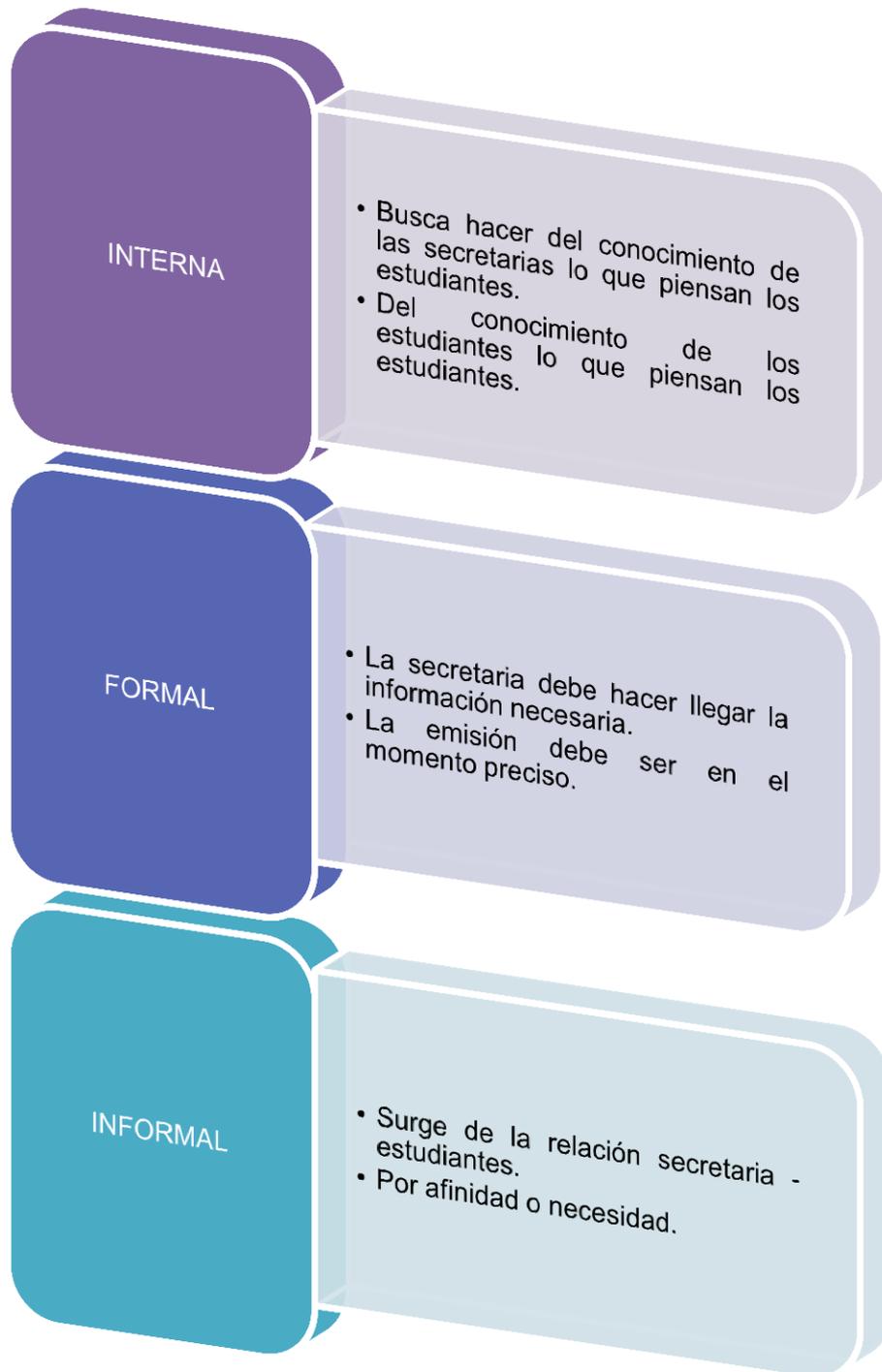
#### ⊕ **Sustento Científico**

Exposición del tema: “comunicación entre las secretarias”

- Se facilitará las hojas con los contenidos del tema comunicación entre secretarias a los participantes.
- Se instala un proyector.
- Se realizara la exposición mediante diapositivas.
- Las diapositivas son las que a continuación se exponen.

## Diapositiva 1

### COMUNICACIÓN ENTRE SECRETARIAS



## Diapositiva 2

### CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN UN EQUIPO DE TRABAJO

- **Manténgase en contacto siempre:** Una buena regla es que durante una crisis nunca es suficiente lo que comunique, siempre que se lo haga en forma honesta, abierta y consistente.
- **Sea claro y preciso:** Para tener éxito en una comunicación de crisis, los mensajes deben ser transmitidos con claridad, especificidad y coherencia. La comunicación confusa y ambigua es su peor enemigo en una crisis.

## Diapositiva 3

### CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN UN EQUIPO DE TRABAJO

- **Elija al mejor mensajero:** Lo ideal es que para personas diferentes halla mensajes diferentes dentro de la organización. Es necesario que usted seleccione a la persona indicada para hablar con cada grupo.
- **Reúnase cara a cara:** Cuando le sea posible, reúnanse directamente con su equipo de trabajo. Y, mejor aún, si lo hace más de una vez.
- **Espere lo imprevisible:** En tiempos de crisis o cambios, lo imprevisible está destinado a ocurrir.

## ⊕ **Reflexión del tema**

El espíritu de equipo es la habilidad para trabajar juntos. La comunicación es una actividad diaria de todas las personas, así como es importante en las relaciones personales, lo es también en las Instituciones, en el ambiente de trabajo la secretaria interactúa con sus compañeras, superiores, estudiantes y padres de familia.

### **Tiempo**

Aproximadamente 10 minutos

### **Trabajo**

- ✓ Se sugiere realizar un árbol de actitudes positivas y negativas para la reflexión anterior.
- ✓ Se analiza los aspectos que se desea cambien, para mejorar la interacción entre compañeras, su amabilidad, su afectividad y buen trato.

## ⊕ **Realización de la técnica Philips 66**

El grupo se divide en subgrupos de 6 personas para discutir durante 6 minutos un tema y llegar a una conclusión sobre aspectos relacionados a la comunicación entre secretarias.

- Planteamiento del tema por parte de las investigadoras.
- Informar sobre el uso de la técnica.
- Impartir la información de la limitación del tiempo para que cada subgrupo ajuste su trabajo.
- Cada uno de los componentes del grupo expone su opinión durante un minuto ya que son seis personas en el conjunto.

- Cada grupo elige un portavoz que es el encargado de anotar, resumir y presentar las opiniones del subgrupo al resto de participantes.
- Una vez leídos todos los informes, se discuten las conclusiones presentadas por el portavoz de cada subgrupo.
- Cada subgrupo elige un coordinador para intentar llegar a una propuesta consensuada entre todos.
- Finalmente, cada representante expone a su subgrupo la propuesta alcanzada.

## **EVALUACIÓN**

1.- ¿Qué aprendió hoy en referencia a la comunicación entre secretarías?

---

---

---

---

---

2.- ¿Qué aporte puede usted brindar para mejorar el presente trabajo?

---

---

---

---

---

---

---

---

3.- ¿Cómo puede usted elevar la calidad de comunicación con sus compañeras?

---

---

---

---

---

## TALLER N° 7

### CONOCIMIENTO DE DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES

#### OBJETIVOS

- 1 Identificar los derechos de los estudiantes.
- 2 Concientizar la importancia de los derechos de los estudiantes para una mejor vida académica.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller “Conocimientos del Derecho de los Estudiantes”.
- Exposición del contenido científico, el Reglamento de la Universidad PUCE-SI, referente a los deberes y actividades de los estudiantes.
- Debate y conclusiones.

#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

#### ❖ Indicaciones Generales

- Formación de tres grupos de trabajo.
- Nombrar un coordinador de grupo.
- Sorteo de temas a los grupos.

#### ⊕ Dinámica de Presentación del Taller

- Se reparte tarjetas a los participantes que contienen los Artículos del Reglamento de los derechos de los estudiantes.
- Pedir que se exponga su opinión acerca del contenido de cada tarjeta.

- Cada participante expondrá la idea del tema a tratar en el taller.
- Lo importante es que predigan el tema: “Conocimiento de Derechos de los Estudiantes”.

### ⊕ **Exposición del Sustento Científico**

- Exposición del tema.
- Facilitar las hojas que contiene el tema, a los participantes.
- Instalar un proyector.
- Se realiza la exposición mediante diapositivas.

### **Diapositiva 1**



## Diapositiva 2

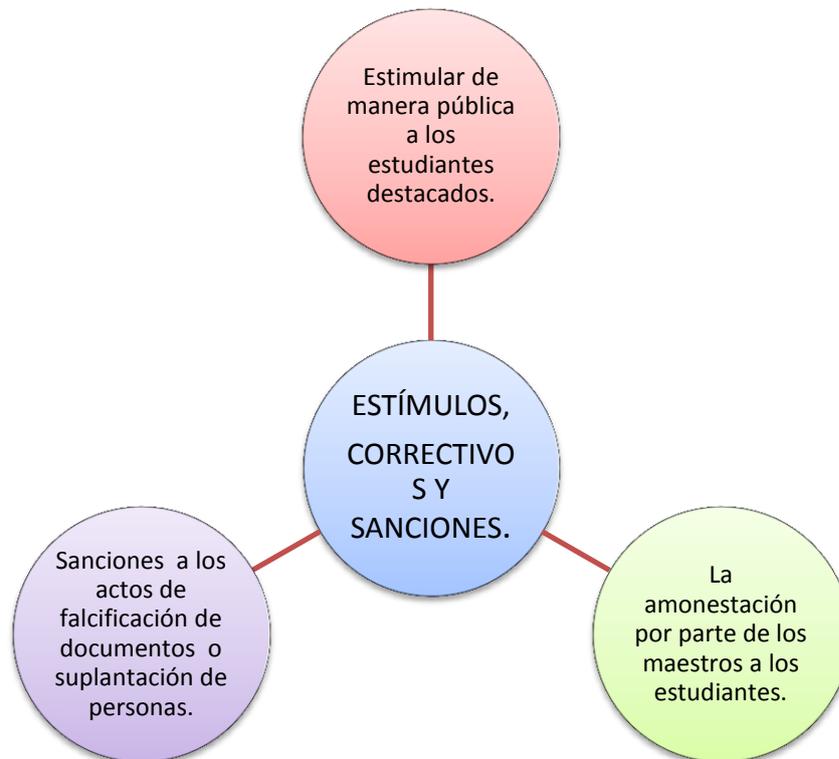


## Diapositiva 3

### DE LOS DEBERES Y DERECHOS

- ◉ La asistencia puntual a clases.
- ◉ Recibir las clases programadas.
- ◉ Exigir que los profesores asistan puntualmente.
- ◉ Recibir orientación e información sobre el estatuto, reglamentos, normas y procedimientos.

#### Diapositiva 4



#### Diapositiva 5

**ORGANIZACIONES  
ESTUDIANTILES  
DISPOSICIONES GENERALES**

- La participación de los estudiantes en actos electorales.
- Admisión de estudiantes oyentes.
- Normas internas.

## ⊕ Reflexión del Tema

En toda institución existen reglamentos tanto para los estudiantes, docentes y personal administrativo, los cuales deben ser de conocimiento de todos los órganos de la entidad educativa para el cumplimiento eficaz de los mismos, evitando así sanciones o inconvenientes.

### **Tiempo**

Aproximadamente 45 minutos.

### **Trabajo**

- Se analiza los artículos para mejorar los deberes y derechos por parte de los estudiantes.

## ⊕ Realización de un Panel

- ✓ Anunciar el tema.
- ✓ Nombrar al coordinador y los panelistas.
- ✓ Realizar la presentación de los panelistas.
- ✓ Determinar el tiempo de la discusión (30 minutos) y el de la realización de las preguntas (15 minutos).
- ✓ Iniciar la discusión, con una pregunta general del coordinador que es: ¿Qué piensa usted acerca de los derechos de los estudiantes, se cumplen o no?
- ✓ Se hace un resumen breve sobre el estado de la discusión.
- ✓ Finalizar la discusión.
- ✓ Conceder la palabra a los miembros del auditorio.
- ✓ Se cierra el panel.

## **Materiales**

Para ayudar la exposición del tema, los participantes pueden valerse también de los materiales gráficos audiovisuales, grabaciones, música y documentales. Estos materiales ilustrarán y apoyarán la discusión y harán más amena.

## **EVALUACIÓN**

1.- ¿Qué aprendió hoy con respecto a los derechos de los estudiantes?

---

---

---

---

---

---

---

---

2.- ¿Qué aporte puede brindar para mejorar el presente trabajo?

---

---

---

---

---

---

---

---

3.- ¿Qué actitud debe usted asumir cuando no se cumplen sus derechos?

---

---

---

---

---

---

---

---

## TALLER Nº 8

### VALORES DE LA SECRETARIA FRENTE A LOS ESTUDIANTES

#### ➤ OBJETIVOS

- 1 Identificar los valores que la secretaria debe poseer frente a los estudiantes.
- 2 Determinar la importancia de los valores de las secretarias como parte del proceso de la vida estudiantil.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller.
- Exposición del contenido científico, sobre valores de la secretaria.
- Mesa redonda.

#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

##### **Indicaciones Generales**

- Formación de tres grupos de trabajo.
- Nombrar un coordinador de grupo.
- Sorteo de temas a los grupos.

##### ⊕ **Dinámica de Presentación del Taller**

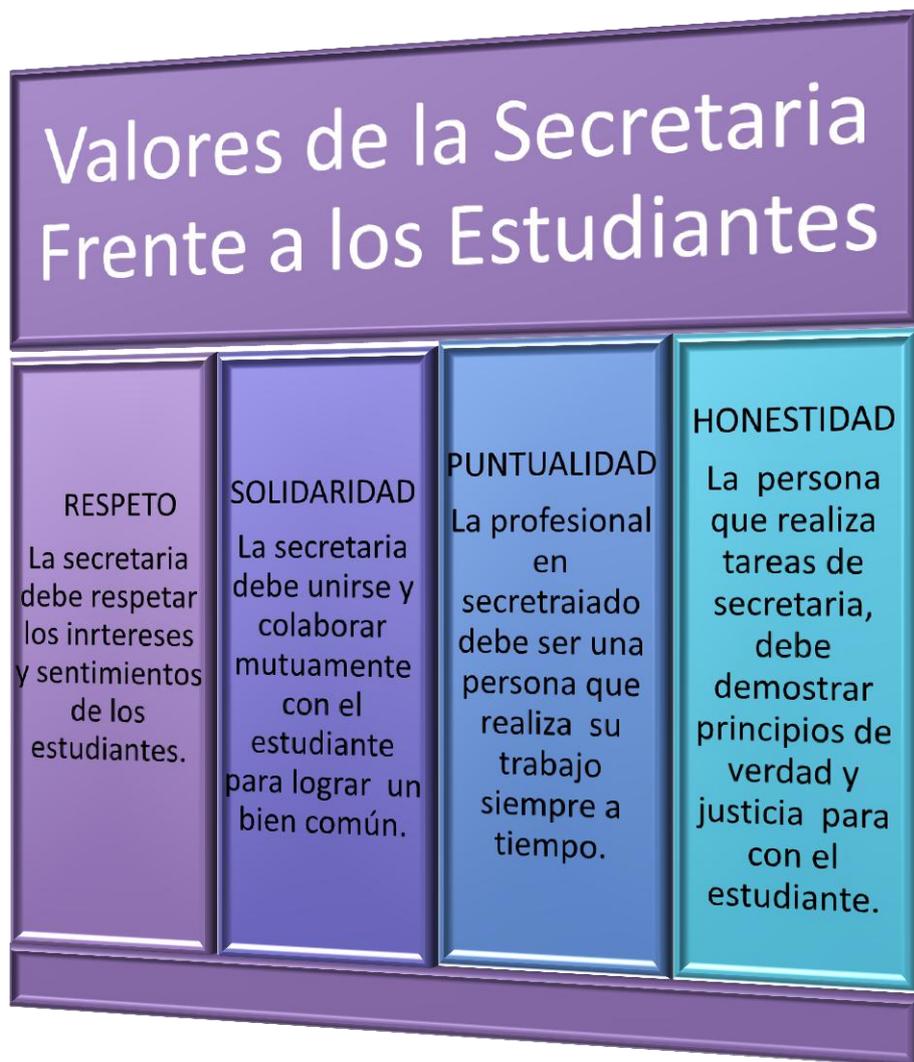
- Se reparte a los participantes la información necesaria acerca de los valores que debe poseer la secretaria en referencia a los estudiantes.
- Exposición de ideas referente a valores de la secretaria frente a los estudiantes.

- Cada participante expondrá la idea del tema a tratar en el taller.

#### ⊕ **Exposición del Sustento Científico**

- Exposición del tema.
- Facilitar las hojas que contiene el tema a los participantes.
- Instalar un proyector.
- Se realiza la exposición mediante diapositivas.

#### **Diapositiva Nº 1**



**Valores de la Secretaria Frente a los Estudiantes**

<b>SENSIBILIDAD</b> La secretaria es un ente sensible por naturaleza y debe transmitir a los estudiantes.	<b>SENCILLEZ</b> La secretaria debe actuar ante sus estudiantes con humildad en todo campo.	<b>PRUDENCIA</b> La profesional debe actuar en forma justa, adecuada y con cautela frente a los estudiantes.	<b>COMPRESIÓN</b> Este valor es muy importante ya que el estudiante que es comprendido se llena de motivación.
--	--	---	---

**Diapositiva N°3**



## ⊕ Reflexión del Tema

La Institución educativa, necesariamente requiere de personas con valores, más aun cuando se trata de la secretaria; la profesional en esta rama debe poseer valores y aplicados en el ente más importante de la misma que es el estudiante, esto conllevará a una mejor relación interpersonal bilateral.

### Tiempo

Aproximadamente 40 minutos.

### Trabajo

- Se analiza la información para tener un conocimiento claro y preciso.
  
- **Realización de una mesa redonda**
  - ✓ Anunciar el tema.
  - ✓ Nombrar al coordinador.
  - ✓ Realizar la presentación de los participantes.
  - ✓ Determinar el tiempo de la discusión (20 minutos) y el de la realización de las preguntas (20 minutos).
  - ✓ Iniciar la discusión, con una pregunta general del coordinador que es: ¿Qué piensa usted acerca de los valores que las secretarias deben tener para con los estudiantes.
  - ✓ Hacer un resumen breve sobre el estado de la discusión.
  - ✓ Se cierra la mesa redonda.

## **Materiales**

Para ayudar a la exposición del tema, los participantes pueden valerse también de los materiales gráficos, audiovisuales y grabaciones. Estos materiales ilustrarán, apoyarán la discusión y la harán más amena.

### **➤ EVALUACIÓN**

1.- ¿Qué aprendió hoy con respecto a los valores que las secretarias deben poseer para con los estudiantes?

---

---

---

---

---

2.- ¿Qué valor piensa usted que es el más importante de todos?

---

---

---

---

---

3.- ¿Qué otros valores a más de los expuestos cree usted serían importantes en la labor de las secretarias para con los estudiantes?

---

---

---

---

---

---

---

---

## TALLER Nº 9

### CAPACITACIÓN PERMANENTE DE LA SECRETARIA, PARA ATENDER A LOS ESTUDIANTES DE MANERA EFICIENTE

#### ➤ OBJETIVOS

- 1 Identificar el tipo de capacitación que la secretaria necesita para atender a los estudiantes de manera eficiente.
- 2 Concientizar sobre la importancia de la capacitación permanente a la secretaria.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller.
- Exposición del contenido científico y reflexión de resultados.
- Debate y conclusiones.

#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

##### Indicaciones Generales

- Formación de dos grupos de trabajo.
- Nombrar un coordinador de grupo.
- Sorteo de los temas a los grupos.

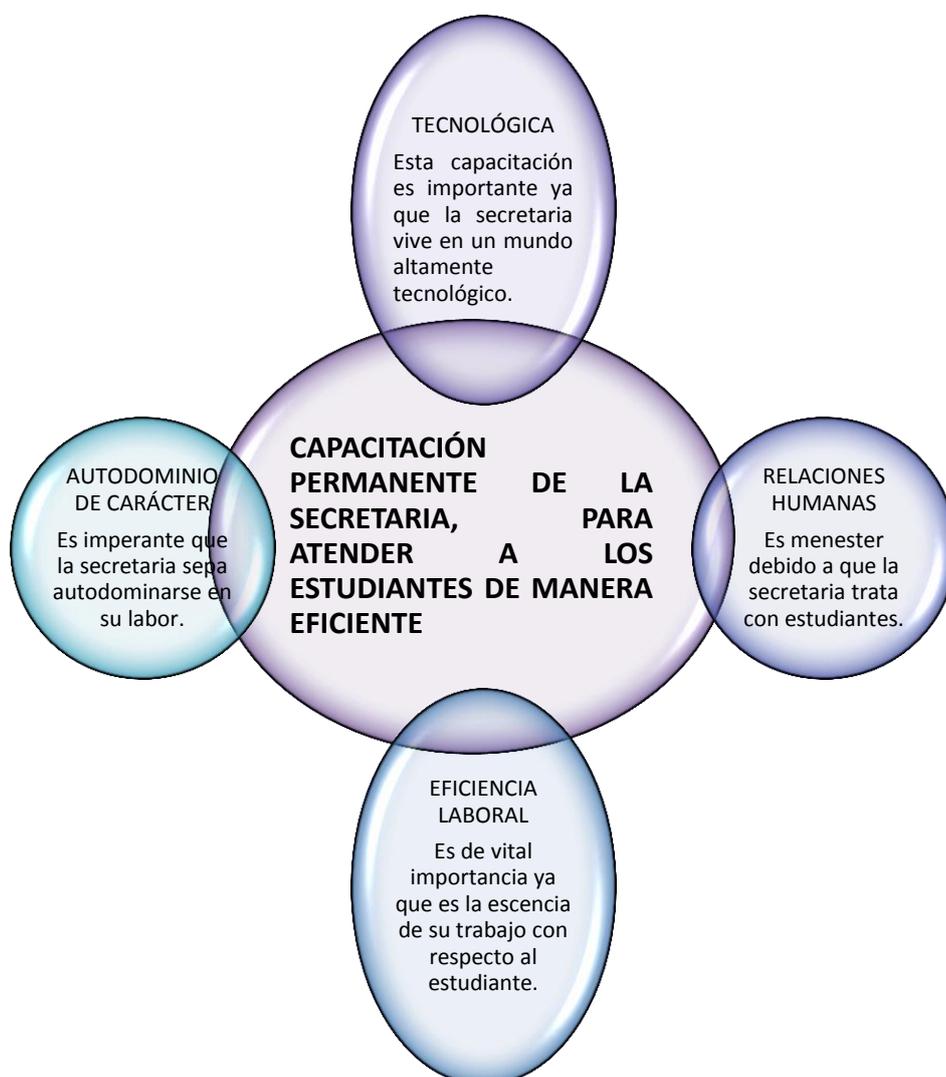
##### ⊕ Dinámica de Presentación del Taller

- Repartir hojas a los participantes, las cuales contienen figuras.
- Se pedirá que detallen lo que observan en las hojas.
- Cada participante expondrá la idea sobre que tema se va a tratar en el taller.
- Es importante que adviertan sobre el tema.

## ⊕ Exposición del Sustento Científico

Exposición del tema: “Capacitación permanente de la secretaria, para atender a los estudiantes de manera eficiente”.

- Se facilita la documentación pertinente con los contenidos del tema a los participantes.
- Instalar un proyector.
- Realizar la exposición mediante diapositivas.
- **Diapositiva Nº 1**



# ÁREAS DE CAPACITACIÓN PERMANENTE DE LA SECRETARIA, PARA ATENDER A LOS ESTUDIANTES CON EFICIENCIA

F  
O  
R  
M  
A  
C  
I  
Ó  
N  
  
P  
R  
O  
F  
E  
S  
I  
O  
N  
A  
L

F  
O  
R  
M  
A  
C  
I  
Ó  
N  
  
T  
É  
C  
N  
I  
C  
A

C  
R  
E  
C  
I  
M  
I  
E  
N  
T  
O  
  
P  
E  
R  
S  
O  
N  
A  
L

E  
X  
P  
R  
E  
S  
I  
Ó  
N  
  
O  
R  
A  
L

O  
R  
G  
A  
N  
I  
Z  
A  
C  
I  
Ó  
N

A  
U  
T  
O  
  
E  
S  
T  
I  
M  
A

C  
O  
M  
U  
N  
I  
C  
A  
C  
I  
Ó  
N  
  
A  
F  
E  
C  
T  
I  
V  
A

## **Reflexión del tema**

Mediante el debate, se realiza la reflexión del tema en lo referente a la capacitación permanente de la secretaria, para atender a los estudiantes con eficiencia, tomando en cuenta el nivel de importancia en lo relativo a las capacitaciones.

## **Materiales**

- Documentos.
- Materiales de escritura.
- Goma.
- Pliegos de papel.

## **Tiempo**

Aproximadamente 30 minutos.

## **Actividades**

- ✓ Realizar dos grupos de trabajo.
- ✓ Nombrar un coordinador, el cual será la persona que realizará la exposición.
- ✓ El grupo uno, hará un collage acerca de las diferentes capacitaciones que la secretaria debe poseer para dar una atención efectiva a los estudiantes.
- ✓ El segundo grupo realizará una explicación del tema.

## ⊕ Realización del Debate

### Actividades

- Se escoge el tema para el debate. “Capacitación permanente de la secretaria, para atender a los estudiantes de manera eficiente.
- Hay que preparar el argumento del debate.
- Designar un moderador, quién será el "anfitrión" encargado de ordenar el debate, dar la palabra. Esta persona es escogida de entre las personas del grupo.
- Se fija las reglas y tiempo que se otorgará para la intervención de cada participante.
- El moderador dará una pequeña introducción referente a la capacitación permanente de la secretaria, para atender a los estudiantes de manera eficiente.
- Se realiza el debate haciendo referencia explícita al tema en cuestión.
- Luego de debatir, el moderador realiza una síntesis de lo conversado.
- Las conclusiones o palabras de cierre por parte del moderador deben ser objetivas.

### ➤ EVALUACIÓN

1.- ¿Qué aprendió hoy acerca de la capacitación permanente de la secretaria, para atender a los estudiantes de manera eficiente?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

2.- ¿Cree usted que la capacitación permanente de la secretaria elevará eficazmente el nivel de atención a los estudiantes?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

3.- ¿Qué puede hacer usted para motivar a las secretarias a capacitarse permanentemente en mejora de la atención al estudiante?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

## TALLER N°10

### COMUNICACIÓN DIRECTIVOS Y SECRETARIAS

#### ➤ OBJETIVOS

- 1 Mejorar la comunicación entre Directivos y Secretarias, con respecto a los estudiantes.
- 2 Dominar las técnicas que ayuden a la correcta comunicación entre Directivos y Secretarias para con los estudiantes.

#### ➤ ACTIVIDADES

- Presentación del tema y dinámica del taller.
- Exposición del contenido científico “Comunicación Directivos y Secretarias.
- Realización de un Foro.

#### ➤ TRABAJO EN GRUPOS

#### Indicaciones Generales

- Formación de tres grupos de trabajo.
- Nombrar un coordinador de grupo, el mismo que será el encargado de realizar las exposiciones del foro.
- Sorteo de los temas a los grupos.

#### ⊕ Dinámica de Presentación del Taller

- Se reparte una hoja donde contempla una gráfica que le dará las pautas para poder nombrar el taller.

- Por medio de la siguiente imagen se realiza una lluvia de ideas acerca de cómo se debe llamar el taller, completando la frase.

Mediante la .....  
se mejorar las relaciones  
de los .....  
las..... y estudiantes  
para potenciar  
los resultados de la Institución.



#### ⊕ **Exposición del Sustento Científico**

- Facilitar las hojas con los contenidos del tema a los participantes.
- Se instala un proyector.
- Realizar la exposición mediante diapositivas.

#### **Teoría**

La comunicación humana, se da mediante una lengua natural ya sea esta oral o signada, está caracterizada por la inmediatez temporal. En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por el receptor, es simultánea y se produce mediante la relación interpersonal. Esas condiciones dan a los mensajes una estructura discursiva especial que se contrapone a otras formas de

comunicación humana, como la comunicación escrita o la comunicación no verbal.

**Gráfico 1**

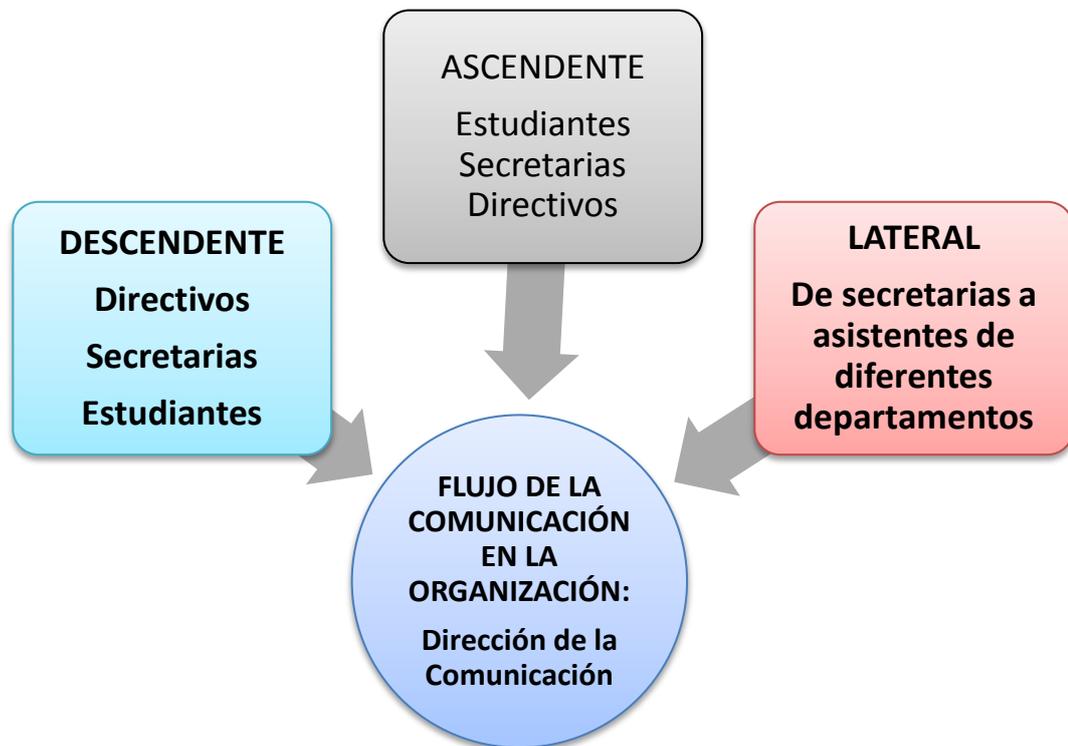


Gráfico 2

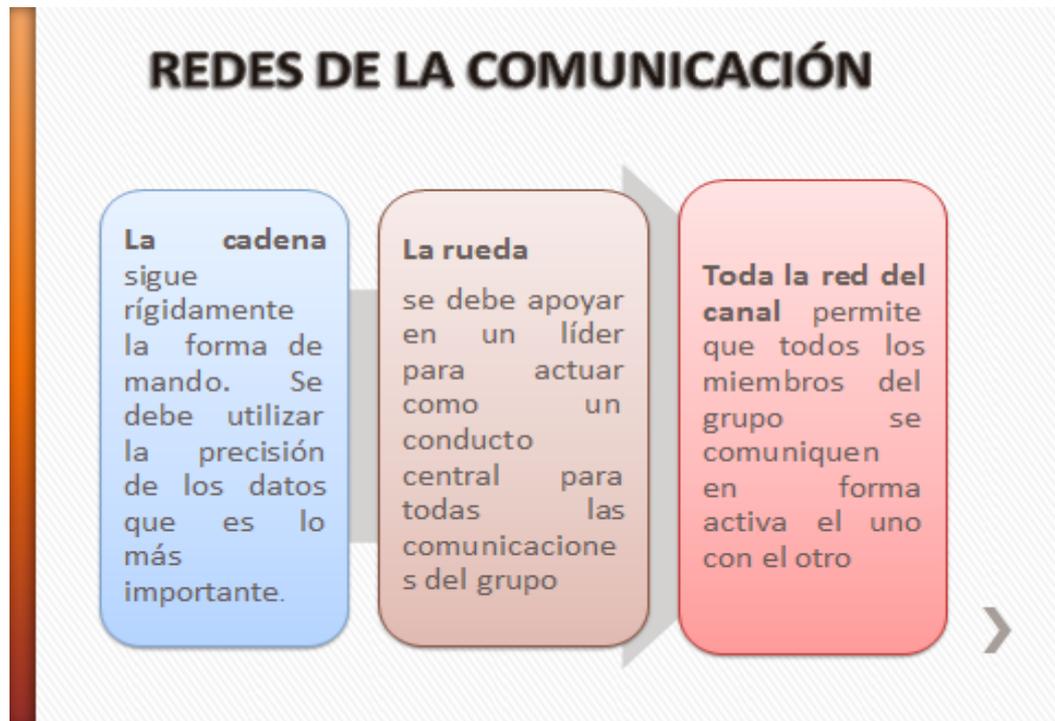


Gráfico 3

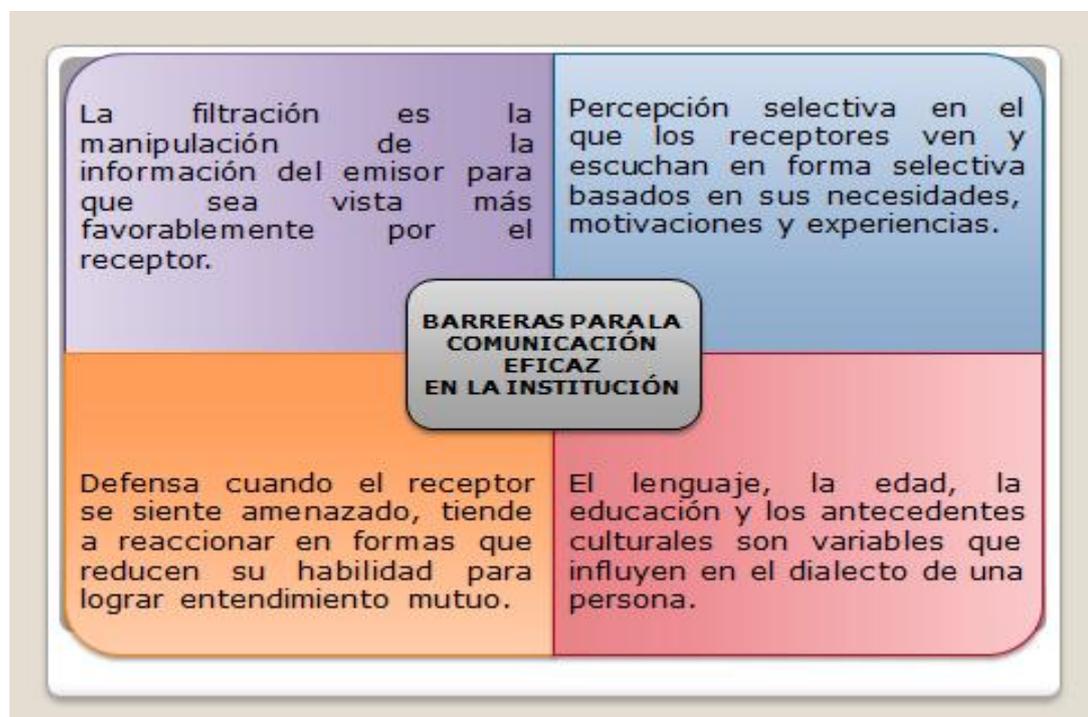


Gráfico 4



#### ⊕ Reflexión del tema

Es importante reflexionar acerca de cómo se debe comunicar afectivamente los directivos con las secretarías y los estudiantes.

#### - Materiales

Hoja de lectura.

#### **Comunicación Directivos- Secretarías – Estudiantes**

La relación que los directivos establecen con las secretarías y los estudiantes permite fortalecer las bases de la educación. En la Institución, las Autoridades Educativas son los especialistas en el tema, por su parte las secretarías son responsables de la forma de comunicar a sus estudiantes, temas referentes a su educación. Por lo tanto, es recomendable mantener una comunicación abierta y respetuosa.

Cuando la institución y los miembros de la misma buscan objetivos similares, unen esfuerzos para alcanzar metas y los resultados en la educación tendrán mejores días.

### **Sugerencias para Mantener la Comunicación Abierta**

Comunicarse las secretarias y estudiantes con los directivos, comentarles las inquietudes que tengan y los aspectos en los que quisieran que les apoyen.

1. Establecer un canal de comunicación mediante: agenda, correo electrónico y memo; mediante esta forma, las tres partes canalizarán sus expectativas.
2. Socializar los comentarios, tanto de directivos, secretarias y alumnos referentes a sus sugerencias explícitas.
3. Los directivos deben preguntar a los alumnos cómo se sienten con sus secretarias y qué trato reciben de ellas.
4. Cuando exista algún problema o no estén los estudiantes conformes con la atención que la secretaria le brinde, el estudiante debe hablar con la misma y las autoridades de forma afectiva y respetuosa.

Es importante recordar que la Institución es el lugar donde el estudiante aprende principalmente a resolver problemas y buscar soluciones, por lo que la confianza generada entre la comunicación tripartita, guiará la vida institucional.

### **Tiempo**

Aproximadamente 30 minutos.

### **Trabajo**

- ✓ Se realiza la lectura.
- ✓ Poner de manifiesto las conclusiones que sacaron los participantes.

## ⊕ Realización de un Foro

En el siguiente Foro, las secretarías discuten acerca de la comunicación afectiva en la institución respecto a los directivos y los estudiantes.

### **Actividades**

- ❖ Se nombra un coordinador para que dirija la participación de los expositores.
- ❖ Seleccionar un secretario para que anote sobre lo tratado y los puntos resaltantes acerca de la comunicación efectiva de los directivos, las secretarías y los estudiantes.
- ❖ Se determina el tiempo disponible por participante que es 5 minutos.
- ❖ Señalar el orden de las intervenciones.
- ❖ El coordinador cede el derecho a la palabra.
- ❖ Declarar iniciado el foro.
- ❖ Suministrar los contenidos teóricos.
- ❖ Anuncia el tema.
- ❖ Exposición de los participantes.
- ❖ Se recepta las preguntas del auditorio, referente al tema.
- ❖ Presenta, al final, un resumen de lo expuesto,
- ❖ Determinar conclusiones y los puntos coincidentes o discordantes.
- ❖ El coordinador no emite su opinión sobre el tema discutido, mientras se desarrolla el foro.

### **Tiempo**

- ✓ 5 minutos para la presentación del tema.





## **6.7 Impactos**

### **6.7.1 Impacto Educativo**

Con el desarrollo de la Propuesta, el impacto es definitivamente positivo en el campo educativo, ya que las secretarías de la PUCE-SI serán capaces de poseer en sus manos una alternativa válida con un proceso de cambio significativo en la formación, a la vez tanto en su superación personal como colectiva; con responsabilidad en su rol laboral, orientación, conocimiento adquirido; siempre en función de los estudiantes y su futuro educacional.

### **6.7.2. Impacto Ético**

El proyecto aspira a causar principalmente un impacto ético a través de la modificación propositiva del comportamiento de las secretarías y estudiantes de la PUCE-SI que permita alcanzar un desenvolvimiento ético profesional, además responsable. Una formación integral siendo partícipes activos de la transformación de la sociedad ecuatoriana.

### **6.7.3. Impacto Social**

Un logro social ambicioso del proyecto, corresponde a la mejora de las relaciones sociales, preservando la vigencia y consolidación de la estructura del personal administrativo como núcleo de la sociedad humana en el ámbito de su influencia. Recae entonces en las secretarías la forma de comunicación bidireccional y participativa en las que se fortalezcan sus vínculos afectivos y emocionales orientados hacia la formación y desarrollo integral de los jóvenes que son el futuro de la nación.

#### **6.7.4 Impacto Metodológico**

El impacto metodológico que se desea alcanzar es altamente positivo, ya que, la Propuesta propende en todo sentido al mejoramiento en la metodología comunicacional entre secretarias y estudiantes, en consecuencia se espera una alta aceptación, ya que va en beneficio de los mismos.

#### **6.8 Difusión**

La ejecución del proyecto “Estudio del análisis en el desempeño laboral de la Secretaria en el servicio a los estudiantes de la PUCESI”, contó con la participación activa de todos los involucrados: docentes, secretarias y estudiantes del establecimiento educativo investigado y permitió en primera instancia estimular su reflexión y autoevaluación para alcanzar cambios trascendentales en la formación de la secretaria.

#### **6.9 Bibliografía**

- 1 ANDRADE L, (1997), Revista Imbabura. Literatura, Poesía, Educación Histórica, Cultura Popular, Ecología, Relató y Derecho, Casa de la Cultura Ecuatoriana, Benjamín Carrión Núcleo de Imbabura “Ecuador.
- 2 ARISTIZÁBAL A, (2001), Manual de la Secretaria Moderna, Círculo de Lectores S A. Bogotá Colombia.
- 3 BADURA, B. (2005), Sociología de la Comunicación, Editorial Ariel. Barcelona.
- 4 BISKY, L. (2009) Crítica de la teoría burguesa de la Comunicación de Masas. Ediciones de la Torre, Madrid.

- 5 CAMPO E, (2008), Guía práctica para la Elaboración de Tesis, Primera Edición, Gráficas Ruiz, Quito Ecuador.
- 6 CLEARY T, (2005), El Arte del Liderazgo. Edición Edaf y Albaratos, Buenos Aires, Argentina.
- 7 CHAIN I, (2008), Medios de Comunicación, Editorial Tonos, Bogotá
- 8 ESPINOZA .A, (2006) Liderazgo de la Secretaria.
- 9 ESPINOSA G, (2005) Manual de Desarrollo de Destrezas y Habilidades del Liderazgo para Estudiantes del Secretariado Ejecutivo en Español Tesina para la Obtención de Grado de Magister en Docencia E Investigación Universitaria. Trabajo no publicado –Ibarra UTN.
- 10 ENELLO E, (2006), Programa de Capacitación en Liderazgo Educativo Ministerio de Educación, Quito Ecuador.
- 11 HERRERÍA L, (2002), Tutoría de Investigación
- 12 HERNÁNDEZ I, (2005), Corrientes, Métodos y Técnicas de la
- 13 HERNÁNDEZ R, (1994), Metodología de la Investigación, Formas e Impresos. S A. Bogotá Colombia
- 14 LEIVA F. (2008), Metodología de la Investigación Científica , Quito Ecuador.
- 15 POSSO M, (2011), Proyectos, Tesis y Marco Lógico, Imprenta Noción, Quito Ecuador.
- 16 VAN R, (2008), Comunicación Corporativa, Editorial Prentice Hall.
- 17 VILLARROEL J, (1995), Manual de Investigación Documental, Ibarra Ecuador.

18 WINKIN Y. (2010), La Nueva Comunicación, Editorial Kairós, Barcelona.

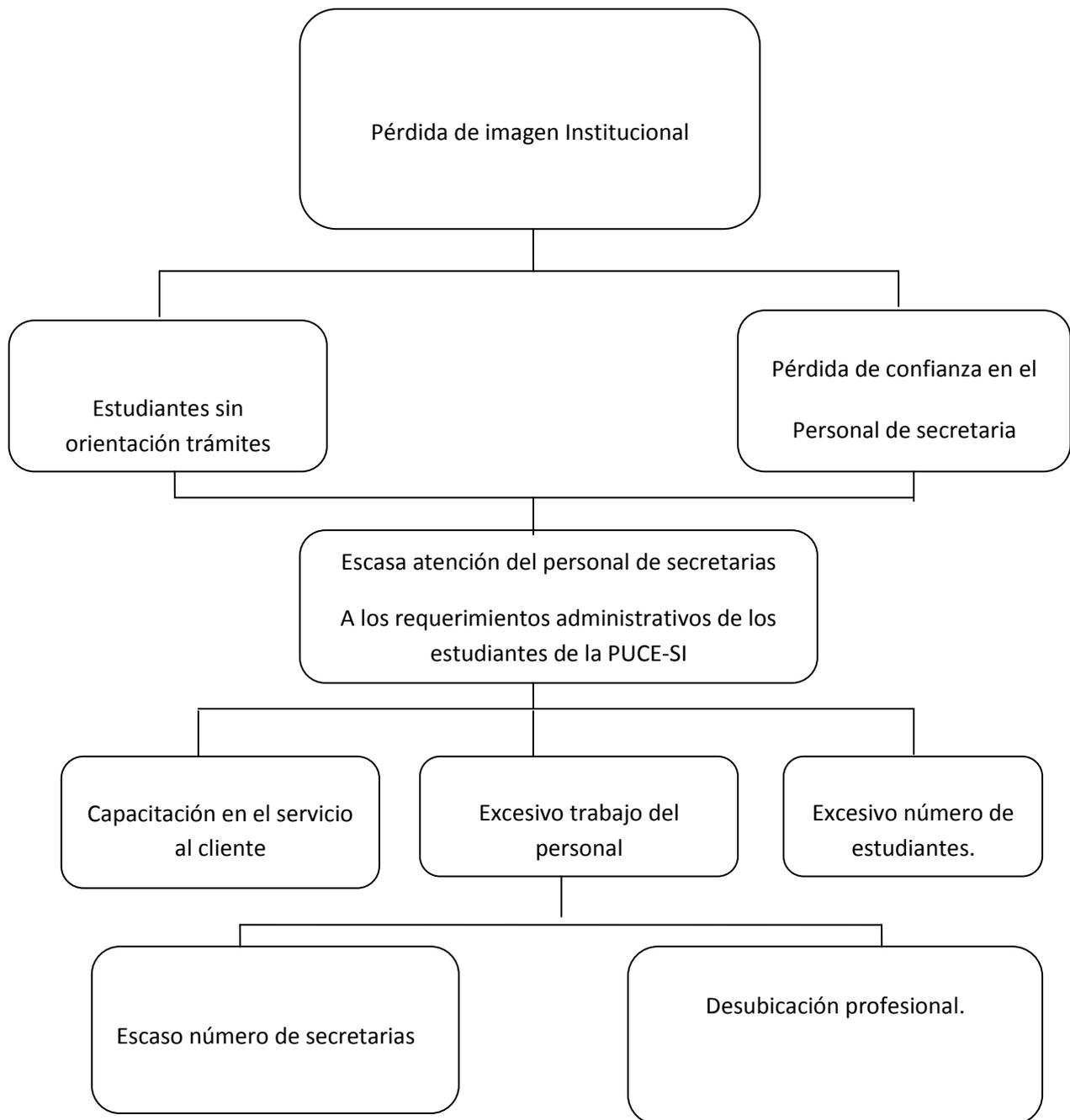
### **Link Cografía**

- [WWW.es. Match.com-Relaciones Personales](#)
- [WWW.EDP fomación.com secretariado](#)
- [WWW.casadolibro.com-de Libro Manual de Perfeccionamiento de la nueva Secretaria.](#)
- [WWW.Pecei.ed.ec](#)
- [www.gestiopolis.com/recursos documentos /fulldocs/rrhh/comp...](#)
- <http://manualdeatencion.galeon.com/>
- <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>
- <http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamientosatncliente.htm>
- <http://deptosecretariado.blogspot.com/2010/12/las-reglas-de-oro-de-una-buena.html>
- <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1504465>
- <http://www.armonizandorosario.com.ar/Antropologia/2009/abr/pagina157.htm>
- <http://www.scribd.com/doc/2962061/FUNCIONES-DE-LA-SECRETARIA>
- <http://empresa.euroresidentes.com/2007/07/la-secretaria-perfecta.html>
- <http://www.desecretarias.com/ar/notas-y-actualizaciones/vida-laboral/509-la-comunicacion-en-el-ambito-laboral.html>
- <http://www.secretariafreelance.es/tag/secretaria-comunicacion/>
- <http://blog.misecretariaonline.es/2012/01/buena-relacion-con-nuestros-companeros.html>

# ANEXOS

## ANEXO Nº 1

### ÁRBOL DE PROBLEMAS



## ANEXO Nº 2

## Matriz Categorical

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño profesional de las secretarias	Satisfacción del estudiante Son resultados Institucionales de una consecuencia lógica, que se consigue el liderazgo de calidad con sus principios y valores dentro de una estrategia planificada.	Capacitación Funciones. Actitudes. Relación con estudiantes.	Conocimiento técnico. Dominio de trámites administrativos. Puntualidad. Amabilidad. Diálogo. Afán de ayuda. Confidencialidad
Satisfacción del estudiante	Es el comportamiento, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información considerando lo necesario para el desempeño de la ocupación.	Percepción de los estudiantes. Atención requerimientos y problemas administrativos.	Modales. Cortesía. Prontitud. Respeta turnos. Información de trámites. Apoyo.

## ANEXO Nº 3

### Matriz de Coherencia Interna

<p style="text-align: center;"><b>Formulación del Problema</b></p> <p>¿Cómo se podría buscar y recopilar estrategias de capacitación, para mejorar el desempeño de la secretaria en el servicio de estudiantes de la PUCE-SI?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Generales</b></p> <p>Mejorar la atención por parte del departamento de secretaria a los estudiantes de la PUCE-SI.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Preguntas Directrices</b></p> <p>1 ¿Cuál es la causa de la falta de capacitación?</p> <p>2 ¿Porqué el archivo no se encuentra bien organizado?</p> <p>3 ¿La secretaria que debería tomar en cuenta para superar estos problemas?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Superar la falta de trabajo en equipo entre secretaria y demás funcionarios de la Institución, programando talleres de motivación y relaciones humanas.</li><li>2. Establecer una adecuada comunicación entre directivos y estudiantes de la Institución.</li><li>3. Propender al mejoramiento de un ambiente favorable para los estudiantes.</li><li>4. Diagnosticar y evaluar un programa que brinde ayuda en la solución de este problema, que vaya en beneficio de la secretaria, y estudiantes de la institución.</li></ol>

## ANEXO Nº 4

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LA PUCE-SI

Estimado/a estudiante:

La presente encuesta aspira conocer los criterios que tienen los estudiantes sobre la atención que brinda el cuerpo de Secretariado y Asistentes en las diferentes Unidades referente a los diferentes trámites administrativos.

Para contestar, lea con atención las preguntas planteadas y luego marque la respuesta que mejor refleje su criterio. Procure objetividad en sus apreciaciones.

- 1 ¿Cómo valoraría usted la atención que brindan las Secretarías y Asistentes de las diferentes unidades a los estudiantes?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>

- 3 ¿Los estudiantes perciben que las Secretarías y Asistentes de las diferentes Unidades atienden?

Muy amablemente	<input type="checkbox"/>
Amablemente	<input type="checkbox"/>
Poco amable	<input type="checkbox"/>

3 ¿La atención que brindan las Secretarias y Asistentes es?

A Tiempo

A Destiempo

4 ¿Los estudiantes encuentran apoyo en las Secretarias y Asistentes en los trámites que realizan?

Bastante

A Medias

Poco

5 ¿Cómo valoraría la confidencialidad de las Secretarias y Asistentes ante las solicitudes de los estudiantes?

Alta

Media

Baja

6 ¿Reciben los estudiantes información de las Secretarias y Asistentes sobre los trámites que deben realizar en las diferentes unidades?

Casi siempre

Normalmente

A veces

Casi Nunca

7 ¿Cree usted que las secretarias y Asistentes necesitan capacitación para atender de mejor manera a los estudiantes?

Bastante

Algo

Muy poco

8 ¿Con qué frecuencia utiliza usted el buzón de quejas para expresar sus reclamos sobre la atención de las Secretarias y Asistentes?

Frecuentemente

Regularmente

A Veces

Casi Nunca

9 ¿Considera usted que las Secretarias y Asistentes necesitan disponer de una mejor tecnología para atender a los estudiantes?

Bastante

Algo

Muy Poco

10 ¿Qué sugerencias daría usted para una mejor atención de las Secretarías y Asistentes a los estudiantes?

Tecnología	( )
Amabilidad	( )
Capacitación	( )
Capacitación ante Estudiantes	( )
Cargos Rotativos	( )
Cortesía	( )
Falta de Confianza	( )
Incremento de Personal	( )
Información de Trámites	( )
Interés por Problemas	( )
Dedicación y Compromiso	( )
Sin Sugerencias	( )

Gracias por su colaboración

## ANEXO Nº 5

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIAS DE LA PUCE-SI

Estimado/a Secretaria / Asistente:

La presente encuesta tiene por objeto conocer sus valiosos criterios sobre la atención que brinda el cuerpo secretarias y asistentes en las diferentes Unidades en los diferentes trámites administrativos.

Para contestar, lea con atención las preguntas planteadas y luego marque la respuesta que mejor refleje su criterio. Procure ser objetiva en sus apreciaciones.

- 1 ¿Cómo valoraría usted la atención que brindan las Secretarias y Asistentes de las unidades a los estudiantes?

Excelente.	<input type="checkbox"/>
Muy Buena.	<input type="checkbox"/>
Buena.	<input type="checkbox"/>
Regular.	<input type="checkbox"/>
Deficiente.	<input type="checkbox"/>

- 4 ¿Cómo cree usted que valorarían los estudiantes la atención de las Secretarias y Asistentes de las diferentes unidades?

Muy amablemente.	<input type="checkbox"/>
Amablemente.	<input type="checkbox"/>
Poco amable.	<input type="checkbox"/>

- 3 ¿La atención que brindan las Secretarias y Asistentes es?
- A tiempo
- A destiempo
- 4 ¿Los estudiantes encuentran apoyo en las Secretarias y Asistentes en los trámites que realizan?
- Bastante.
- A Medias.
- Poco.
- 5 ¿Cómo valoraría la confidencialidad de las Secretarias y Asistentes ante las solicitudes de los estudiantes?
- Alta.
- Media.
- Baja.
- 6 ¿Reciben los estudiantes información de las Secretarias y Asistentes sobre los trámites que deben realizar en las diferentes Unidades?
- Casi siempre
- Normalmente
- A veces
- Casi nunca

7 ¿Cree usted que las Secretarías y Asistentes necesitan capacitación para atender de mejor manera a los estudiantes?

Bastante

Algo

Poco

8 ¿Con qué frecuencia utiliza usted el buzón de quejas para expresar sus reclamos sobre la atención de las Secretarías y Asistentes?

Frecuentemente.

Regularmente.

A Veces.

Casi Nunca.

9 ¿Considera usted que las Secretarías y Asistentes necesitan disponer de una mejor tecnología para atender a los estudiantes?

Bastante.

Algo.

Muy Poco.

Gracias por su colaboración

## ANEXO Nº 6

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIAS PROFESIONALES

Estimada profesional de la rama, el motivo de la presente encuesta tiene como finalidad solicitarle muy comedidamente se digne responder las siguientes preguntas que hacen referencia a la “GUÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES A LOS ESTUDIANTES DE LA PUCE-SI”. Para dar validez profesional a la investigación realizada, en tal virtud se requiere total veracidad en sus respuestas:

1 ¿Considera usted que los talleres presentados se encuentran enmarcados en los objetivos propuestos?

Si

No

2 ¿Piensa usted que los temas planteados en los talleres van de acorde con las necesidades de los estudiantes?

Mucho

Poco

Nada

3.- ¿Cree que los pasos de la Guía planteada poseen orden y claridad?

Si

No

4.- ¿Qué opinión se merece la metodología aplicada en los talleres?

Excelente

Adecuada

Mala

5.- ¿Considera usted que el taller sobre las principales tareas de las secretarias aportará a mejorar el desenvolvimiento profesional de las mismas?

Poco

Mucho

6.- ¿Cree usted que las actividades planteadas en los talleres son claras y ordenadas?

Si

No

7.- ¿Considera usted que el contenido de la Guía ayudará a evitar reclamos y quejas de parte de los estudiantes?

Si

No

8.- ¿Piensa usted que el trabajo grupal que sugiere la Guía, basado en actividades interactivas realza el contenido de la misma?

Mucho

Poco

Nada

Gracias por su colaboración

**ANEXO Nº 7**

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

**ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

Ibarra, 25 de Agosto 2012

Licenciada

Martha Vásquez

SECRETARIA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA (FECYT) DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL  
NORTE.

Ciudad

De nuestras consideraciones:

Mediante el presente nos dirigimos a usted, con la finalidad de solicitarle muy comedidamente, nos brinde su opinión con el fin de validar la propuesta del Tema: "GUÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS SECRETARIAS Y ASISTENTES A LOS ESTUDIANTES DE LA PUCE-SI", que será útil para mejorar los resultados y de esta manera alcanzar las metas planteadas en la investigación.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, le expresamos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Técn. Mariana Recalde Donoso

TegIn. María Siza Manrique.

