



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO DEL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

AUTORA:

IZMANIA YASMIN PAREDES ROSADO

TUTOR:

LCDO. FRANCISCO GALARZA BRAVO, MSC.

LECTOR:

LCDO. HUGO VILLAMARÍN LARA, MSC.

BABAHOYO-LOS RÍOS- ECUADOR

2017



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



DEDICATORIA

A Dios por darme las fuerzas necesarias, mis padres, Wladimir Paredes y Eva Rosado porque sin ellos no estaría hoy aquí, a ellos que han sido mi motivación y mis ganas de salir adelante. Gracias papito gracias memita, porque a pesar de tantas cosas no me abandonaron nunca.

A mis hermanos Lorena, Cinthia, Diego, Dayana y Alejandro.

Izmania Yasmin Paredes Rosado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, mi padre celestial y mi madre divina, por acompañarme en cada paso que doy y por mantenerme con salud cada día.

A mis padres por su apoyo incondicional y sus consejos y cariño, agradezco por cada palabra a ustedes mi motor gracias mil gracias...

Gracias a usted también novio mío Wilson Baños por su ayuda y por sus ideas por motivarme se lo agradezco infinitamente.

A mi amiga Tania Angamarca por sus ideas y consejos.

A mis maestros en especial a mi Tutor y Lector por su guía gracias por sus enseñanzas y experiencias compartidas.

Izmania Yasmin Paredes Rosado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

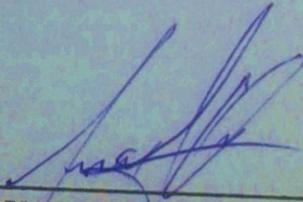


AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **IZMANIA YASMIN PAREDES ROSADO**, portadora de la cédula de ciudadanía **120672298-3** en calidad de autora del Informe Final del Proyecto de Investigación, previo a la Obtención del Título de Licenciada en **SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO DEL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.



IZMANIA YASMIN PAREDES ROSADO
CI. 120672298-3



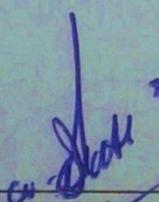
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA
SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 19 de julio del 2017

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio FAC-SG-OFFICIO N° 003-2017, con fecha 17 de abril de 2017, mediante resolución CD- FAC.C.J.S.E - SO-0025- RES-003-2017, certifico que la Srta. **IZMANIA YASMIN PAREDES ROSADO**, ha desarrollado el Proyecto titulado:

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO DEL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.



Lcdo. Francisco Galarza Bravo, MSc.
DOCENTE DE LA FCJSE.



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME
FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA
SUSTENTACION.**

Babahoyo, 19 de julio del 2017

En mi calidad de Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio FAC-SG-OFFICIO N° 003-2017, con fecha 17 de abril de 2017, mediante resolución CD- FAC.C.J.S.E - SO-0025- RES-003-2017, certifico que la **Srta. IZMANIA YASMIN PAREDES ROSADO**, ha desarrollado el Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO DEL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


Lcdo. Hugo Villamarín Lara, MSc.
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESUMEN

La presente investigación tiene como tema Las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, por ello se parte de antecedentes y justificación donde se sitúa la importancia de la investigación; en el planteamiento del problema se destaca la problemática actual de los problemas de investigación, desde cuyo punto se plantearon los objetivos.

En el Marco Teórico se desarrollan las definiciones principales de la variable independiente y dependiente, revisando los diferentes conceptos de competencias de la secretaria; cuáles son sus competencias; el uso de la tecnología; la imagen y comportamiento profesional; organización de la oficina; sobre la calidad de desempeño laboral se desarrolla las definiciones la importancia y su evaluación.

También se describe la metodología aplicada, los métodos, técnicas, los instrumentos de investigación implementados en esta investigación y los recursos económicos y materiales utilizados.

En el desarrollo del informe final de proyecto de investigación se describen, interpretan y analizan los gráficos estadísticos cuya encuesta responde a los objetivos propuestos en el proyectos, luego se efectúan las conclusiones y recomendaciones de la tesis, en base al cual se realiza una propuesta para superar la problemática detectada.



RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

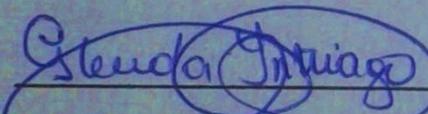
EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO DEL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: IZMANIA YASMIN PAREDES ROSADO

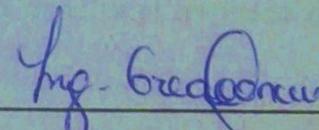
OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:



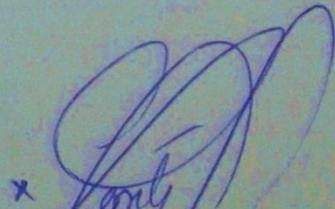
Lcda. Glenda Intriago Acíbar, MSc.
DELEGADO DEL DECANO



Ing. Grace Contreras Cruz, MSc.
PROFESOR ESPECIALIZADO



MSc. Abel Romero Jácome
DELEGADO POR CONSEJO DIRECTIVO



Ing. Santiago Nivelá
SECRETARIO ENCARGADO
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE

ÍNDICE GENERAL

Componentes iniciales del informe final

• Caratula	
• Dedicatoria.....	i
• Agradecimiento.....	ii
• Autorización de la autoría intelectual.....	iii
• Certificación del tutor.....	iv
• Certificación del lector.....	v
• Resumen.....	vi
• Resultados del trabajo de graduación.....	vii
• Informe final del sistema Urkund.....	viii
Introducción.....	1

CAPITULO I.- DEL PROBLEMA

1.1. Idea o tema de investigación.....	2
1.2. Marco contextual.....	2
1.2.1. Contexto internacional.....	2
1.2.2. Contexto Nacional.....	3
1.2.3. Contexto local.....	3
1.2.4. Contexto institucional.....	4
1.3. Situación Problemática.....	5
1.4. Planteamiento del problema.....	6
1.4.1. Problema general.....	6
1.4.2. Subproblemas o derivados.....	6
1.5. Delimitación de la investigación.....	7
1.6. Justificación.....	8
1.7. Objetivos de investigación.....	9
1.7.1. Objetivo General.....	9
1.7.2. Objetivos específicos.....	9

CAPITULO II.- MARCO TEORICO O REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico.....	11
2.1.1. Marco contextual.....	11

2.1.1.1 Las Competencias Profesionales.....	11
Tareas y Organización Responsable.....	12
Clasificación de las competencias en base al comportamiento en el trabajo.....	14
Uso de la Tecnología	18
Herramientas Tecnológicas que utiliza una secretaria en la actualidad.....	19
La Imagen y Comportamiento Profesional.....	21
Imagen Ejecutiva.....	22
¿Sobre quien se proyecta la imagen de una secretaria?.....	24
¿Para que proyecta una buena imagen?.....	25
Comportamiento de una secretaria.....	26
El Manejo de la Oficina y su Organización.....	27
Organización de la oficina.....	29
Recomendaciones para la organización de la oficina.....	29
Archivo de documentos: organización de la oficina.....	31
Tipos de archivos.....	32
Clasificación de archivos.....	35
La Calidad de Desempeño Laboral.....	39
Importancia de la calidad de desempeño laboral.....	42
Evaluación de la calidad de desempeño laboral.....	43
Tendencias de la evaluación de desempeño.....	45
2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de la investigación.....	47
2.1.2.1. Antecedentes investigativos.....	47
2.1.2.2. Categorías de análisis.....	49
2.1.3. Postura teórica.....	50
2.2. Hipótesis.....	51

2.2.1. Hipótesis general.....	51
2.2.2. Hipotesis derivados.....	51
2.2.3. Variables.....	52

CAPITULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados obtenidos de la investigacion.....	53
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....	53
3.1.2. Analisis e inpretacion de datos.....	54
3.2. Conclusioes específicas y generales.....	66
3.2.1. Específicas.....	66
3.2.2. General.....	67
3.3. Recomendaciones específicas y generales.....	67
3.3.1. Específicas.....	67
3.3.2. General.....	68

CAPITULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4.1. Propuesta de aplicación de resultados.....	69
4.1.1. Alternativa obtenida.....	69
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	69
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.....	70
4.1.3.1. Antecedentes.....	70
4.1.3.2. Justificación.....	71
4.2. Objetivos.....	71
4.2.1. General.....	71
4.2.2. Específicos.....	72
4.3. Estructura general de la propuesta.....	72
4.3.1. Título.....	72
4.3.2. Componentes.....	73
Planificacion del plan estratico de capacitaciones.....	73
Presupuesto de talleres.....	74

Marco teorico de la propuesta.....	75
Equipos y sistemas de conservacion de documentos.....	75
Selección de equipos.....	76
Sistemas de conservacion.....	88
4.4. Resultados esperados de la alternativa.....	90

Bibliografía

Anexos

ÍNDICE DE TABLAS

Encuesta a Directivos

Tabla 1 alternativas de pregunta# 5.....54

Tabla 2 alternativas de pregunta# 8.....56

Encuesta a Secretarias

Tabla 3 alternativas de pregunta# 5.....58

Tabla 4 alternativas de pregunta# 8.....60

Encuesta a Usuarios

Tabla 5 alternativas de pregunta# 5.....62

Tabla 6 alternativas de pregunta# 8.....64

Tabla 8 preparacion de talleres.....73

Tabla 9 presupuesto de talleres.....74

Tabla 7 base de datos.....86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Encuesta a Directivos

Grafico 1 Representacion porcentual pregunta 5.....54

Grafico 2 Representacion porcentual pregunta 8.....56

Encuesta a Secretarias

Grafico 3 Representacion porcentual pregunta 5.....58

Grafico 4 Representacion porcentual pregunta 8.....60

Encuesta a Usuarios

Grafico 5 Representacion porcentual pregunta 5.....62

Grafico 6 Representacion porcentual pregunta 8.....64

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Archivo de cajones.....	77
Imagen 2. Titulos numericos en sus porta-rotulos.....	77
Imagen 3. Archivos de estandares graduables.....	78
Imagen 4 y 5. Cajones para carpetas colgantes.....	78
Imagen 6 Archivadores de 4 cajones.....	78
Imagen 7. Archivadores de 2,3 y 4 cajones.....	78
Imagen 8. Armarios rotativos.....	79
Imagen 9. Armarios con varios niveles de clasificacion.....	79
Imagen 10. Archivo horizontal.....	79
Imagen 11. Archivador de anilla.....	79
Imagen 12. Carpetas colgantes.....	80
Imagen 13. Subcarpetas.....	81
Imagen 14. Guias para archivos.....	82
Imagen 15. Tarjeteros.....	82
Imagen 16. Ordenadores e impresora.....	85

1. INTRODUCCIÓN.

El presente proyecto de investigación trata acerca de las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, el cual es un tema muy importante ya que las responsabilidades de una secretaria ejecutiva comprenden una serie de competencias y habilidades. Se espera de una secretaria funciones tales como: la gestión de tareas y proyectos con su respectivo seguimiento, comunicación efectiva y eficiente, manejo de la tecnología en la oficina, desarrollo profesional, preparación y coordinación de reuniones, buena administración del tiempo.

En el mundo de las relaciones laborales, este tema va a dar a conocer cuáles son los efectos que se produce si una secretaria o cualquier trabajador no conoce bien cuáles son sus competencias profesionales de acuerdo al puesto que este ocupando las mismas que hacen de un empleado un buen o mal elemento dentro de una institución o empresa donde se desenvuelvan profesionalmente.

Se determinó cuáles son las competencias profesionales de una secretaria ejecutiva, para que estas puedan tener un buen desempeño laboral dentro de su lugar de trabajo y a su vez comprendan la gran responsabilidad y entrega que le deben a una empresa, y estén conscientes de que su trabajo no depende solo de una oficina sino de toda una institución así contribuyen positivamente y se crea un buen ambiente laboral con sus compañeros de trabajo, evitando riñas entre compañeros y a su vez pérdida de tiempo en discusiones por adaptación.

Esto se obtendría trabajando conjuntamente con las secretarias para conocer a fondo el porqué de la razón de llevar un mal desempeño laboral y profesional, conversando los motivos que las conlleva a este comportamiento, qué les hace falta para un mejor desempeño, darles a conocer que un buen desenvolvimiento dentro de su lugar de trabajo hará que el ambiente laboral cambie positivamente.

CAPÍTULO I

DEL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.

Las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

1.2. MARCO CONTEXTUAL.

1.2.1. Contexto Internacional.

Internacionalmente se ve a una secretaria que debe y tiene que conocer sus competencias tales como: manejo de agenda, organización de la oficina, resolución de problemas, entre otros. También deben comprender que deben tener conocimientos de todo lo que abarca su trabajo, por lo cual debe ser alguien muy capacitado en asumir responsabilidades, capaz de aceptar retos que imponga una empresa teniendo un razonamiento lógico y capacidad de disposición que le permita ajustarse a las necesidades y demanda de la empresa, una buena formación y preparación en aquellas competencias que son de suma importancia en toda empresa hará a una secretaria más eficiente y eficaz en sus tareas diarias ya que es ella una administradora del tiempo en la empresa.

Por lo tanto en México se comprende que las competencias profesionales son conocimientos y saberes de diferente naturaleza. Rodríguez (2007) afirma:

Como el conocimiento de procedimientos, el conocimiento experto y el conocimiento de gestión. Una secretaria también debe contar con saberes técnicos,

más analíticos y conceptualizados como el uso de la informática, así los segundos serían los que permiten realizar tareas y resolver situaciones a las que hay que hacer frente sin ninguna pérdida de tiempo.

1.2.2. Contexto Nacional.

En nuestro país se considera muy importante las competencias profesionales y es la razón por la que se ha establecido un Plan Nacional de Capacitación. Sistema Nacional de Formación Profesional (2016) cuyo objetivo:

Es implementar y sustentar orientaciones estructurales, políticas y estratégicas que viabilicen la eficiente ejecución de la inversión en Capacitación y Formación Profesional. La construcción de este Plan se vincula con el Plan Nacional para obtener profesionales capacitados que respondan a un proceso de diálogo con los actores que son parte del nuevo Sistema Nacional de Formación Profesional. Este plan, sustenta la base del Sistema de Formación Profesional de calidad, y defiende en su planteamiento la estrategia de implementación del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

1.2.3. Contexto Local.

Los procesos de transición generales sociales y económicos que caracterizan a la ciudad de Babahoyo son los característicos del tiempo presente, por lo tanto los mismos imponen la necesidad de cambios en la labor de las secretarías en una empresa y en el acercamiento y la filosofía de desarrollo organizacional en lo concerniente a lo que les permita proyectar una imagen institucional sólida hacia sus públicos externos, lo que repercute en los principios de la administración contemporánea, abordando de manera frontal la temática de la Imagen institucional, ya que el ser humano solo cree lo que ve.

Comprendiendo esta situación para su desarrollo, se requiere de motivación y satisfacción, consecuentemente todo ello se están volviendo “los capitales más cruciales y

una ventaja competitiva básica”.

1.2.4. Contexto Institucional.

Según la institución desde una perspectiva personal, en un primer momento la palabra "competencia" se refiere a una serie de conocimientos y saberes que una secretaria debe poseer en diferentes situaciones, su desempeño se puede ver incrementado cuando se relacionen con otras personas y según el cargo que estas representen. Podría servir como experiencias, pero las competencias profesionales tienen un significado más profundo.

Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Después de varias gestiones lograron que el Presidente de la República, Dr. José María Velasco Ibarra, mediante decreto creara la UTB el 5 de octubre de 1971 con 2 Facultades: Ciencias de la Educación e Ingeniería Agronómica y Medicina Veterinaria.

La Facultad de Ciencias de la Educación inicio sus labores académicas el 3 de junio de 1972, su primer decano fue el Dr. Vicente Vanegas López que luego paso a ser el primer rector de la Universidad Técnica de Babahoyo, poco a poco ha ido cambiando y mejorando la Facultad de Ciencias de la Educación actualmente lleva el nombre de Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación la cual cuenta con varios departamentos con sus respectivas secretarías los cuales son:

Departamentos

Decanato: 1 secretarías

Subdecanato: 1 secretarías

Secretaría: 3 secretarías

Archivo: 1 secretarías

Comisión de Vinculación con la Sociedad y prácticas preprofesionales y pasantías: 1 Secretarias

Sistema de educación a distancia (CESED): 1 secretarias

Dirección de escuelas

Escuelas Pedagógicas: 2 secretarias

Escuela de Ciencias Sociales: 3 secretarias

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

El trabajo de investigación se lo realizó en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, esta Facultad cuenta con cierta cantidad de secretarias, muchas de ellas no poseen los conocimientos adecuados para desarrollar las Competencias Profesionales en su área de trabajo, las Competencias Profesionales son de mucha importancia para que se pueda mantener una buena imagen institucional.

Es una problemática encontrar en instituciones públicas y privadas secretarias en funciones, con las Competencias Profesionales correspondientes para el desempeño de sus labores, en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo podemos observar la carencia de Secretarias actas en aplicar las Competencias Profesionales que corresponda a su buen Desempeño Profesional.

En la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo se puede observar que hay deficiencia en lo que trata a Competencias Profesionales de las Secretarias que sirva como ejemplo para las mismas que prestan sus servicios en esta Institución, mucho depende de las Competencias Profesionales para que puedan desenvolverse de manera eficiente o eficaz en sus labores.

Las secretarías a más de tener un título profesional, deben conocer las normativas de la en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, a fin de que el desempeño de sus funciones sirva de buen aporte técnico administrativo para que puedan desempeñarse de mejor manera y pueda tener un mejor desenvolvimiento laboral, capacidad de comunicación efectiva y eficiente y una buena imagen y comportamiento profesional dentro de la institución.

Las secretarías de la facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, al no aplicar las Competencias Profesionales acorde al desempeño de sus funciones causan incompetencia y molestia para los usuarios que acuden constantemente a la facultad, provocando atraso en las gestiones administrativas.

Las Competencias Profesionales de las secretarías tiene que ver directamente con un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad profesional del trabajo tanto en instituciones públicas y privadas, es requisito indispensable para el buen funcionamiento de estas; tener Desarrollo profesional, Resolución de problemas, Manejo de la tecnología en la oficina, Organización de la oficina, entre otras.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.4.1. Problema General.

¿Qué efectos tienen las competencias profesionales en la calidad de desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?

1.4.2. Problemas Derivados.

- ¿Cómo incide el uso de la tecnología en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?
- ¿Cómo influye la imagen y comportamiento profesional en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?
- ¿Cómo incide el manejo de la oficina y su organización en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Delimitación Espacial.

La presente investigación se efectuará en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Delimitación Temporal.

Esta investigación se Desarrollará en el año 2017.

Delimitador Demográfico.

En esta investigación las personas involucradas son, las Secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos

Líneas de Investigación.

Línea de investigación de la Universidad: PYME's.

Línea de investigación de la Facultad: Desarrollo Organizacional

Línea de investigación de la carrera: Procesos Secretariales

Sublínea de la carrera: Competencias laborales de las secretarías

1.6. JUSTIFICACIÓN.

La importancia de esta investigación es que actualmente las secretarías de la Facultad de Ciencias jurídicas, Sociales y de la Educación están desarrollando métodos tradicionales y no están siendo creativas e innovadoras, ni siquiera utilizan apropiadamente las tecnologías, deberían ir mejorando y no quedarse estancadas en el tiempo, si ellas entendieran el significado de sus competencias profesionales cambiarían la manera de pensar, estarían preocupándose en mejorar su calidad de desempeño laboral. Bajo estas condiciones, se plantea conocer cuáles son los efectos que produce el no tener claro las competencias profesionales de una secretaria.

La investigación fue factible porque se identificó las falencias a través de los resultados y esto permitió conocer la calidad laboral que tiene cada una de las secretarías de la mencionada facultad, logrando así el objetivo de lo planificado.

La investigación fue viable pues se contó con la disposición de las autoridades y secretarías, que permitió las observaciones a las actividades laborales desarrolladas dentro de la institución, para llegar a las conclusiones y así poder establecer recomendaciones que ayuden a superar el problema general.

La contribución fue teórica-práctica, pues con la identificación y el desarrollo detallado de cada una de las competencias profesionales de una secretaria, las secretarias podrán mejorar su calidad de desempeño profesional.

Los beneficiarios de la investigación serán las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, quienes podrán formar parte de este proyecto dando a conocer cuál es su efectividad para realizar una actividad de trabajo movilizadas, cuáles son sus habilidades y destrezas y que efectos causan en el desempeño laboral.

1.7. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1 Objetivo General.

Determinar las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

1.7.2 Objetivos Específicos.

- Identificar la incidencia del uso de la tecnología en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.
- Especificar los efectos que se producen en la imagen y comportamiento profesional en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

- Analizar el manejo de la oficina y su organización en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco Conceptual.

Las Competencias Profesionales de la Secretaria

Sagi-Vela Grande (2004) define la competencia laboral como:

“El conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro” (pág. 86).

Vargas, Casanova, & Montanaro (2001) señalan que competencia laboral es:

La capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizandolos conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo (pág. 30).

Alles 2000 (Citando a Spencer y Spencer) dice que: “Una competencia laboral es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación” (pág. 59).

Dra. Frade (2009) define una competencia:

Que es un conjunto de conocimientos que al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación, bajo un código de valores previamente aceptados que muestra una actitud concreta frente al desempeño realizado, es una capacidad de hacer algo (párr. 1).

Las Competencias Indefectibles para la Secretaria Ejecutiva. Dra. Frade (2009) afirma que son:

- Manejo de una agenda
- Dar Soporte al ejecutivo
- Manejar la tecnología de oficina
- Preparar y coordinar reuniones
- Comunicación positiva y eficiente
- Ordenación de la oficina
- Resolución de los problemas
- Imágenes y comportamientos profesionales
- Desarrollos profesionales
- Atención a los diversos directivos y gerentes
- Mandatos de las tareas y de los proyectos con sus respectivos seguimientos
- Correcta administración del tiempo

Deberes y Organización Responsable. Claudia Burrafato (2012) afirma que son:

- Si se está atendiendo a varios gerentes, se recomienda asignar colores para identificarlos.

- Utilizar el sistema anterior para poder clasificar las distintas categorías de archivos; como, por ejemplo: proveedores y clientes.

- Colocar bandejas de entrada y salida de documentos y controlar regularmente.

- No permitir que sobre tu mesa de trabajo se sitúen cosas innecesarias y papeles. Sino que se coloquen en las bandejas de entrada y salida. Otorgar prioridad, delegar y despachar todos los puntos importantes según sea necesario.

- Utilizar el listado rápido desde tu teléfono y lo mismo en el teléfono de tu asistido. Preparar un listado con nombres y teléfonos para poder visualizarlos rápidamente.

- Conservar siempre organizado y en regla tu escritorio.

- Colocar las cosas que más vayas a utilizar al alcance de tu mano.

- Revisar las tareas pendientes del día, priorizar las actividades y dejar las herramientas necesarias al alcance.

- Guardar todo lo que no utilices.

- Un escritorio de trabajo desordenado evidencia falta de interés y de control.

- No significa lo mismo estar ocupada que estar productiva.

- Sacar ventajas siempre del tiempo y a su vez del espacio.

En todas las competencias que están asociadas con las características personales, se pudo encontrar que las más relevantes eran, “La Lealtad, responsabilidad y puntualidad, la confianza, integridad y ética” (Lcda. Acebo 2008, párr. 3).

La función de la estrategia que se posee en cada organización, respecto a las

competencias profesionales. Alles (2000) define que se las puede clasificar en:

- **Competencias cardinales:** Aquellas que deberán tener todos los integrantes dentro de la organización.
- **Competencias específicas:** Son para ciertos grupos de personas, con corte vertical, por el área y, además, con corte horizontal, por las funciones. Generalmente se combinan los dos grupos (pág. 24).

Clasificación de competencias basadas al comportamiento en el trabajo

Dentro del informe SCANS (2000) se detalla:

5 áreas claves para la competencia laboral, y 3 áreas de habilidades personales. Todas las definiciones de estas áreas son de manera necesaria genéricas, lo que permitirá aplicarla en cualquier situación dentro del trabajo. Desde este punto de vista, todas las áreas de competencia se deben considerar como un punto inicial para elaborar el análisis y a su vez, las definiciones específicas que se deben utilizar para un trabajo en específico. Las áreas mencionadas son las siguientes:

Gestión de Recursos: Área que refiere a las conductas concernientes a la gestión del tiempo de manera eficiente, el dinero, todos los recursos materiales e infraestructura, así como también recursos humanos.

- **Tiempo:** fija tiempos para las actividades; prioriza y jerarquiza las actividades; delimita metas; agenda actividades, y también controla el cumplimiento de programas.
- **Dinero:** Realiza proyecciones; organiza y administra los presupuestos; lleva de manera correcta los registros y los datos financieros.
- **Materiales:** adquiere, acumula, delega, y utiliza materiales y espacios.

Recursos humanos: Realiza una evaluación de las habilidades que poseen los trabajadores y delega los trabajos como corresponde; determina el desempeño del personal y opera en base a estos.

Relacionamiento Interpersonal: Área que refiere a las conductas que involucran la interacción eficaz de un individuo con las demás personas con enfoque al trabajo. Incluye las siguientes conductas:

- Participar de manera productiva en equipo de trabajo.
- Enseñar, capacitar o entrenar a los demás trabajadores.
- Atender a clientes, al público en general o a los proveedores satisfaciendo sus expectativas, en relación al trato, la asistencia y a la entrega de información.
- Ejercer liderazgo sobre los demás trabajadores, transmitiendo sus ideas de forma decisiva y responsable, y ocasionando conductas positivas dentro del trabajo.
- Negociar con terceras personas (clientes/colegas/autoridades) para efectuar transacciones y a su vez resolver cualquier discrepancia o conflicto.
- Trabajar en ambientes variados, culturales, y sociales o también de género.

Uso de la Información: Área que refiere a las conductas afines con la administración de la información de manera de insumo en el proceso de toma de decisiones. Puede incluir conductas como:

- Buscar, adquirir, obtener o recuperar información.
- Interpretar y evaluar la información.
- Organizar y mantener actualizada la información.

- Comunicar la información.
- Utilizar herramientas tecnológicas para procesar la información (puede ser un computador).

Comprensión de Sistemas: Área que refiere a las conductas concernientes a la comprensión de estructuras y al funcionamiento de los sistemas complicados. Puede incluir conductas como:

- Comprender la estructura y el ejercicio de los sistemas organizacionales, sistemas sociales y tecnológicos, y actuar sobre ellos.
- Monitorear y corregir el funcionamiento de los sistemas. Realizar diagnósticos, identificar y evaluar tendencias, medir y proyectar efectos, y corregir las desviaciones.
- Diseñar y mejorar los diseños del sistema, para lograr alcanzar los objetivos organizacionales o también mejorar la eficiencia y la eficacia del sistema.

Uso de La Tecnología: Área que refiere a conductas afines al trabajo con distintas tecnologías. Puede incluir conductas como:

- Seleccionar la tecnología. Determinar los procedimientos, las herramientas, los instrumentos y los equipos adecuados para ejecutar un trabajo.
- Aplicar la tecnología. Aplicar los métodos apropiados para el montaje, la premisa y la operación de las herramientas, los instrumentos y los equipos.
- Mantener aparatos y solucionar los problemas tecnológicos. Prevenir, diagnosticar y corregir las dificultades relacionadas con la utilización y

operación de las herramientas, los instrumentos y los equipos.

Clasificación de Competencias basadas en factores de Comportamiento

La competencia de un individuo se la puede analizar basándola con los factores que la pueden determinar. Desde este punto de vista, una clasificación de mucha utilidad de estos factores –llamados tradicionalmente “competencias”. Ryckman (1999) Estableció que se debe tomar en consideración los siguientes:

Los conocimientos: Se pueden referir a la capacidad de la persona para la identificación, reconocimiento, descripción y relación de los objetos -concretos o abstractos- dentro del ámbito laboral. Este conocimiento se ha construido a partir del almacenamiento de conceptos, ideologías e imágenes que se han ido acumulando en la memoria de la persona.

Habilidades intelectuales: Se pueden referir a la capacidad de la persona para emplear los conocimientos y juicios en la realización de sus funciones y solución de problemas dentro del trabajo. Las habilidades intelectuales hacen referencia al saber hacer.

Habilidades sicomotoras: Se pueden referir a la capacidad de la persona para efectuar movimientos vertiginosos, seguros y con precisión en el trabajo, a través de una acción que va combinada de capacidades físicas, sensoriales y mentales. Se puede decir que las habilidades sicomotoras hacen referencia a las destrezas operativas de los trabajadores (pág. 34).

Habilidades interpersonales: Se pueden referir a la capacidad de la persona de interactuar con las demás personas en el ámbito laboral, con la finalidad de realizar actividades de comunicación, persuasión, entretenimiento, supervisión, enseñanza,

negociación o de aconsejar. En estas habilidades se suponen características de personalidad propicias y de igual manera el dominio de las técnicas de comunicación que se pueden desarrollar y aprender por medio de capacitaciones. En ocasiones se las puede denominar competencias sociales.

Disposición anímica: Hace referencia a los elementos que pueden influir en el estado afectuoso y en el brío de trabajo que pueden tener los individuos; dentro de los mismos se pueden incluir: actitudes, creencias, percepción de equidad, valores y motivación en relación al ambiente laboral. Cuando los individuos afrontan exigencias dentro del trabajo que han colisionado reciamente con los factores de habilidad anímica se forman renuencias psicológicas ajustadas a las etapas de estrés profesional que, no sólo deterioran su predisposición en el trabajo, sino que también pueden ocasionar consecuencias fisiológicas y psicológicas peligrosas en la persona. Se puede resumir que la habilidad anímica se constituye en la cepa emocional de conducta de los trabajadores dentro de la empresa.

Rasgos de personalidad relevantes: Hacen referencia a la personalidad como un conjunto eficaz y constituido de rasgos neuropsicológicos que puede poseer una persona y que puede influir de forma única en sus saberes, en los sentimientos y también en comportamientos. Se puede decir que la personalidad fija pautas de sentimientos y comportamientos característicos de cada persona, estos permitirán presagiar una regularidad en la forma de actuar frente a determinados escenarios (pág. 35).

Uso de la Tecnología.

La Tecnología se encuentra junto al hombre desde los momentos en los que empezó a realizar la fabricación de las primeras herramientas; cada día se da una evolución en el extenso campo abierto a raíz de cada avance de la ciencia, los inventos y los descubrimientos.

La secretaria, en su arduo trabajo profesional, ha contribuido y ha beneficiado con todas las modificaciones que ha traído consigo la tecnología.

Mejorando todas las presentaciones realizadas a mano, se comenzó utilizando las máquinas de escribir, luego se pasó a las máquinas electrónicas, para finalmente desechar el papel y comenzar una nueva era con las computadoras. Blogs Secretarias Web (2012) “actualmente las computadoras y a su vez el internet ha logrado abrir diversas formas de efectuar los trabajos, dando acceso rápido a información importante como GPS, información acerca de vuelos, etc. Logrando que las ejecuciones de tareas sean mucho más fáciles”.

Las herramientas tecnológicas que emplea la secretaria en la actualidad

Un requerimiento que se ha convertido en algo común al momento de incorporar una nueva secretaria a la organización es la destreza para manejar una PC. Con nuevas tecnologías se torna en una necesidad primordial el saber usar todos los programas denominados básicos.

AMIA (2013) La secretaria se debe sumar a los diversos cambios tecnológicos producidos, motivo por el cual deben tener conocimiento acerca de cómo utilizar herramientas y programas tales como:

- Access

- Outlook

- Excel

- Word

- PowerPoint

El paquete de Microsoft Office ofrece diversas aplicaciones de escritorio, así como también en línea, las cuales les permitirán realizar distintas tareas básicas como redactar documentos, realizar esquemas de cálculo, realizar presentaciones institucionales y también enviar correos. Estos programas son los más visitados por distintas organizaciones, debido a que permiten utilizarlas para contenidos de cualquier clase.

AMIA (2013) afirma:

- **Microsoft Word.** – Programa utilizado para escribir, leer y editar los documentos. El saber utilizarlo se constituye en el pilar fundamental de cualquier tipo de trabajo. De las herramientas que posee es imperativo tener conocimiento del uso de mayúsculas y minúsculas, los diversos formatos de tipografía, sangrías, márgenes superiores, inferiores y laterales, interlineados, justificaciones, inserción de imágenes, etc.
- **Microsoft Excel.** – Se trata de una hoja de cálculo utilizada en modo de tabla que sirve para llevar a cabo registros. Para ello, es necesario conocer las respectivas fórmulas especificadas para cada una de las operaciones. Es frecuente utilizarla en la práctica de administraciones de toda clase, para realizar gráficos, registros contables, estadísticas, etc.
- **Microsoft PowerPoint.** – Es utilizada para realizar presentaciones. Para ello, se crean varias diapositivas empleando textos, sonido, imágenes y efectos. Su manejo es un poco más complicado, pero mejora una exposición de manera organizada acerca de un tema importante.

Outlook. – Se trata de un administrador de correos electrónicos. Este puede incluir calendario, administrador de tareas y también directorios de contactos.

Microsoft Access. – Se trata de un programa que tiene como función el realizar la gestión de una base de datos. Este software forma parte del paquete de Office, el mismo que consta de aplicaciones cuya función es realizar las tareas de la oficina.

Para finalizar, un requisito de los más importantes es poder dominar correctamente un navegador web. Con estas aplicaciones podremos ingresar a los diversos sitios web que se encuentran en Internet. AMIA (2013) refiere que este navegador puede interpretar los códigos con los que fue programada la página web y a su vez realiza la presentación en pantalla, con lo cual permitirá al usuario visualizar su contenido y también podrá navegar a diferentes lugares dentro de la red a través de los enlaces o los hipervínculos (pág. 19). Se puede resumir que una de las funcionalidades básicas de los navegadores web es el poder permitir la visualización de los documentos de texto.

Imagen y Comportamiento Profesional.

Bermúdez Villacreses (2014) considera que el comportamiento e imagen de la secretaria ejecutiva pretende:

Ejemplificar las normas que deben orientar el comportamiento de la secretaria ejecutiva en diferentes lugares además de la oficina: un avión, un crucero, un bus, la calle, la iglesia, una biblioteca, entre otros, que son parte de su accionar como sujeto de la sociedad.

Las secretarias son, en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, y por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa. Carreño (2007) es así que una secretaria debe ser:

- Respetuosa, discreta y eficiente.

- Deberá utilizar vestimenta apropiada y, en lo posible, ser atenta, y porque no decirlo, lucir atractiva también. Deberá evitar utilizar vestimentas llamativas o extravagantes.
- Deberá tener un peinado y maquillaje apropiados.
- Deberá relacionarse cordialmente y con respeto con su jefe.
- Deberá tener buena relación con sus compañeros de oficina, pero siempre cuidándose para evitar tener relaciones personales con cualquier persona que se pueda prestar para malas interpretaciones.
- Todas las comidas que tenga con su jefe y con compañeros de trabajo deberán ser netamente laboral, y dejar para otra ocasión las citas que se realicen con otra finalidad que no implique temas de trabajo.
- Deberá ser prudente y discreta, para revelar diálogos u otro tipo de información de la cual tenga conocimiento y que se trate en las diversas conversaciones o reuniones en las cuales ella esté presente (pág. 22).

La imagen ejecutiva

Banderas Martinez (2015) considera:

Un vestido negro, de líneas sencillas, puede ser considerado un básico para asistir a diversas reuniones, los accesorios le darán un aspecto más formal o más casual. Como primera indicación se puede detallar que los colores monocromáticos y oscuros pueden hacer adelgazar visualmente y estiliza la figura, las faldas que se encuentran ligeramente entalladas hasta la altura de la rodilla tienen un mejor aspecto visual a diferencia de las que son rectas.

Banderas Martinez (2015) afirma:

Las vestimentas que favorecerán son: pantalones rectos y chaquetas sastre largo con hombreras discretas, ligeramente entalladas en la cintura en colores azul, negro, gris, pasteles o beige, se deberá tratar de evitar las telas que posean adornos demasiado elaborados y los colores muy extravagantes durante el día. La cartera, el cinturón y los zapatos deben combinar en el color, el tamaño y el diseño en relación al resto de la vestimenta.

Los zapatos se constituyen en un accesorio de mucha relevancia en cuanto a la percepción como conjunto de toda la vestimenta. Al hablar de zapatos de tacón se puede detallar que los más favorecedores para una correcta postura son los de cinco centímetros, debido a que aportarán altura y establecerán un equilibrio.

Cuando se trate de una reunión de trabajo, se deberán evitar utilizar los estampados que sean llamativos a la vista, los tejidos que sean gruesos y también las telas con brillos. Las piernas se estilizan apropiadamente cuando se utilizan tanto medias como zapatos en la misma tonalidad.

Se deben seleccionar los abrigos o chaquetas en tonos neutros, azul, camel o negro, todos los accesorios carteras, pañuelos, joyas, guantes, anteojos, se deberán elegir con criterio sutil y discreto, con la finalidad de exaltar y perfeccionar aportando elegancia, sin evidenciar un aspecto extravagante (pág. 55).

Para realizar la selección del vestuario apropiado para cada reunión se deben considerar ciertos aspectos. Banderas Martinez (2015) recomienda:

- El tipo de reunión que se realizará (acto de apertura, coctel, almuerzo de trabajo, conferencia, entre otros.).

- El horario convenido para llevarse a cabo el evento.
- El lugar donde se desarrollará el evento (restaurante, salón de un hotel, quinta o residencia para fiestas, sala de reuniones de la empresa, embajada).
- La estación del año en que se encuentra.
- El Perfil de todos los invitados a dicha reunión (autoridades oficiales, empresarios, artistas, etc.).
- Se debe tomar en cuenta que, si la ejecutiva acude a un evento como invitada de honor, si desempeñará cualquier función (locutora, disertante, etc.) o asistirá en calidad de invitada VIP (pág. 56).

En cuanto al aspecto exterior, este deberá proporcionar una sensación de bienestar y agrado de forma general. Banderas Martinez (2015) se debe vestir de una forma discreta pero siempre buscando que sea favorecedora, siguiendo las llamadas líneas clásicas que poseen ese toque de moda que puede convertirse en la elección más conveniente para dar una imagen femenina y a la vez profesional (pág. 57). La calidad que posean las prendas se relacionará de forma directa con el aspecto y la duración, debido a que un traje que posea un corte perfecto sin duda aportará elegancia.

¿Sobre quién se proyecta la Imagen de la secretaria?

- Todos los consumidores potenciales que constituyen el mercado.
- Todos los usuarios de la institución.
- Todos los distribuidores y proveedores.
- Sobre la competencia

- Todos los empleados de la institución
- Sobre las demás instituciones
- Sobre las compañías de seguros e instituciones financieras
- Las instituciones laborales y gremiales
- Las instituciones de gobierno
- Los medios de comunicación

¿Para qué se debe proyectar una buena Imagen?

- Para transmitir, incrementar y preservar el prestigio de la organización.
- Para acrecentar el favoritismo por servicios proporcionados por la institución.
- Alcanzar una presencia indeleble en la conciencia de las personas.
- Incrementar el flujo informativo entre el público y la empresa a través de una comunicación de manera visual que sea más eficiente (mensajes con un grado menor de interferencia).
- Defender circunstancias críticas tanto internas como externas.
- Realzar la mística y la moral de los trabajadores, incrementando la confianza y la identificación que tienen con la organización.
- Estimular ciertas conductas en los empleados (eficiencia, orden y rendimiento) a través del ambiente visual que los envuelve, los mismos que se podrán traducir en productividad.

- Fomentar la plena confianza del usuario en la organización.

El comportamiento de la secretaria en la oficina:

El comportamiento de una secretaria en la oficina no debe ser distinto al habitual, no se deben asumir actitudes fingidas. Banderas Martínez (2015) se debe tener en consideración que:

- El aspecto en cuanto a lo estético debe ser elegante, ordenado y agradable.
- La vestimenta debe ir de acuerdo con la jerarquía del cargo, la edad y el aspecto físico.
- El maquillaje deberá ser discreto, agradable y natural.
- Se debe realizar una afeitada cada día para lucir pulcro y de aspecto fresco.
- El saludo que se realiza a los compañeros de trabajo se deberá dar al momento de entrar y también al salir de la empresa, y se debe hacer con amabilidad y cortesía, no será necesario establecer conversaciones que no sean de temas laborales en los corredores de la empresa y tampoco en otras oficinas.
- Se deberá usar siempre los nombres de pila, priorizándolo al tratamiento social, para todos los miembros de la organización. Nunca se deberá utilizar apodos , diminutivos, o palabras conocidas como cariñosas.
- Se deben adoptar posturas adecuadas de manera permanente.
- Nunca se deben realizar arreglos personales en la oficina.

- Se debe tratar de tener lealtad con la empresa, tanto con compañeros como con los jefes.
- No deben ser parte de rumores o de chismes.
- Algunas personas creen, de manera equivocada, que la mejor forma de ascender de rango es perjudicando el trabajo de los compañeros.
- No se debe masticar chicles.
- No se deben utilizar expresiones, gestos, miradas de mal gusto o considerados de doble sentido.

Manejo de la Oficina y de la Organización.

Una secretaria debe a más de tener en perfecto orden la oficina también de ser organizada tanto en tiempo como en espacio. (“El Tiempo” s.f.) Aquí algunas cualidades que debe tener una secretaria:

- Es de mucha importancia que el escritorio de trabajo se encuentre frente a la puerta para que se indique dominio de su espacio y seguridad.
- Mantener la oficina o lugar de trabajo en impecables condiciones ya que esta será el espejo de la imagen que representa la compañía.
- Colocar flores en el escritorio, amarillas o rojas, de preferencia del lado izquierdo debido a que proporcionarán buenas energías.
- Utilizar siempre un espejo en el área de trabajo, de preferencia que se encuentre ubicado a sus espaldas para que posea un mayor mando y conducción de todas sus actividades.

- No utilizar nunca el computador de frente a la cara en su totalidad, es recomendable utilizarla girado un poco al lado derecho o izquierdo.
- De preferencia colocar una planta en su lugar de trabajo, con esto se conseguirá tener espacio y hacer de la oficina un sitio familiar y más acogedor.

De la misma manera, es de mucha importancia el cuidar la imagen personal, debido a que esta es la característica principal de las secretarías:

- Los accesorios deben ser discretos y que armonicen con el vestuario.
- Las blusas deben ser sencillas, clásicas y con escotes moderados. No use blusas muy ceñidas ni de telas brillantes o transparentes.
- Las faldas deben ser la que más le convenga según su figura. Si es bajita, úsela del mismo color de la blusa, pero si es demasiado alta, use una falda que contraste con la blusa. Si es ancha de cadera no use faldas rectas ni entalladas y si tiene piernas muy gruesas o muy delgadas, no use esta prenda demasiado corta.
- El cabello debe estar siempre muy bien arreglado.
- Haga un inventario de su guardarropa, sepa exactamente que prendas tiene. Así podrá comprar sólo lo que necesita y no se llenará de ropa que nunca usará. Invierta su dinero en prendas de buena calidad.
- Levántese con el tiempo suficiente para dedicar el tiempo que requiere su arreglo personal. No se dé el lujo de dormir más y terminar de maquillarse en la oficina, es un error imperdonable.
- Manténgase bien informada de los cambios de la moda, pero no se deje arrastrar por esta, pues el vestuario para la oficina debe ser conservador y discreto.

- Sea amable y cordial con todas las personas, bien sea por teléfono o personalmente.
- Adopte siempre una aptitud mental positiva.

Organización de la oficina

Muchas personas tienen algún tipo de espacio que utilizan como oficina, ya sea cuando trabajan en casa, un espacio en el trabajo, un escritorio en alguna de las habitaciones del hogar o incluso el espacio de un clóset convertido en escritorio. Hernandez (2004) afirma:

En muchas ocasiones se puede utilizar el lugar de tu oficina en casa, como un cuarto extra para invitados. Contar con un lugar así puede servir para muchos propósitos, como organizar los pagos de las cuentas, programar actividades, trabajar metas, organizar agenda, organizar los documentos del hogar o del trabajo, atender el correo electrónico y más.

¿Cómo se puede tener la mente clara para realizar la toma de decisiones si alrededor se encuentra sobrecargado y revuelto? Para que la mente esté sagaz, es imperativo que la oficina, se encuentre despejada, organizada y siempre cuidando el tener alrededor solo las cosas que se necesitan para un funcionamiento al máximo rendimiento en el día a día (pág. 16).

Recomendaciones para la organización de una oficina Hernandez (2004) considera:

- **Liberar el área de todo lo que no le corresponda.-** Revisar todo el lugar y deshacerse de lo que no sirva o no se utilice, dejando solamente lo que tenga que ver con tu trabajo. Utilizar una caja para ir colocando todo lo que se va a quitar para disponer de ello una vez que hayas terminado.

- **Ordenar todo de manera que quede más a la mano.**- las cosas que se utilizan más a menudo y en los lugares más alejados lo que menos se usa. Ahorrarás tiempo y te sentirás más a gusto.
- **Revisar los documentos pendientes de atender.**- Decidir inmediatamente lo que se vaya a delegar, lo que haya que archivar, lo que se tira o a lo que hay que darle seguimiento. Utilizar las etiquetas adheribles para marcar los documentos y haz pilas con la misma categoría.
- **Organiza archivero.** Si ya tienes un sistema de archivado, revisa que los títulos de los archivos vayan de acuerdo a su contenido para facilitar la búsqueda o al archivarlos. Procura que los títulos estén claros, de ser posible con etiqueta para que sea más fácil su visualización. Revisa el orden y siempre que guardes uno, colócalo en el mismo lugar, eso te facilitará la búsqueda una próxima vez, colócalos siempre en la misma posición. Saca todo lo que no sirve de cada fólder, es un trabajo que puedes ir haciendo un rato cada día hasta completarlo, y te servirá para estar seguro de que todo lo que guardas es necesario y que sea el mínimo, habiendo desechado lo que ya no sirva.
- **Guardar aparte lo menos necesario.** De los documentos se tiene muchas cosas archivadas que no se están utilizando más que de vez en cuando y en algunas cosas se guardan solo por si se necesitaran en un futuro, así que puedes liberar mucho espacio en tu archivero, si sacas esos documentos y los guardas en sobres tamaño carta, rotulados claramente para saber cuál es su contenido. Colocándolos en cajas que puedas guardar aparte sin que te estorben. Sabrás que los tienes en orden y al alcance en caso necesario.
- **Organiza tu papelería.** Tanto en la oficina como en casa, se necesita tener repuestos de las cosas que más se utilizan, así que revisa y organiza los folders, clips, plumas, repuestos, papel de imprimir, CD's para grabar, tijeras, papel engomado, repuestos de cartuchos para la impresora, etiquetas adheribles, y todo lo que generalmente necesitas para trabajar. Ordena los cajones con todo a la mano y

haz una lista de lo que necesites comprar. Cada vez que te quede poco de algo, anótalo en tu lista de compras pendientes para que nunca te falte nada.

- **Compra los utensilios que necesites.**- Todo lo que te pueda ayudar a mantener tu escritorio y la oficina en orden. Existen muchas cosas ahora que nos facilitan esta tarea. Visita una tienda de artículos de oficina y papelería para ver cuáles te pueden servir con este propósito.
- **Organizar también la computadora.**- También en el equipo se debe de llevar un orden para archivar los documentos y poder tener fácil acceso a ellos sin tener que ocupar mucho tiempo en búsquedas.
- **Organizar el buzón de correos electrónicos.**- También es importante hacer una limpieza de los correos que hayas recibido y organizar con carpetas los que deseas conservar.

Archivo de documentos: organización de la oficina.

Las empresas públicas o privadas realizan transacciones diversas. Oca (2011) afirma:

Las cuales originan registros en forma de cotizaciones, facturas, pedidos y solicitudes diversas. Muchos de estos documentos requieren ser conservados en forma ordenada, sistemática, de forma tal que cuando haya necesidad de referirse a ellos por cualquier circunstancia, puedan ser localizados fácil y prontamente (pag.10).

Por eso la razón de una buena organización de la oficina para poder encontrar fácilmente algún documento, claro con el debido y buen conocimiento de cómo se debe y tiene que archivar cada tipo de documento. Oca (2011) define:

El archivo en la empresa es uno de los instrumentos más importantes, ya que en él se selecciona de forma ordenada la búsqueda de documentos de utilidad para mejor rapidez. La forma de archivar, organizar y preservar los registros de una empresa en forma ordenada se le conoce como archivar, movimiento que se ejecuta con el fin de ganar tiempo y eficacia en la búsqueda de los documentos.

En todos los países junto con los archivos nacionales, existen los archivos de la administración pública. Por lo general en los países latinoamericanos no existe una política precisa y sistemática que determine la organización de los archivos administrativos, sino que cada organismo utiliza su propio sistema basado en la normativa interna emanada del mismo, y adoptan los procedimientos que consideren más convenientes, de acuerdo a las necesidades de la organización y a la naturaleza de los documentos (pag.11).

Debido a la diversidad de los organismos de los cuales dependen los archivos privados. Oca (2011) éstos pueden clasificarse en: Sociales, gremiales, deportivos, políticos, eclesiásticos, notariales, educacionales, particulares.

Funciones de los archivos.

- Reunir ordenadamente todos los documentos que circulan en la empresa.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos.
- Asegurar la máxima rapidez en la localización y envío de los documentos requeridos por las diversas dependencias de la empresa.

Tipos de Archivos.

La adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo. Oca (2011) afirma:

Se encuentran archivadores de diversa índole como los archivadores verticales, laterales, las bandejas de escritorio, archivos rotativos, multiusos, automatizados, el microfilm, pues un sistema de archivo puede ser tan simple como colocar tarjetas en una serie de cajetines o tan sofisticado como un sistema electrónico que utilice una unidad principal. En la medida en que el equipo y el método de archivo, cumplan el propósito para el cual han sido creados, serán más cualificados como sistemas de almacenamiento de información. Además la eficiencia del archivo dependerá también de la vigencia de los registros que se conserven. De allí que se pueda decir que existen diferentes tipos de archivos, entre ellos:

Archivo vertical: Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.

Archivo lateral: Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.

Archivo horizontal: Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.

Por la frecuencia de consulta, también se pueden mencionar los archivos: activos, semiactivos e inactivos.

Archivos activos: Aquel donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde

vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.

Archivo semiactivo: Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.

Archivo inactivo: Se conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función.

Archivo - materiales.

Un sistema de archivo está conformado por todos los elementos y materiales necesarios para conservar, retirar y usar la información que se necesite. Farner y Landa (1982) así se tiene:

Carpetas: Cartulinas dobladas en dos, con pestaña en la hoja de atrás. En la pestaña se escribe el rótulo, que indica el contenido de la carpeta. Las carpetas son utilizadas para colocar documentos relacionados con una persona, firma o institución o referidas a un mismo asunto. Por lo general se utilizan dos tipos de carpetas: Carpetas individuales y carpetas misceláneas. Se decide el tipo de carpeta a usar, dependiendo del volumen de correspondencia que se recibe en el período de archivo, que puedes ser de seis meses a un año.

Carpetas individuales: Son las que se asignan a corresponsales activos o personas con las cuales se mantiene comunicación constante y a la cual se hace necesario referirse frecuentemente. Se ordena alfabéticamente detrás de cada guía primaria. Dentro de la carpeta los papeles se ordenan cronológicamente hacia arriba, por orden de fecha, la más reciente al frente. Para abrir carpeta individual, el corresponsal debe tener por lo menos cinco documentos.

Carpetas misceláneas: Usadas para archivar documentos de aquellos corresponsales con los cuales no es frecuente la comunicación. Esta carpeta contiene papeles de varios corresponsales, puesto que es donde se coloca la correspondencia inactiva, hasta considerarla de importancia para abrirle carpeta individual. Es el hogar "**temporal**" de toda correspondencia.

Guías: Tarjetas indicadoras hechas de cartón fuerte y resistente, provistas de una pestaña en la parte superior donde aparece el título, nombre o asunto. Se usan para dividir las gavetas en secciones e indicar dónde debe archivarse o localizarse los documentos.

Rótulo: Título que parece impreso en la pestaña superior de la guía. Identifica cada guía, describiendo lo que aparece o debe archivarse detrás de ella.

Archivo - Clasificación.

“Clasificación: Se considera como la distribución de documentos escritos de importancia para una organización o empresa, proporcionando a cada uno una disposición determinada conforme a sus particulares” (Oca 2011, pag.14).

- Marcado de los documentos con la sigla respectiva a fin de facilitar su ubicación por términos semejantes y para su posterior localización.
- Establecimiento de un orden determinado acorde con un sistema o criterio.

“Para lograr una mayor eficiencia, cada empresa debe seleccionar aquel sistema que mejor se adapte a su actividad específica siguiendo una coordinación sistemática que permita mayor fluidez y garantía de información y control” (Oca 2011, pag.14).

Oca (2011) define que:

Manual o Código de Clasificación.- Decidida las series y subdivisiones, debe redactarse un manual, para que sirva de consulta permanente y difundirlo entre todos los empleados de archivo y de algún servicio general. La posibilidad de que existan archivos inmediatos y/o parciales hace necesaria la existencia de normas y procedimientos para los que realizan la labor de clasificado en todos los archivos.

Las operaciones que comprende el archivo de documentos son las siguientes:

- Reunión de los documentos, colocación de los documentos en las carpetas y archivos, empleo de guías y carpetas, preparación de las etiquetas para carpetas y archivadores.
- Previo a la colocación de documentos dentro de las carpetas, es necesario preparar dichos documentos, de manera que ocupen el menor espacio posible sin que sufran deterioro.

Archivo - Sistemas de clasificación

“La dirección de las empresas durante mucho tiempo ha mantenido indiferencia hacia el archivo, fue considerado un mal necesario y un problema que debía ser resuelto por los propios empleados” (Farner y Landa 1982, pag. 50). Por esta razón muchas empresas se encuentran con sistemas de clasificación inadecuados y con archivos llenos de documentos inútiles.

Según. Farner y Landa (1982) define que hoy en día:

A pesar del ambiente moderno que se observa en la mayoría de las oficinas, aún se continúa manteniendo en los archivos demasiados papeles, muchos de muy poca

relevancia para la empresa, como convocatorias, copias de boletines. El costo del archivo tiene su importancia y en Estados Unidos, las estadísticas de algunas empresas lo demuestran ampliamente.

Bajo el criterio de Oca (2011) defique:

Bajo este aspecto, lógico es pensar en la economía del tiempo, de espacio, antes de proceder al archivo de documentos, y lo primero que se debe hacer es seleccionar un buen sistema de clasificación, que se adapte a las exigencias de la empresa, que dé seguridad a la información conservada y que esté disponible para un futuro uso, luego debe procederse a eliminar del archivo los documentos innecesarios (pag.15)

Principios Fundamentales de Clasificación.

Conforme a. Oca (2011) los principios fundamentales en el proceso de archivar son:

- **Clasificar:** se trata de decidir el nombre bajo el cual se archivará un documento. Es establecer un orden riguroso atendiendo a un sistema o criterio definido.
- **Ordenar:** Separar los documentos en aquellos grupos que la clasificación ha señalado.
- **Archivar:** Colocar los documentos en un lugar determinado.

Existen varios autores que unen los conceptos de clasificación y archivo. “Si bien es cierto que uno es complemento del otro, no es menos cierto que entre ellos existen diferencias, como, la clasificación es el sistema y archivar es el método. Es decir la clasificación señala el camino a seguir y el método ejecuta”. (Oca 2011, pag.16).

Archivo - Sistemas fundamentales de clasificación

Sistemas de clasificación. “Los sistemas fundamentales de clasificación se resumen básicamente, en dos: Alfabético y numérico. Separados o unidos, estos dos sistemas forman la base de toda ordenación. En algunos casos sus variantes se denominan sistemas, pero son sólo combinaciones realizadas con ellos” (Farner y Landa 1982).

Sistema alfabético. Se basa fundamentalmente en el uso del abecedario, tomando en consideración el nombre de las personas u organizaciones, razón por la cual es uno de los más conocidos. Se puede archivar alfabéticamente por: nombres de individuos u organizaciones, por localidades (geográfico), por categoría o tema (asunto).

Sistema numérico. En este sistema se utiliza la serie natural de los números como elemento principal, asignándolos progresivamente. Cada documento se ordena conforme a un número sin considerar ningún otro elemento. Dentro de este sistema se encuentran: Sistema numérico consecutivo, numérico simple. Dígitos terminales, dígitos centrales.

Cada sistema es especialmente recomendable en determinados casos y no es posible decir de manera determinante, cuál es el sistema mejor y más aconsejable. “En consecuencia el sistema para archivar la documentación tiene que estudiarse detenidamente en cada caso y nunca limitarse a recurrir a uno de ellos sólo porque haya sido aplicado en casos similares, o por otras razones que no sean las derivadas de un estudio de acuerdo a las necesidades de la empresa” (Oca 2011, pag.17).

Factores que influyen en la selección del sistema de archivo.

Oca(2011) afirma que los factores que influyen son:

Clase de documentos que se archivarán, frecuencia de consulta, cantidad de usuarios del archivo, cantidad de documentos recibidos y procesados en un período, forma en

que son solicitados los documentos (alfabético, geográfico, numérico, temático o combinación de ellos), método de control y seguimiento de documentos que sea más eficaz, plan de transferencia que se utilizará.

Procedimiento para archivar. Oca (2011):

Inspeccionar, cerciorarse de que los documentos estén listos para ser archivados; clasificar, decidir bajo que nombre se archivará; codificar, Indicar nombre o asunto decidido en la clasificación; distribuir los documentos se coleccionan en grupos dependiendo del asunto, lugar o nombre señalado en la clasificación; guardar, Colocar los documentos en las carpetas respectivas dentro de las gavetas (pag.18).

Archivo - Sistema alfabético.

(Farner y Landa 1982) define:

Sigue una secuencia lógica, basada en el arreglo de los nombres de acuerdo con el alfabeto, muy similar al usado en los diccionarios. Este sistema se ajusta a casi todos los negocios.

Ventajas:

La organización de carpetas y guías es sencilla; no necesita de un archivo auxiliar; los apellidos y nombres se agrupan con facilidad en estricto orden alfabético.

Calidad de Desempeño Laboral.

Franklin (2006) define como desempeño laboral:

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (pág. 23).

Según Chivaneto (2000) Define:

El desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Bittel (2000) Plantea:

Que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa (parr.4).

Según. Ghiselli (1998) señala:

“El desempeño está influenciado por cuatro 4 factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse”.

Maristany (2000), la define:

Como la medida en que asume la responsabilidad de su puesto. Por tal razón, los lineamientos de los estándares deben medirse con relación a la capacidad y disponibilidad que representan al momento de evaluar el desempeño laboral, a

medida en que planifica y ordena su trabajo y tiende a la consecución de fines precisos (parr.5).

Por otra parte, tenemos el indicador Cantidad de trabajo, el cual el personal realiza el trabajo dentro de su jornada laboral de oficina, se toman tiempo para completar sus labores del día, cumplen con las entregas de las asignaciones en el tiempo acordado y no existe desperdicio de tiempo en otros asuntos que no son laborales para los empleados. Así lo define como la medida en que se produce trabajo (parr.6).

Robbins, Stephen, & Coulter (2013) Definen:

Que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (pag.33).

Robbins & Judge (2013) Explican:

Que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral y son:

- Desempeño de las tareas. Hace referencia al cumplimiento de los compromisos y cargos que favorecen a la realización de las tareas administrativas de forma productiva, en cuanto a la adopción de bienes y servicios disponibles.

- **Civismo.** Las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como ofrecer ayuda a los demás sin admisión a respaldos acerca de objetivos organizacionales, el respeto, que es de suma importancia, no sólo consigo mismo, sino con los demás, los consejos e incentivos con el fin de generar positivismo creando un mejor ambiente laboral.
- **Falta de productividad.** Son todas las acciones dentro de la organización, las cuales hacen que la misma adopte una mala perspectiva, la mayoría de estas conductas incluyen el robo, prejuicios hacia la empresa, los comportamientos agresivos entre compañeros de trabajo, y la impuntualidad (pag.38).

Importancia de la Calidad de desempeño laboral

Muchas empresas creen que para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor Currículum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizarán. Esto no es cierto. “Es fundamental hacer una medición constante del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados” (Robbins S. , Comportamiento organizacional. Décima Edición., 2004).

Robbins S. (2004) afirma que:

Al realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir con fechas estipuladas y realizar tareas programadas. Además, permite a las compañías identificar las debilidades de los equipos de trabajo y así realizar planes de capacitación adecuados, que apunten a temas específicos, como los denominados In-Company.

Evaluar el desempeño es también útil para que las organizaciones detecten a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan realizar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas. Esto permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en reclutar a un

nuevo integrante, ya que al realizar sucesiones internas, el trabajador ya está ambientado y conoce perfectamente las metodologías utilizadas por la organización, otro punto a favor de medir los desempeños es que ayuda a transparentar las compensaciones otorgadas para que sean acorde a las metas logradas (pag.67).

Evaluación de la Calidad de Desempeño Laboral

Explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño. Aamodt (2010) indica que es:

Determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño. Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros.

Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada es excelente para determinar la compensación pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales (pag.98).

¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler & Verela (2011) Exponen:

Que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato

del empleado. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos.

Puesto que muchas de las organizaciones actualmente tratan de utilizar equipos que son auto dirigidos; los trabajos que se realizan a distancia y las herramientas necesarias en la empresa que alejan a los jefes de los empleados hacen posible que el supervisor no sea un mediador en cuanto a la confianza que provee para el desempeño laboral, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subordinados, que sean inmiscuidos en el proceso de gestión (pag.99).

Dessler & Verela (2011) una encuesta realizada determina:

Que la mitad de los ejecutivos y el 53% de los empleados participan en el proceso de evaluación de desempeño. Mediante éste podemos comprobar qué tan eficientes son al momento de ejercer una actividad laboral, y verificar también si existe continuidad de eficiencia por parte de los mismos. Las evaluaciones son comprensivas, las cuales muestran una inclinación al servicio de los participantes que en algunas veces las calificaciones con coinciden con las que emite el supervisor.

- Evaluación por parte de los colegas (pares). La evaluación de la realiza mediante un trabajador hacia los colegas (pares). Un empleado que ya es seleccionado para proceder a ser evaluado (anualmente) mediante un mando que tenga capacidades para evaluar de forma concreta, el cual es escogido por un supervisor.
- Las evaluaciones de los pares suelen ser unas más productivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo autoadministrados. Existen investigadores que han descubierto que las evaluaciones por parte de los colegas poseen un impacto positivo, la motivación en las actividades y tareas en los empleados tienen como resultado la apatía, afinidad y agrado.

- **Comités evaluadores.** Los comités de evaluadores son usados por algunas empresas, por lo general están compuestos por un supervisor inmediato, y de tres o cuatro supervisores. La utilización de múltiples evaluadores resulta ser efectivo permitiendo así ayudar a resolver diferentes problemas, como los prejuicios por parte de los evaluadores individuales.
- **Evaluación por parte del personal subalterno.** En algunas empresas han permitido que los subalternos puedan evaluar el desempeño de los supervisores, haciendo referencia a que este proceso se analice como una retroalimentación de forma ascendente.
- **Evaluación de 360° grados.** La evaluación de 360° grados, o también llamada evaluación integral, es uno de los procesos de evaluación de desempeño más utilizado hoy en día por las organizaciones, ya que la información del desempeño se recopila íntegramente en torno al trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas, y clientes externos e internos. Prácticamente esto se realiza con proyectos de avances y desarrollo sin incluir el aumento de salarios. El incremento frecuente reside en conseguir que quienes califican puedan llenar las encuestas de evaluaciones en línea acerca de quiénes tengan la obligación de calificar. Luego se reúne toda la retroalimentación respectiva y se procede a realizar informaciones individuales, el mismo que son facilitados a los trabajadores que han sido evaluados. Entonces el empleado se reúne con su superior para desarrollar un plan de automejoría (pag.100).

Tendencias de la evaluación de desempeño

Chiavaneto (2007) Refiere:

Que la era de la investigación trajo dinamismo, cambio y competencia. La única alternativa de supervivencia que tiene las empresas es buscar la excelencia sustentada. Esta es la base de la rentabilidad. Uno de sus efectos fue la reducción de

los niveles jerárquicos debido a las prácticas del adelgazamiento, la cual disminuyo notablemente la distancia entre jefes y subordinados.

Las principales tendencias de la evaluación del desempeño son.

- Los indicadores pueden ser seleccionados y escogidos con distintos criterios de evaluación, esto depende de que sean para premiaciones, remuneración variable, participación en los resultados, promociones etc. Es complejo que un solo indicador sea flexible y universal como para poder servir varios criterios. De ahí se interpreta la necesidad de identificar los indicadores que son adecuados y necesarios para cumplir de manera específica cada uno de los criterios.
- Los indicadores se seleccionan de forma conjunta con el fin de evitar distinciones, y para no perjudicar a los demás criterios de evaluación.
- Evaluación del desempeño como elemento integrado de las prácticas de recursos humanos. Hoy en día las organizaciones buscan equilibrar todos los recursos, talentos y habilidades, los cuales son fundamentales del resultado final, realizado de forma global en sus mecanismos de negocio (pag.44).

Chiavaneto, Gestion del Talento Humano. México D.F.(2009) Aclara que la evaluación del desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos:

- Proceso para sumar a las personas La evaluación del desempeño es un instrumento que trabaja como elaboración para el inventario de todas aquellas destrezas, con el fin de poder edificar un excelente equipo de talentos, ejerciendo asimismo una buena planificación de los recursos humanos. Establece la base de información para el reclutamiento y selección del personal, debido al señalamiento de las características y las actividades adecuadas de los trabajadores recién integrados a la empresa, los

mismos que serán tratados en el futuro por el resultado final de sus unidades de negocios.

- Proceso para colocar a las personas. Este proceso suministra información referente al modo en que los individuos, con respecto a la forma en que las personas tengan la posibilidad de poder integrarse, identificando los puestos, tareas y competencias.
- Procesos para recompensar a las personas. Indican si las personas poseen actitudes y aptitudes imprescindibles de acuerdo al puesto de trabajo, logrando que las mismas sean recompensadas por la organización. Esto ayuda a la organización en decidir quién debe recibir recompensas, como por ejemplo los determinados aumentos de salarios y promociones, o a decidir quién de los individuos debe ser separado de la organización facilitando la rotación del personal, si es necesario.

2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN.

2.1.3. Antecedentes de Investigación.

El trabajo profesional de la secretaria encierra varias tareas de apoyo de oficina para obtener un buen desempeño laboral, debe estar apta para la toma de decisiones y hasta su contacto con el público, siendo este un componente de importancia en su diario accionar, tanto internos como externos a la institución.

Así como la comunicación diaria con sus compañeros de trabajo, representantes de otras instituciones públicas, usuarios, su trabajo puede ser de naturaleza operativa, debe saber coordinar funciones de negocio, la coordinación de la oficina, y el seguimiento del presupuesto o la gestión de documentos. Para lograr el propósito definido, un requisito

inicial es conocer cuáles son las competencias profesionales de las graduadas, ya que esto permitirá conocer a fondo las responsabilidades que abarcan su profesionalismo, que una secretaria no es solo para recibir órdenes y sentarse a esperar respuesta.

La situación actual de toda secretaria está reflejada tanto a nivel social, económico, laboral, estudios, etc. Se espera que dando a conocer las competencias profesionales de una secretaria sirva como base para mejorar la calidad de enseñanza que los y las estudiantes están recibiendo en las escuelas o universidades de secretariado ejecutivo, y contribuir de manera significativa con este propósito de formación de la misma.

En la Universidad Técnica de Babahoyo es muy notable la falta de profesionalismo que tienen algunas secretarias el poco interés por resolver problemas, se excusan diciendo “no soy secretaria soy ingeniera, contadora etc.” Entonces es todo esto que conlleva a efectos negativos de una u otra manera a los alumnos y también a la institución, motivo que me impulso hacer este proyecto.

Este estudio de base o fundamento de las mismas secretarias de dicha institución se analiza que es muy importante saber y conocer las competencias profesionales de todo profesional no solo de una secretaria para que en un futuro puedan desenvolverse de manera notable y satisfactorio en su puesto de trabajo, deben prepararlos desde las aulas no venir a aprender cuando ya están en un puesto, no va aportar nada bueno ni de ayuda, va a ser un total estorbo y pérdida de dinero para cualquier empresa.

La posición y aspiraciones de cualquier graduado es ser un líder alguien representativo e indispensable en cualquier empresa y es por eso que las actuales secretarias deben dar todos sus esfuerzos y predisposición para aprender y saber escuchar, por ellas son la imagen de cualquier empresa o institución.

2.1.3.1. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS.

Competencias Profesionales

El uso de la tecnología.-

La Tecnología acompaña al hombre desde el momento en que comenzó a fabricar sus primeras herramientas; día a día evoluciona en el inmenso campo que se abre a partir de cada uno de los avances de la ciencia, inventos y descubrimientos. La Secretaria, en su continuo quehacer profesional, también ha participado y beneficiado con los cambios que nos ha traído la tecnología.

Imagen y comportamiento corporativo.-

Comportamiento e imagen de la secretaria ejecutiva pretende ejemplificar las normas que deben orientar el comportamiento de la secretaria ejecutiva en diferentes lugares a más de la oficina: un avión, un crucero, un bus, la calle, la iglesia, una biblioteca, entre otros, que son parte de su accionar como sujeto de la sociedad. Así lo detalla (Bermúdez Villacreses, 2014).

El manejo de la oficina y su organización.-

“Una secretaria debe a más de tener en perfecto orden la oficina también de ser organizada tanto en tiempo como en espacio” (El Tiempo s.f.).

Calidad de Desempeño laboral.-

Se define como desempeño a aquellas “acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser

medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. (Franklin, 2006, pág. 23).

2.1.4. POSTURA TEÓRICA.

Una vez revisada la biografía se puede indicar que se concuerda con lo expuesto por Vargas, Casanova y Montanaro (2001) respecto a su definición. “Sobre competencias profesionales ya que la relacionan directamente con el desempeño efectivo de una actividad de trabajo haciendo uso de conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión” (p.30). Estos autores en su definición vinculan de manera directa y proporcional las competencias con el desempeño, es decir a mayores competencias mejor desempeño y viceversa.

Se concuerda además con lo expuesta por Ravitsky (2002), quien indica:

Que es imposible medir la competencia sino se hace en el puesto de trabajo, indicando además que el concepto de competencia debe ser plasmado más dinámicamente, resaltando que se requiere que la persona tenga la capacidad de enfrentar diferentes situaciones en el trabajo y se adapta al cambio.

Finalmente se está de acuerdo con lo expuesto por Burrafato (2012) respecto:

A las competencias indispensables para una Secretaria Ejecutiva, dentro de las que se destacan: manejo de la agenda, soporte al ejecutivo, manejo de la tecnología en la oficina, preparación y coordinación de reuniones, entre otras.

Con respecto a la evaluación de las competencias, se toma lo indicado por Del Pozo (s.f.) quien manifiesta:

Que primero se requiere definir la definición del contenido de la competencia, describiendo comportamientos, habilidades e indicadores de evaluación, para luego establecer los instrumentos de recogida de datos para la obtención de evidencias del grado en que se ha alcanzado la competencia.

Esta evaluación de competencia va de la mano con la evaluación de desempeño, de la cual Aamodt (2010) comenta. “Que la evaluación es importante para las empresas, principalmente para medir sus resultados, lo cual es básico para elegir el proceso de evaluación” (pag.12).

2.2. HIPÓTESIS.

2.2.1. Hipótesis General.

Las competencias profesionales tendrán efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

2.2.2. Subhipótesis o derivadas.

- Se determinará qué efectos producen el uso de la tecnología en la calidad de desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.
- Se especificará la influencia de la imagen y comportamiento profesional en la calidad de desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

- Se analizará el manejo de la oficina y su organización en la calidad de desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

2.2.3. VARIABLES.

Variable Independiente

Las Competencias Profesionales

Variable Dependiente

La Calidad de Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.

Luego de haber realizado las encuestas a los Directivos, Secretarias y Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo se logró obtener información verídica y a mi concepto pertinente para despejar las hipótesis de esta investigación.

El objetivo de esta encuesta fue de examinar cada una de las respuestas, utilizando instrumentos de recaudación de datos como la encuesta, la misma que se estructuró con preguntas cerradas y que fueron empleadas a la totalidad de los Directivos (9) y Secretarias (13) de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación; y a 50 alumnos.

Para el análisis e interpretación de datos, una vez que se obtuvieron las respuestas se procedió a realizar el conteo de respuestas, los resultados obtenidos en cada una de las preguntas se ingresó a la hoja de cálculo Excel luego a la barra de Menú opción insertar, en el grupo de opciones se escogió gráfico circular seccionado. Con relación a los indicadores que se reflejan en el instrumento de recopilación de datos, el análisis es cuantitativo y cualitativo. El mismo que se presenta mediante gráfico circular seccionado, los valores arrojados por las encuestas correspondientes a los ítems del instrumento es de acuerdo a las siguientes alternativas:

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

Tal y como se demuestra a continuación.

3.1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

ENCUESTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

TABLA DE ENCUESTAS A DIRECTIVOS # 5

INDICADOR: Directivos de la Facultad De Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
5.- ¿Cree usted que el ingreso y egreso de documentación que realizan las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación lo hacen utilizando la tecnología contemporánea?	0	0	9	100	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 5



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

Análisis e interpretación de datos.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°5; el 100% considera que a veces.

Ante estas respuestas dadas por los directivos de la Facultad se determina que todos los directivos consideran que las secretarías de dicha facultad solo a veces realizan el ingreso y egreso de documentación utilizando la tecnología contemporánea.

TABLA DE ENCUESTA A DIRECTIVOS # 8

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

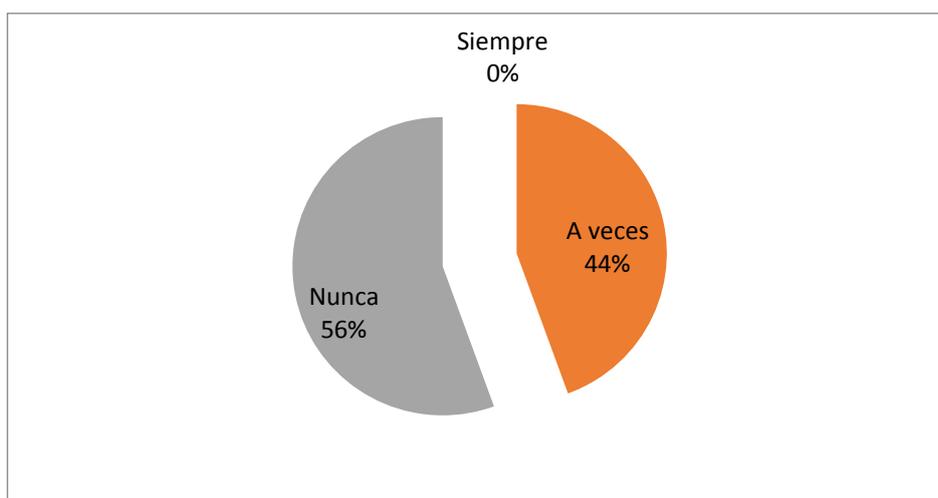
POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
8.- ¿Cree usted que los requerimientos de autoridades y estudiantes realizados a las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación son tramitados con agilidad y pertinencia?	0	0	4	44	5	56

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 8



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

Análisis e interpretación de datos.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°8; el 56% considera que nunca y el 44% a veces.

Ante esta información dada por los directivos de las secretarías de dicha facultad se determina que la mayoría creen q sus secretarías nunca realizan los requerimientos de los estudiantes con agilidad y pertinencia.

ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TABLA DE ENCUESTA A SECRETARIAS # 5

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

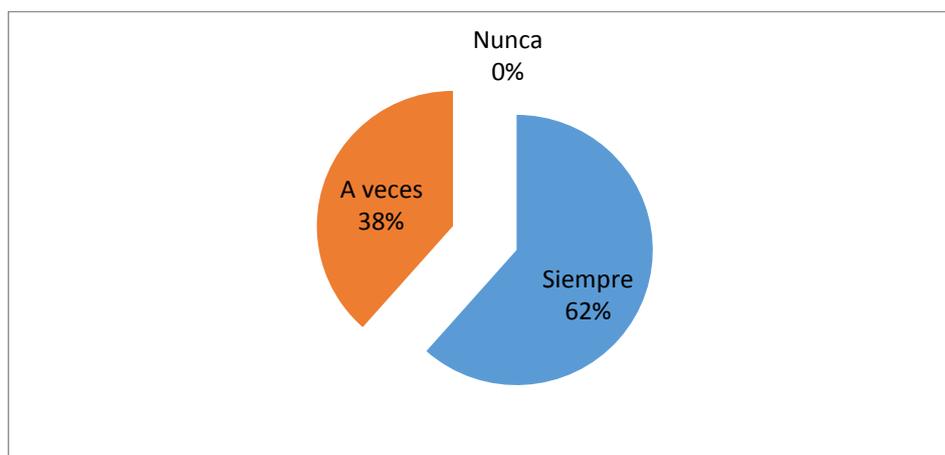
POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
5.- ¿Cree usted que el ingreso y egreso de documentación que realiza como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación lo hace utilizando la tecnología contemporánea?	8	62	5	38	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°5



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado.

Análisis e interpretación de datos.- La información suministrada por las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°5; el 62% considera que siempre y el 38% a veces.

Ante estos resultados expuestos por las secretarías de la Facultad se determina que la gran parte de ellas consideran que siempre utilizan la tecnología contemporánea al realizar el ingreso y egreso de documentación.

TABLA DE ENCUESTA A SECRETARIAS # 8

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
8.- ¿Cree usted que los requerimientos de autoridades y estudiantes realizados a usted como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación son tramitados con agilidad y pertinencia?	6	46	7	54	0	

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 8



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

Análisis e interpretación de datos.- La información suministrada por las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°8; el 54% considera que a veces y el 46% siempre.

Ante las respuestas expuestas por las secretarías de dicha facultad se determina que la mayor parte de ellas creen que los requerimientos realizados por autoridades y estudiantes son tramitados siempre con agilidad y pertinencia.

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TABLA DE ENCUESTA A USUARIOS # 5

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

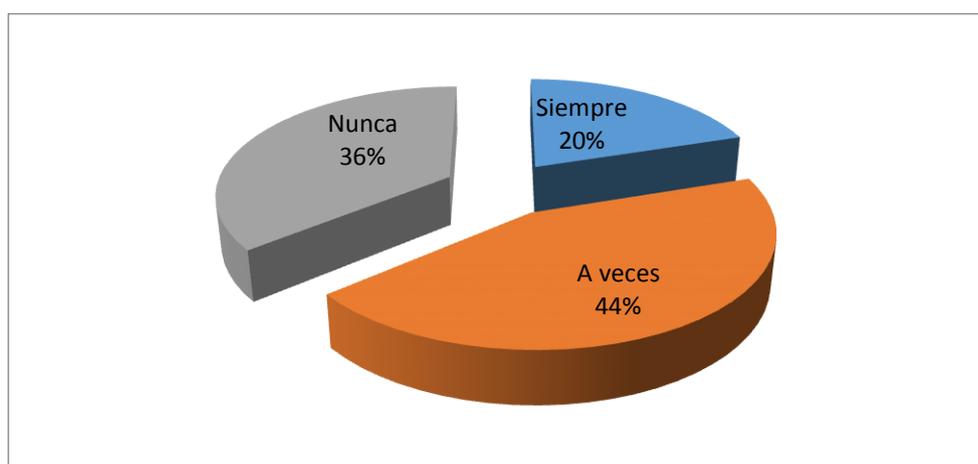
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
5.- ¿Cree usted que el ingreso y egreso de documentación que realizan las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación lo hacen utilizando la tecnología contemporánea?	10	20	22	44	18	36

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 5



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

Análisis e interpretación de datos.- La información proporcionada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°5; el 44% considera que a veces; el 36% que nunca y el 20% siempre.

Ante estos resultados presentados por los usuarios encuestados se establece que la mayor parte de ellos creen que el ingreso y egreso de documentación a veces es realizado por las secretarías mediante la tecnología contemporánea.

TABLA DE ENCUESTA A USUARIOS # 8

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
8.- ¿Cree usted que los requerimientos de autoridades y estudiantes realizados a las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación son tramitados con agilidad y pertinencia?	0	0	8	16	42	84

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 8



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

Análisis e interpretación de datos.- La información proporcionada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°8; el 84% considera que Nunca y el 16% A veces.

A través de estos resultados presentados por los usuarios encuestados se establece que la mayor parte de ellos determinan que los sus requerimientos realizados a las secretarías de dicha Facultad nunca son tramitados con agilidad y pertinencia.

3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.

3.2.1. Especificas

- No existe una calidad de desempeño laboral eficiente por parte de las secretarias lo que genera la mayor parte de inconvenientes es a la hora de agilizar trámites solicitados tanto por directivos como usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.
- No existe un lenguaje fluido y adecuado por parte de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación al momento de proporcionar información los estudiantes.
- La mayor parte de los directivos y usuarios creen que la secretarias si conoce cuáles son sus roles, funciones y tareas que deben desempeñar pero no las aplican correctamente que solo a veces las consideran.
- La falta de buenas relaciones interpersonales por parte de las secretarias entre compañeros de trabajo, estudiantes y profesores hace que las relaciones con los usuarios externos sea negativa para la institución.
- El 62% de las Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación dicen utilizar siempre la tecnología contemporánea para el ingreso y egreso de documentación, mientras que el 44% de los Directivos dicen que solo a veces lo hacen por lo que no cuentan con los equipos suficientes en cada oficina.
- Entre tanto, los usuarios con respecto a la conclusión expuesta en el párrafo anterior están divididos en 20% que siempre, un 44% que a veces y un 36% manifiesta que nunca, es decir que no todas las oficinas están equipadas tecnológicamente correctas.

3.2.2. General

Una vez examinado los resultados y evidencia mediante la aplicación de una encuesta a los Directivos, Secretarias y Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo se llega a las siguientes conclusiones.

3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.

3.3.1. Especificas

- Formular un plan estratégico de talleres de capacitación para las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación sobre equipos, sistemas de conservación de documentos en la organización de la oficina.
- Establecer talleres con la participación de los directivos, secretarias y usuarios para conocer e intercambiar directamente las necesidades del usuario como estudiante y la predisposición para solucionarlo.
- Recomendar a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación motivar a las secretarias en la aplicación de las competencias profesionales para promover un desempeño laboral de calidad.
- Ejecutar la propuesta planteada por la autora de esta presente investigación.

3.3.2. Generales

A las autoridades y directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo recomendar la implementación de capacitaciones sobre Competencias profesionales de la Secretaria que permitan conocer y concientizar a las secretarias que laboran en dicha Facultad, que existe la necesidad de trabajar con eficacia y eficiencia para el desarrollo de un desempeño laboral de calidad y así lograr objetivos institucionales y garantizar el bien estar de los estudiantes.

Recomendar a las autoridades pertinentes que doten equipos tecnológicos necesarios para las oficinas de toda la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

CAPITULO IV

PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.

4.1.1. Alternativa obtenida.

Plan estratégico de talleres de capacitación para las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación sobre equipos, sistemas de conservación de documentos en la organización de la oficina.

4.1.2. Alcance de la alternativa.

Al aplicar el plan de la presente propuesta de manera acorde en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, se busca cambiar la manera y forma que tienen las secretarias de dicha facultad de archivar y así mantener la oficina ordenada para lograr agilizar trámites solicitados por los usuarios en un tiempo pertinente.

Una de los problemas más importantes que se encontró al realizar las encuestas es la pérdida de documentos y tramites sin proceso, esto expresado por usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Además quedó demostrado ante los directivos encuestados que las secretarias tienen mucho inconveniente para agilizar y entregar documentos acorde al tiempo establecido por ellos y que han sido participe de las tantas quejas y mal estar de los usuarios por perdida de documentos.

En base a los problemas expuestos se estable diseñar la propuesta de capacitación a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación con talleres específicos como:

- Equipos, sistemas de conservación de documentos
- Organización de la oficina

4.1.3. ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA.

4.1.3.1. Antecedentes.

La manera y forma de archivar y mantener organizada la oficina describe la formación profesional que tiene una secretaria. Esto permite identificar su capacidad para desenvolverse ágilmente en la búsqueda de documentos y evitar pérdida de los mismos, para así evitar retrasos en sus tareas cotidianas.

Por eso la importancia de implementar un plan de capacitaciones sobre temas de equipos y sistemas de conservación de documentos en la organización de la oficina, puesto que estos talleres permitirán dar a conocer las distintas clases y formas de archivación, para tener una adecuada organización de los documentos que diariamente fluyen en la actividad de la oficina.

A través del tiempo la manera de archivar ha cambiado mucho, tanto que en la actualidad la manera más rápida de ingresar la información es de manera tecnológica mediante una base datos, pero cabe destacar que la utilización de otros equipos como los conocidos archivadores, nunca dejen de usarse, ya que esto permite mantener en orden y custodia los documentos de forma física.

4.1.3.2. Justificación

Esta propuesta tiene como finalidad que las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, conozcan y apliquen una forma de archivo adecuada para cada tipo de documentos, implementando el uso de una base de datos tecnológica y darles a conocer los diferentes tipos de archivación y sistemas para la conservación y protección de los documentos.

Es factible porque parte de la necesidad de que las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, se adapten a las modernas formas de archivación con el propósito de mejorar el archivo general de la oficina y poder tener una clara y real de la ubicación de la documentación que día a día manejan y que su búsqueda cuando se presente la necesidad de localizar un documento, sea de manera efectiva y práctica. Estos cambios que se ajustan a una realidad fomentara la buena organización del espacio físico de la oficina.

En base a lo expresado en líneas anteriores se pretende dar un cambio significativo que permita cambiar la manera inadecuada de archivar y mantener una oficina, así se lograra dar una atención de calidad que repercutirá positivamente en la calidad de desempeño de las secretarías de dicha Facultad.

4.2. OBJETIVOS

4.2.1. General

Implementar un plan estratégico de talleres de capacitación para las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación sobre equipos y sistemas de conservación de documentos en la organización de la oficina.

4.2.2. Específicos

- Obtener información sobre equipos y sistemas de conservación de documentos en la organización de la oficina para fundamentar la estructura de este plan.
- Capacitar a las secretarias en el manejo de equipos y sistemas de conservación de documentos.
- Diseñar un plan continuo de capacitación que permite optimizar la calidad de desempeño de las secretarias.

4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.

4.3.1. Título.

Plan estratégico de capacitación para las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación sobre equipos, sistemas de conservación de documentos en la organización de la oficina.

4.3.2. COMPONENTES.

- **Planificación del Plan Estratégico de Capacitaciones**

Preparación de los talleres:

CONTENIDO	HORARIOS	BENEFICIARIOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	TOTAL DE HORAS
TALLER # 1					
Temas: 1. Equipos y materiales 2. Selección de equipos 3. Archivos verticales 4. Capacidad de los cajones de archivo. 5. Diversos tipos de archivos verticales. 6. Archivos horizontales 7. Archivadores de anillas	De 14h00m a 18h00m De lunes a viernes Una semana	Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo	-Espacio físico apropiado para 30 personas. - Proyector - Pantalla para proyectar - Laptop - Carpetas - Hojas A4 - Lápices - Refrigerio	-Dos tutores de cuarto nivel capacitados de técnicas de archivo. -Directivos de la Facultad.	25 horas
TALLER # 2					
Temas: 1. Carpetas colgantes. 2. Subcarpetas 3. Guías para archivo 4. Tarjeteros y tarjetas de registro. 5. Archivos de tarjetas. 6. Bases de datos 7. Sistemas de conservación.	De 14h00m a 18h00m De lunes a viernes Una semana	Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo	-Espacio físico apropiado para 30 personas. - Proyector - Pantalla para proyectar - Laptop - Carpetas - Hojas A4 - Esferos Refrigerio	-Dos tutores de cuarto nivel capacitados de técnicas de archivo. Directivos de la Facultad.	25 horas

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado.

Presupuesto de talleres.

DETALLES DEL GASTO	CANTIDAD	COSTO	VALOR TOTAL	
TECNOLÓGICOS				
Proyector	1	\$ 00,00	\$ 00,00	Propiedad de la U.T.B.
Pantalla para proyectar	1	00,00	00,00	Propiedad de la U.T.B.
Laptop	1	20,00	200,00	Alquiler por dos semanas
RECURSOS MATERIALES				
Carpetas	50	0,50	25,00	
Hojas A4	1 Resmas	4,50	4,50	
Esferos	1 caja	12,00	12,00	
Refrigerio		1,00	50,00	Sanduches de pollo y cola
RECURSOS HUMANOS				
Tutores de cuarto nivel capacitadores de técnicas de archivo.	2	100,00	200,00	Gastos por asesorías
VALOR TOTAL DE GASTOS			\$ 491,50	

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado.

MARCO TEÓRICO DE LA PROPUESTA

- **Equipos y sistemas de conservación de documentos**

Equipos y materiales.

Oarera Pascual (2011) defique:

Los tipos de equipos para guardar archivos es de suma importancia así se tendrá en espacio. Al planearlo debe tener en cuenta: ¿Con qué frecuencia se va a usar el archivo? La respuesta determinará la organización del archivo, donde va a estar localizado y el tiempo de equipo necesario.

- ¿De qué forma va el directivo a solicitar el material? Como es lógico, esta consideración conllevará que tengamos equipos para archivos alfabéticos, numéricos, por temas...
- ¿Cuál será el volumen del material que irá en el archivo? El volumen determinará el tipo de equipo necesario y el número de guías que precisará.
- ¿Aumentará por cierta rapidez? Este factor también tiene influencia en la selección del equipo y en el sistema que se planteará (pag.57).

Antes de organizar el archivo, debe sopesar todos estos factores y tener en cuenta el espacio disponible.

Selección de equipos

Oarera Pascual 2011 afirma que:

Al momento de elegir los tipos de los equipos necesarios para los archivos, existe una gama tan amplia de posibilidades que se debe tener en mente algunas consideraciones fundamentales. La eficiencia es la palabra clave para un buen sistema. Aunque otros elementos puedan entrar también en consideración, éste es el factor más importante.

Factores que se debería tener en cuenta:

- La estandarización de los dispositivos puede resultar a la larga un gran ahorro. Elementos individuales pueden ser trasladados a diferentes lugares según sea necesario sin cambio drástico en la estética de la oficina.
- Para los archivos de departamento, la elección estará determinada por la colocación de los despachos, la cantidad de superficie de suelo disponible y la necesidad de moverse con facilidad para realizar el trabajo.
- Desde luego el tipo de documentos que se guardan también influirá en la decisión. No será lo mismo archivar correspondencia que listados de ordenador.
- La durabilidad es un factor importante, sobre todo cuando los archivos tienen un solo contante. También se debería considerar equipos anti-incendios para archivos especialmente valiosos.

- Y por último, la estética también es importante. Qué duda cabe que la apariencia de un archivo forma parte de la imagen de una empresa y debería estar de acuerdo con un entorno cuidado y agradable (pag.58).

Archivos verticales

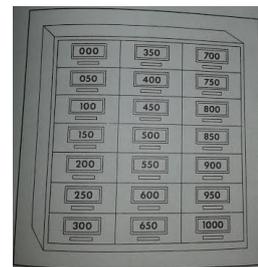
Parera Pascual (2011) afirma:

Existen muchos contenedores y soportes para guardar los archivos. Los fabricantes de material y mobiliario de oficina suministran equipos especiales para guardar documentos de cualquier forma y descripción. El mueble que se usa más frecuentemente es el archivador vertical, que se puede obtener en varias combinaciones. Este tipo de archivador es popular por dos razones: permite archivar los papeles verticales con fácil localización (pag.59).



Archivo de cajones

A fin de que se pueda identificar rápidamente los contenidos de los cajones, cada uno de ellos debe estar adecuadamente rotulado. En la parte delantera de cada gaveta del mueble del archivo suele haber porta-rotulo para este fin.



El título del rotulo debe indicar las limitaciones de los documentos guardados allí. Por ejemplo, un título simple seria la “A”; un título doble, “A-Am” (pag.59).

El mobiliario dispone para almacenaje de documentos es variado y abundante y está pensado para soportes muy diferentes.

“Los archivos de estantes graduables también se usan frecuentemente para el almacenamiento de correspondencia” (pag.59).



Archivos de estándares graduables

Capacidad de los cajones de archivo

“La capacidad máxima es de 5000 documentos, incluyendo las guías y carpetas necesarias para un funcionamiento más eficaz. Sin embargo, es preferible no colocar más de 4000 documentos en cada cajón”. (Parera Pascual, 2011, pag.60).

Cajones para carpetas colgantes.



Diversos tipos de archivos verticales



Archivadores de 4 cajones



archivadores de 2,3 y 4 cajones



Armarios rotativos



Armarios con varios niveles de clasificación.

Archivos horizontales

“Debido a la especial naturaleza de algunos archivos, como mapas y dibujos, se han diseñado archivos horizontales que permiten almacenar los materiales de forma plana” (pag.60)

ARCHIVO TÉCNICO HORIZONTAL



Archivadores de anillas



Los archivadores de anillas nos permiten guardar documentos de forma vertical, vienen en cartón o plastificados, en diferentes colores y ancho de lomos, desde 2,5 a 5,7 y 7,5 mm, con etiquetas o tarjeteros y etiquetas intercambiables en formato A4 o folio (pag.61).

Archivadores de anilla

Características:

- Están pensados para archivos monográficos. Por ejemplo, circulares, facturas. Etc. Si usamos para archivos diversos (por ejemplo, Distribuidores: Distribuidos 1 – Distribuidor 2 – Distribuidor 3, Etc.), cada vez que se tenga que consultar un Distribuidor, tendremos que coger todos los que estén en la carpeta.

- Si se usa para un año completo de archivo (por ejemplo, Circulares 1999), es preferible usar las de lomo más estrechos de 3 o 5 mm, uno para cada dos, tres o cuatro meses (según el volumen de nuestro archivo).

Esto permitirá:

- No ocupar espacio o carpetas semi vacías la mitad del año.
- No encontrarse con carpetas grandes, pesadas y hasta el tope los últimos meses.
- Pasar los trimestres al Semiactivo según van siendo menos consultados, y tener más sentido disponible en el Activo (pag.62).

Carpetas colgantes

Las carpetas colgantes (horizontales y verticales) se cuelgan de guías dentro de muebles archivadores o de estantería.



Carpetas colgantes

Las carpetas colgantes para archivos verticales con visor superior, están hechas de cartulina en diferentes tamaños: A4, folio, etc. Capacidad: 100 hojas de correspondencia.

Existen diversos modelos de carpetas:

- Con un sistema de fijación (fastener), para que los documentos queden sujetos en el interior.
- Carpetas con departamentos para, por ejemplo, poder guardar CDS junto con la documentación.

Las carpetas colgantes sobre rieles con título lateral tienen capacidad para 25 hojas de correspondencia.

Estas carpetas están pensadas para departamentos que tienen muchos documentos no relacionados y de poca vida activa, por ejemplo, Facturación. Su reducida capacidad permite, sin embargo, tener un número elevado de carpetas en el mueble archivador (pag.63).

Subcarpetas

Son de cartulina. Se utilizan dentro de las carpetas de archivo. Vienen en diferentes colores, lo que puede permitir establecer un código para en archivo:



Tipo de documento	Subcarpetas
--------------------------	--------------------

Facturas:	Rojas
Correspondencia:	Verdes
Contratos:	Marrones

O bien:

Facturas:	Rojas	} (el visor del mismo color)
Producción:	Verdes	
Administración:	Marrones	

Parera Pascual (2011) el sistema de colores tiene, entre otras, dos ventajas importantes:

- Ayuda a no cometer equivocaciones. Si vamos a guardar una carpeta roja en Producción, al abrir el archivo nos daremos cuenta de nuestro error y no guardaremos la carpeta equivocadamente.
- Ayuda a trabajar menos. Si buscamos una carpeta de Facturas, y encima de la mesa hay muchas carpetas pero ninguna roja no se tendrá que ver una por una, se sabrá sin mucho esfuerzo que no está allí (pag.64).

Guías de archivo

Las guías de un archivo sirven para dividir los cajones en secciones clavemente rotuladas y facilitar la localización de los documentos específicos.



- Principal o Primarias
- Secundarias
- Especial

Tarjeteros y tarjetas de registro

Como organizador de información, un archivo de tarjetas tiene ciertas ventajas sobre una lista mantenida en cuaderno de notas:



Tarjeteros

- La información puede ser intercalada fácilmente preparando una nueva carpeta.
- Se puede suprimir información rápidamente destruyendo una tarjeta vieja.

- Se puede arreglar la información en cualquier orden: alfabético, geográfico, numérico o por asuntos (pag.64).

Parera Pascual (2011) define que:

Las tarjetas de archivos se utilizan cuando hay un gran número de productos, clientes, hechos y cifras u otros conceptos que deben consultarse. Por ejemplo, un departamento de compras tendrá tarjetas de sus proveedores, las cuales tendrá las anotaciones de compras que se han hecho.

Los registros de ventas también se pueden conservar en tarjetas y ser clasificadas de acuerdo al territorio, producto, departamento o vendedor. Solamente es necesario reordenar las tarjetas para obtener diversas categorías de información.

Los registros de inventarios se guardan en tarjetas, de tal manera que se pueden agregar fácilmente registros de nuevos productos, sacar registros acerca de productos obsoletos o la cantidad de producto en existencia, etc. Las tarjetas o fichas de registros son:

- Hojas de papel o cartulina relativamente pequeñas.
- No se guardan en carpetas como la correspondencia (pag.65).

Archivos de tarjetas

Los archivos de tarjetas se usan como:

- Registros independientes, o

- Índices para los sistemas de archivos:
 - Geográfico
 - Numérico (codificado)



Los archivos de tarjetas pueden tener tarjetas sueltas o consujeción. Las ventajas de estas últimas solucionan los problemas de las primeras.

Todos tratan guardar las tarjetas de los clientes proveedores, etc., en tarjeteros con separaciones plásticas o en archivadores horizontales o tarjetas de cartulina. Los primeros (tarjeteros) son difíciles de mantener en orden alfabético. Los segundos se desordenan con facilidad.

Los tarjeteros consujeciones tienen múltiples ventajas, siendo la principal:

- Que siempre tendrán las tarjetas, información, etc. Perfectamente alfabetizada, siendo muy difícil que el orden se trastoque.

Además:

- Se pueden guardar directamente las tarjetas de visitas, simplemente pegándolas o grapándolas a las tarjetas.

- El diseño ergonómico permite poder utilizarlas sin tener que sacarlas del archivador.
- Como no se las saca, las tarjetas no se desordenan.
- Pueden ser utilizadas mezclando sistemas, tarjetas por nombres de compañías, o nombres de personas o temas (imprentas, hoteles, familia, etc.).
- También puede ser utilizado para tener esa información necesaria de vez en cuando y nunca saben dónde encontrarla, por ejemplo, Pulgadas: equivalencia en cm, etc. (pag.67).

Parera Pascual (2011) las tarjetas de visitantes o clientes pueden ser igualmente guardadas en archivo de tarjetas:

Bases de datos informatizadas

Una base de datos es una colección organizada de datos o información relacionada (por ejemplo, la guía telefónica), para que sea almacenada con facilidad o para acceder a ella rápidamente. La información se almacena en un sistema del ordenador con muchas referencias cruzadas que dan al usuario un gran abanico de posibilidades de guardar y recuperar la información (pag.68).

Ordenador e impresora



Una de las funciones principales de una base de datos es, precisamente, ordenar automáticamente. El usuario introduce los datos y el programa los ordena.

Un ejemplo muy sencillo de una base de datos es una lista de clientes de una empresa. Cada nombre con su dirección, teléfono u otros datos relevantes aparece en cada tarjeta u registro.

“El programa almacena esa información en un archivo de base de datos. Usted puede visualizar la información para un cliente cada vez o para varios al mismo tiempo” (pag.69).

NOMBRE	APELLIDO 1	APELLDO 2	DIRECCIÓN	CÓD. POST.	CIUDAD	TELÉF.
Lorena	ARANA	FIGUEROA	AV. 6 de octubre	98756	Babahoyo	976857483
Cinthia	AVILEZ	ROSADO	Malecón, 345	10089	Milagro	987567890
Dayana	BAÑOS	PAREDES	Mejía, 77	34567	Quevedo	954326780
Diego	BLANCO	LÓPEZ	18 de mayo	00151	Babahoyo	908767842
Wladimir	BURGOS	ASTUDILLO	Av. Las monjas 55	78234	Guayaquil	912764890
Ariana	CARRILLO	ESCOBAR	Artesania,6	8901	Quito	907345213
Wilson	CRUZ	MORA	Costuera,8	22091	Guayaquil	909890654

Lo interesante de la base de datos es que no es necesario entender demasiado de informática para poder utilizarlo. Los programas que se encuentran en el mercado son lo suficientemente claros para que, con un corto aprendizaje, se puedan manejar fácilmente.

En el ejemplo anterior, solamente se necesitan reflejar los datos de un cliente (siguiendo el orden de los títulos de las columnas) y la base de datos los ordenará alfabéticamente, de acuerdo por necesidad; por ejemplo, por apellidos. Puede suceder que no recuerde el apellido de un cliente, pero se sabe que trabaja en Vitoria; podemos solicitarle a la base de datos que nos visualice todos los clientes de Vitoria y así se podría encontrar rápidamente (pag.70).

Hay que distinguir entre:

- **Registro:** Contiene toda la información relativa a un documento, cliente, Producto, etc. (en el diagrama anterior, se identifica un registro por línea, el cual contiene toda la información de una persona).
- **Campo:** Es cada unidad de información dentro de un registro (en el Ejemplo identificamos diferentes campos: Dayana, Carrillo, Malecón, 345, Guayaquil, 34532, 2345436).
- **Criterios:** son los títulos que da a los campos (columnas en el ejemplo: Nombre, Apellido, Dirección, Ciudad, Código postal, Teléfono).

Criterios más usuales de una Base de datos:

Para un listado de teléfonos:

- Nombre
- Apellido
- Dirección
- Cód. Postal
- N°. Teléfono

Para registros de documentos:

- Fecha emisión
- Nombre destinatario
- Tipo documento
- Tema
- Lugar del archivo

Otros criterios que pueden ser útiles:

- Productos que ofrecen
- Servicios
- Localización del expediente en los archivos (pag.71).

Sistemas de conservación.

Archivo de microfilmes

El microfilm sigue siendo usado para transformar documentos electrónicos o en papel a un material sintético más resistente y durable: una cinta de material plástico flexible sobre la que se deposita material fotográfico de excelente calidad. En este se fotografían los documentos con reducciones que, a pesar de ser de mínimo tamaño, nunca pierden la calidad o la información que contienen.

Recomienda recurrir a la microfilmación cuando:

- Cuando se busca un ahorro de espacio en almacenes, ya que con esta técnica se puede ahorrar más del 98%, no sólo en papeles, sino en elementos de archivo como armarios, estanterías, etc.

- Para proteger la información de riesgos como robo, incendio, daño por humedad, insectos o roedores, ya que al ser menor su volumen es más sencillo y económico asegurar la información, además el material es mucho más resistente que el papel, además no es inflamable.
- Para agilizar el acceso, localización y consulta de la información.
- Para proteger la información de clonación, ya que los archivos en microfilm son inalterables y no pueden ser modificados.
- Para ahorrar costos en distribución y reproducción de la información, pues las copias microfilmadas son mucho más económicas y, al ser pequeñas, sus gastos de envío disminuyen.
- Para proteger y preservar información o imágenes, ya que el microfilm puede llegar a durar hasta 500 años (pag.74).

Al igual que la digitalización de documentos, la microfilmación se utiliza en archivos de todo tipo, especialmente se recomienda para preservar voluminosos archivos históricos, comerciales y obras de arte.

<http://microformas.mx/blog/entradas/microfilmacion-que-es-y-para-que-sirve/>

Inconvenientes del sistema:

- La microfilmación es un procedimiento costoso, en cuanto a la compra de las máquinas de microfilmado.
- Generalmente hay que utilizar compañías externas para realizarlo.

- Para poder leer los documentos, se necesitan lectores que incrementan el coste del procedimiento y el espacio que hay que dedicar para acceder a estos archivos.
- Las cintas de películas tienen una vida relativa, dependiendo de su composición y características, color, blanco y negro, etc. (pag.79).

4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.

Al culminar los talleres del “Plan estratégico de capacitación para las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación sobre equipos, sistemas de conservación de documentos en la organización de la oficina”, se espera lo siguiente:

- Que las secretarías de Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación tengan dominio de los equipos y sistemas tecnológicos de conservación de documentos, en razón que la tecnología en la oficina sirve de apoyo de las tareas administrativas.
- Evitar pérdida de documentos y agilizar los procesos administrativos y un buen manejo del archivo, para obtener la excelencia en la atención al usuario internos (directivos, docentes, y estudiantes) sea eficiente y de calidad.
- Conseguir un fuerte compromiso de las secretarías de la Facultad y quienes están al frente de la gestión institucional en la implementación y utilización de tecnología informática que permita, sin descuidar los valores y principios de eficacia y eficiencia, desarrollar sus competencias profesionales en todas y cada una de sus oficinas.

- Que la credibilidad y prestigio de las competencias profesionales de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación que son todas aquellas habilidades y aptitudes que deben poseer para que les permitan desarrollar un trabajo profesional que asegure una aportación al logro de objetivos de la institución y que sea valorado tanto en lo interno como externo.

Bibliografía

- Las competencias: concepto y realidad. (1996). *Revista Europea de Formacion Profesional*.
- <http://lasecretaria-ueb.blogspot.com/2008/02/las-competencias-profesionales-de-la.html>
- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. Mexico D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Alles, M. A. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Grupo Norma.
- <http://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Bunk, G. P. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la RFA. *CEDEFOP*, 10.
- CACERES HONTAÑÓN, P., & VÁSQUEZ, S. T. (2009). *PRINCIPIOS DE ECONOMIA* . MANKIW: CREATIVE COMMONS .
- Cano, E. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior". *currículum y formación del profesorado*, vol. 12, núm. 3, 9.
- <http://claudiaburrafato.blogspot.com/2012/06/competencias-indispensables-para-una.html>
- Chiavaneto, I. (2007). *Administracion de Recuros Humanos el capital humano de las organizaciones*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Chiavaneto, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. México D.F. Mexico D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A.
- Chivaneto, I. (2000). *Administración de recursos humanos. Quinta Edición* . Santa Fé de Bogota: McGraw-Hill.
- Del Pozo Flórez, J. (2012). *Competencias profesionales: herramientas de evaluación*. Narcea.
- Dessler, G., & Verela, R. (2011). *Administracion de Recuros Humanos un enfoque latinoamericano*. Mexico: Pearson Educacion.
- Dra. Frade, L. (2009). *Planeación por competencias*. Mexico.
- Frances Castanyer. (1999). Capítulo: Métodos de formación según los objetivos. En *La capacitación permanente en la empresa*". Mexico: Alfaomega.
- Franklin, B. (2006). *La Estructura de la empresa organización*
- <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>

- Ghiselli. (1998). *Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.*
- González, M. V. (2002). La orientación profesional en la educación superior. . *Una alternativa teórico metodológica para la formación de profesionales competentes". Ponencia. 3era Convención Internacional de Educación Superior. Universidad . La Habana Cuba.*
- La Norma UNE 66173. (2003). *Los recursos humanos en un sistema de gestión de la calidad: gestión de las competencias.* Madrid: AENOR.
- Londoño, M. C. (2008). *LONDOÑO, M. (2008). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo.* Madrid: FC. Editorial.
- <http://secretariasweb.blogspot.com/2009/08/la-secretaria-y-la-tecnologia.html>
- Niese Deluiz. (2001). *modelo das competencias Profissionais no Mundo do Trabalho e na Educacao: implicacoes para o Curriculo.* Rio de Janeiro: do Senac.
- Ravitsky, M. (2002). Proyecto ETEP [CD-ROM]. Conferencia magistral presentada en el III Encuentro sobre Formación Tecnológica de Europa y América Latina, Ciudad de La Habana, del 4 al 8 de noviembre. . *Metodología francesa: diseño de una acción de capacitación.* La Habana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional. Décima Edición.* Mexico: Prentice-Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.* Mexico.
- RUBIO, E. (2007). *EL VENDEDOR EXCELENTE.* BARCELONA: PIDÓS IBÉRICA S.A.
- Ryckman, R. M. (1999). *Theories of Personality.*
- Sagi-Vela Grande, L. (2004). *Gestion por competencias:el reto compartido del crecimiento personal y de la organizacion.* ESIC.
- Saracho, J. M. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias.* RIL .
- SCANS. (2000). *SCANS report for America 2000. Department of Labor and Department of Education.* USA.
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). Competence at work:Ed. John Wiley & Sons. 1993). *models for superior performance.*
- Tobón, S. (2006). *Competencias, calidad y educación superior.* Bogota: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Vargas, F., Casanova, F., & Montanaro, L. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación.* Cinterfor.

<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/170>

EUROsociAL programa para la cohesión social en América Latina, Ecuador: Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

<http://definicion.de/rendimiento-laboral/>

<http://es.workmeter.com/blog/bid/295127/Qu-es-el-rendimiento-laboral>

<http://psicuasgrupo31semies.blogspot.com/2012/03/antecedentes-historicos-de-la.html>

https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/documento_de_trabajo_chil evalora_n__3_130111.pdf

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1996/5286>

http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/documento_de_trabajo_chil evalora_n__3_130111.pdf

https://prezi.com/rk_wk_f4bo4-/la-tecnologia-al-servicio-de-la-labor-secretarial/

http://mundodesecretarias.blogspot.com/2013/03/que-programas-hay-que-saber-manejar-en.html#.WRN_D0U1_IU

<http://mariaalejabande.blogspot.com/>

tesis de Karla Micaela Suárez Melo y Evelyn Lizbeth Ulloa Chagmana

http://www.academia.edu/7095102/Proyecto_de_tesis

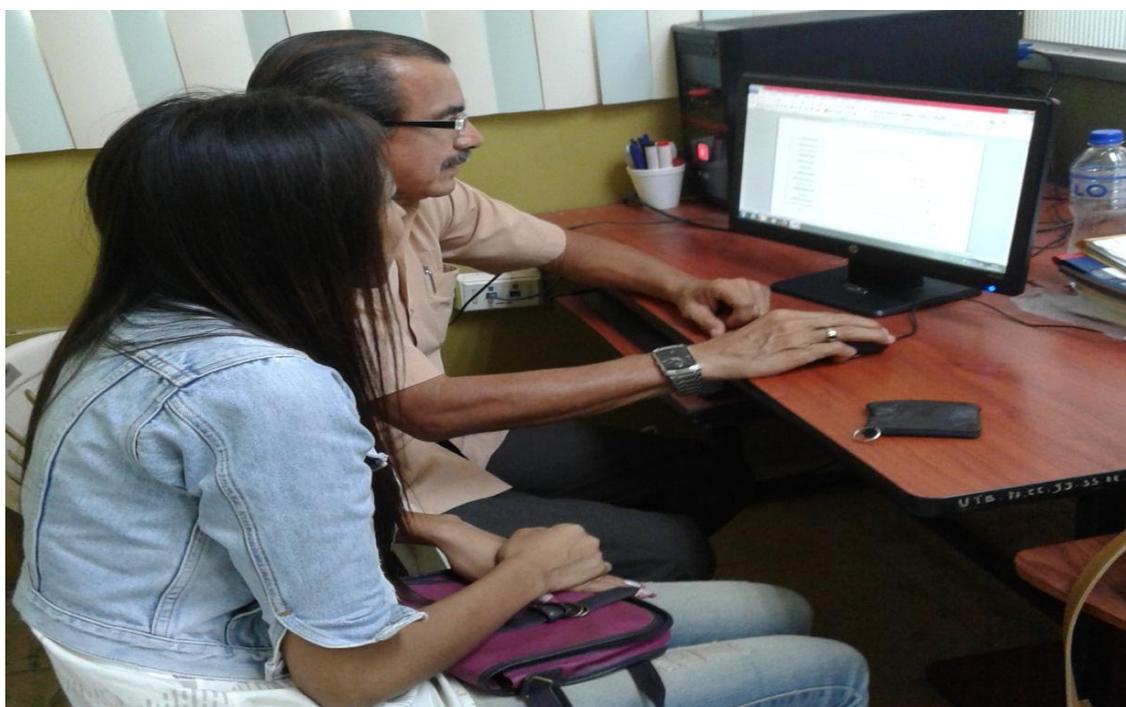
<http://microformas.mx/blog/entradas/microfilmacion-que-es-y-para-que-sirve/>

ANEXOS

Trabajando con el Tutor el Capítulo III



Trabajando con el tutor Capítulo IV



Realizando las encuestas en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.



Encuesta a los secretarios de la Facultad.



Encuesta a los usuarios
De la Facultad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Ficha #1

ENCUESTA A DIRECTIVOS

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre de la encuestadora: Izmania Yasmin Paredes Rosado

Nombre del encuestado: _____

Fecha: _____

Objetivo de la encuesta: en calidad de egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación-Universidad Técnica de Babahoyo; estoy realizando el trabajo de investigación con fines de graduación acerca de:

Las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Por lo que solicito a usted de la manera más comedida me conceda unos minutos de su tiempo y colabore al proceso de investigación contestando las preguntas que están a continuación.

Dejo constancia de mi profundo agradecimiento por su valiosa opinión, la misma que contribuirá al éxito de la presente investigación.

Preguntas.-

1.- ¿A su criterio, cree usted que el perfil profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en la calidad de desempeño laboral?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

2.- ¿Considera usted que la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación es eficiente?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

3.- ¿Cree usted que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación conocen cuales son los roles, funciones y tareas que deben desempeñar en sus oficinas?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

4.- ¿Cree usted que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utilizan un lenguaje fluido y adecuado al momento de proporcionar información a los estudiantes?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

5.- ¿Cree usted que el ingreso y egreso de documentación que realizan las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación lo hacen utilizando la tecnología contemporánea?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

6.- ¿Cree usted, con respecto a la imagen y comportamiento profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación hay buenas relaciones interpersonales?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

7.- ¿Cree usted que cuando el usuario requiere de documentación las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utilizan medios tecnológicos para proporcionarlo?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

8.- ¿Cree usted que los requerimientos de autoridades y estudiantes realizados a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación son tramitados con agilidad y pertinencia?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

9.- ¿Cree usted que la atención que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación brindan a los usuarios internos y externos son de calidad?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

10.- ¿Cree usted que la experiencia en el desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación suplirán al perfil profesional para dar un servicio de atención de calidad?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Ficha #2

ENCUESTA A SECRETARIAS

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre de la encuestadora: Izmania Yasmin Paredes Rosado

Nombre del encuestado: _____

Fecha: _____

Objetivo de la encuesta: en calidad de egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación-Universidad Técnica de Babahoyo; estoy realizando el trabajo de investigación con fines de graduación acerca de:

Las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Por lo que solicito a usted de la manera más comedida me conceda unos minutos de su tiempo y colabore al proceso de investigación contestando las preguntas que están a continuación.

Dejo constancia de mi profundo agradecimiento por su valiosa opinión, la misma que contribuirá al éxito de la presente investigación.

Preguntas.-

1.- ¿A su criterio, cree usted que el perfil profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en la calidad de desempeño laboral?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

2.- ¿Considera usted que la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación es eficiente?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

3.- ¿Conoce usted cuales son los roles, funciones y tareas que debe desempeñar en su oficina?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

4.- ¿Cree usted como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación que utiliza un lenguaje fluido y adecuado al momento de proporcionar información a los estudiantes?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

5.- ¿Cree usted que el ingreso y egreso de documentación que realiza como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación lo hace utilizando la tecnología contemporánea?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

6.- ¿Cree usted, con respecto a la imagen y comportamiento profesional como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación tiene buenas relaciones interpersonales?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

7.- ¿Cree usted que cuando el usuario requiere de documentación usted como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utiliza medios tecnológicos para proporcionarlo?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

8.- ¿Cree usted que los requerimientos de autoridades y estudiantes realizados a usted como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación son tramitados con agilidad y pertinencia?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

9.- ¿Cree usted que la atención que brinda como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación a los usuarios internos y externos son de calidad?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

10.- ¿Cree usted que la experiencia en el desempeño laboral como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación suplirán al perfil profesional para dar un servicio de atención de calidad?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Ficha #3

ENCUESTA A USUARIOS

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre de la encuestadora: Izmania Yasmin Paredes Rosado

Nombre del encuestado: _____

Fecha: _____

Objetivo de la encuesta: en calidad de egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación-Universidad Técnica de Babahoyo; estoy realizando el trabajo de investigación con fines de graduación acerca de:

Las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Por lo que solicito a usted de la manera más comedida me conceda unos minutos de su tiempo y colabore al proceso de investigación contestando las preguntas que están a continuación.

Dejo constancia de mi profundo agradecimiento por su valiosa opinión, la misma que contribuirá al éxito de la presente investigación.

Preguntas.-

1.- ¿A su criterio, cree usted que el perfil profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en la calidad de desempeño laboral?

Siempre _____ A Veces _____ Nunca _____

2.- ¿Considera usted que la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación es eficiente?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

3.- ¿Cree usted que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación conocen cuales son los roles, funciones y tareas que deben desempeñar en sus oficinas?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

4.- ¿Cree usted que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utilizan un lenguaje fluido y adecuado al momento de proporcionar información a los estudiantes?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

5.- ¿Cree usted que el ingreso y egreso de documentación que realizan las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación lo hacen utilizando la tecnología contemporánea?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

6.- ¿Cree usted, con respecto a la imagen y comportamiento profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación hay buenas relaciones interpersonales?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

7.- ¿Cree usted que cuando el usuario requiere de documentación las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utilizan medios tecnológicos para proporcionarlo?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

8.- ¿Cree usted que los requerimientos de autoridades y estudiantes realizados a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación son tramitados con agilidad y pertinencia?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

9.- ¿Cree usted que la atención que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación brindan a los usuarios internos y externos son de calidad?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

10.- ¿Cree usted que la experiencia en el desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación suplirán al perfil profesional para dar un servicio de atención de calidad?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

**ENCUESTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

TABLA # 1

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

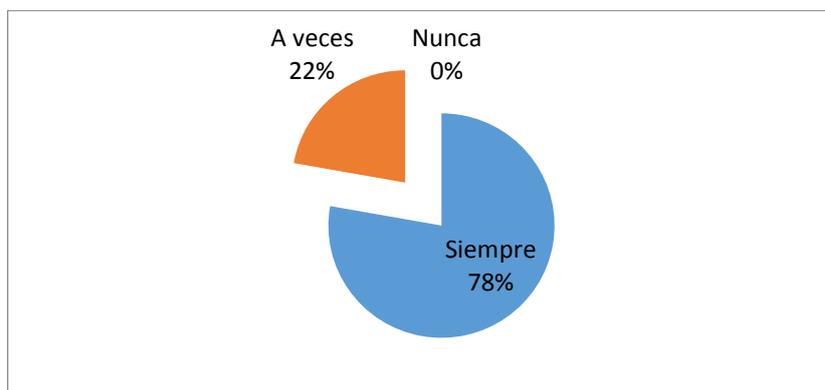
POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
1.- ¿A su criterio, cree usted que el perfil profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en la calidad de desempeño laboral?	7	78	2	22	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: IzmaniaYasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 1



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: IzmaniaYasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, a través de la pregunta n° 1 el 78% de ellos consideran que siempre; mientras que el 22% consideran que a veces.

Ante estas respuestas por los directivos se interpreta que el perfil profesional de las secretarias siempre influye en la calidad de desempeño laboral.

TABLA # 2

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
2.- ¿Considera usted que la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación es eficiente?	1	11	8	89	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 2



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada; el 89% considera que a veces y el 11% que siempre.

Con esta información se determina que la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación solo a veces es eficiente.

TABLA # 3

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
3.- ¿Cree usted que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación conocen cuales son los roles, funciones y tareas que deben desempeñar en sus oficinas?	3	33	6	67	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 3



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°3; el 67% considera que a veces y el 33% que siempre.

Ente esta información dada por los directivos de dicha facultad se considera que la mayor parte de las secretarias solo a veces conocen cuales son funciones y tareas a desempeñar.

TABLA # 4

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
4.- ¿Cree usted que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utilizan un lenguaje fluido y adecuado al momento de proporcionar información a los estudiantes?	0	0	9	100	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 4



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°4; el 100% considera que a veces.

Con esta información obtenida por los directivos de la Facultad se pudo determinar que el 100% de ellos creen que el lenguaje de las secretarias solo a veces es fluido y adecuado para proporcionar información a los estudiantes.

TABLA # 6

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

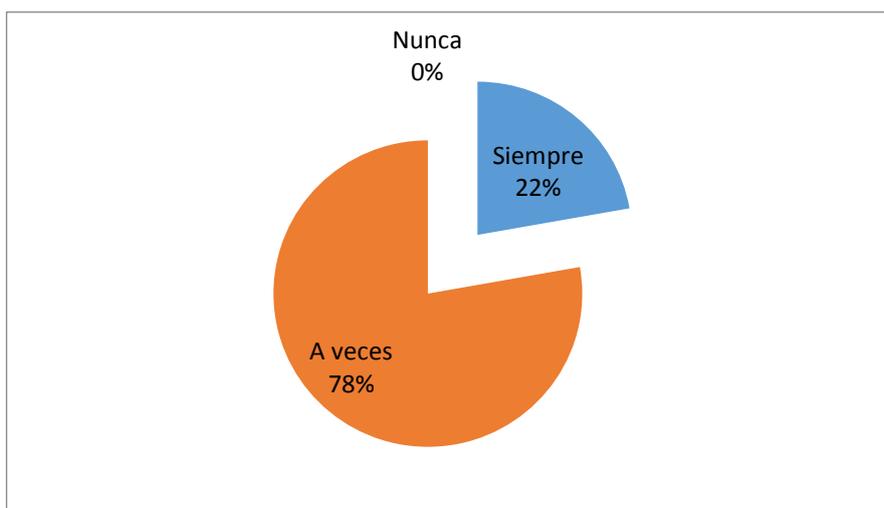
POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		AV ECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
6.- ¿Cree usted, con respecto a la imagen y comportamiento profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación hay buenas relaciones interpersonales?	2	22	7	78	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 6



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°6; el 78% considera que a veces y el 22% siempre.

Ante estos valores se demuestra que la mayor parte de los directivos de dicha Facultad creen que sus secretarias no tienen muy buenas relaciones interpersonales.

TABLA # 7

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NNUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
7.- ¿Cree usted que cuando el usuario requiere de documentación las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utilizan medios tecnológicos para proporcionarlo?	1	11	8	89	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 7



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°7; el 89% considera que a veces y el 11% siempre.

A través de estas respuestas por parte de los directivos de las secretarías de dicha Facultad la mayor parte consideran que solo a veces sus secretarías utilizan medios tecnológicos para proporcionar documentación a los usuarios.

TABLA # 9

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

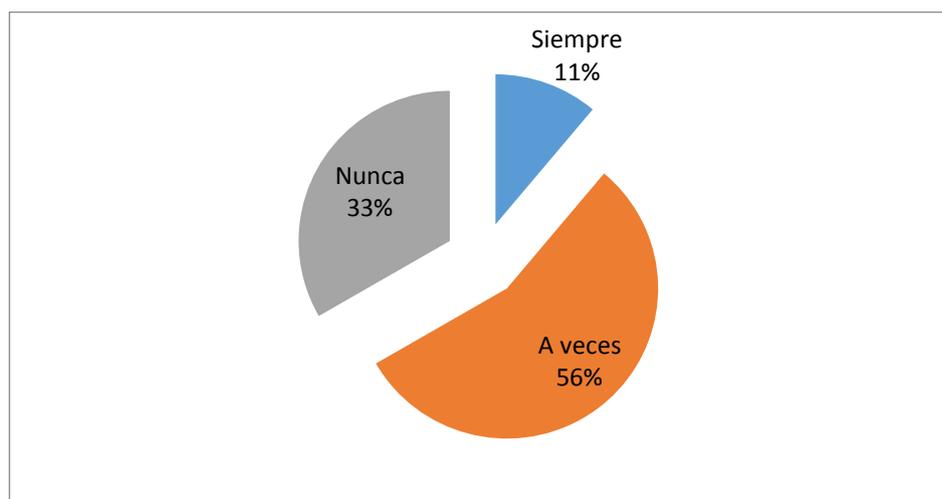
POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
9.- ¿Cree usted que la atención que las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación brindan a los usuarios internos y externos son de calidad?	1	11	5	56	3	33

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°9



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°9; el 56% considera que a veces; el 33% que nunca y el 11% siempre.

Con estos resultados establecidos se determina que la mayor parte de directivos creen que sus secretarías solo a veces brindan a los usuarios tanto internos como externos una atención de calidad.

TABLA # 10

INDICADOR: DIRECTIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

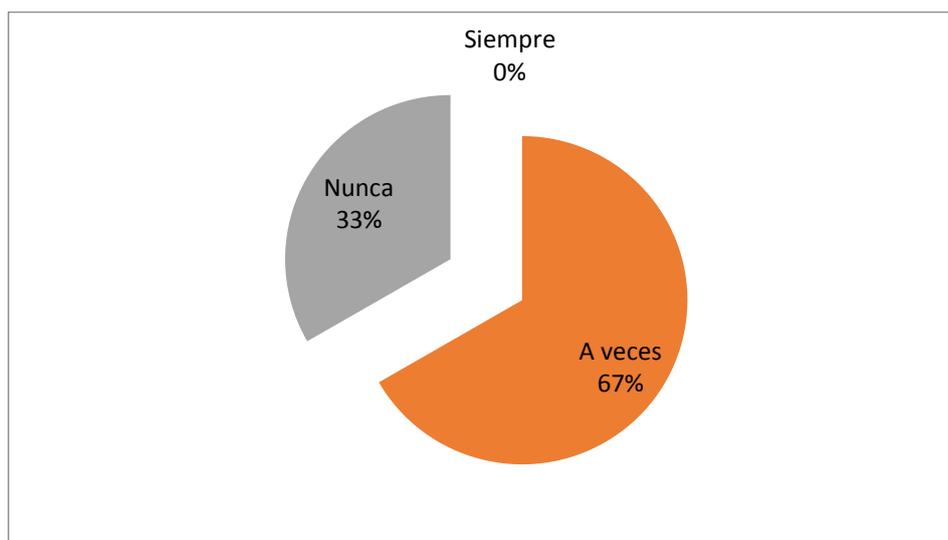
POBLACION: 9

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
10.- ¿Cree usted que la experiencia en el desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación suplirán al perfil profesional para dar un servicio de atención de calidad?	0	0	6	67	3	33

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°10



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°10; el 67% considera que a veces; y el 33% nunca.

Ante esta información establecida por los directivos de la Facultad, la mayor parte de ellos creen que a veces la experiencia de las secretarias suplirán el perfil profesional de una secretaria para dar un servicio de calidad.

ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TABLA # 1

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
1.- ¿A su criterio, cree usted que el perfil profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en la calidad de desempeño laboral?	8	62	5	38	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°1



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°1; el 62% considera que siempre y el 38% a veces.

Ante esta información dada por las secretarias la mayor parte creen que el perfil profesional de una secretaria siempre influye en la calidad de desempeño laboral.

TABLA # 2

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
2.- ¿Considera usted que la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación es eficiente?	8	62	5	38	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°2



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°2; el 62% considera que siempre y el 38% a veces.

Con esta información establecida por las secretarias la mayor parte creen que su calidad de desempeño siempre es eficiente.

TABLA # 3

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

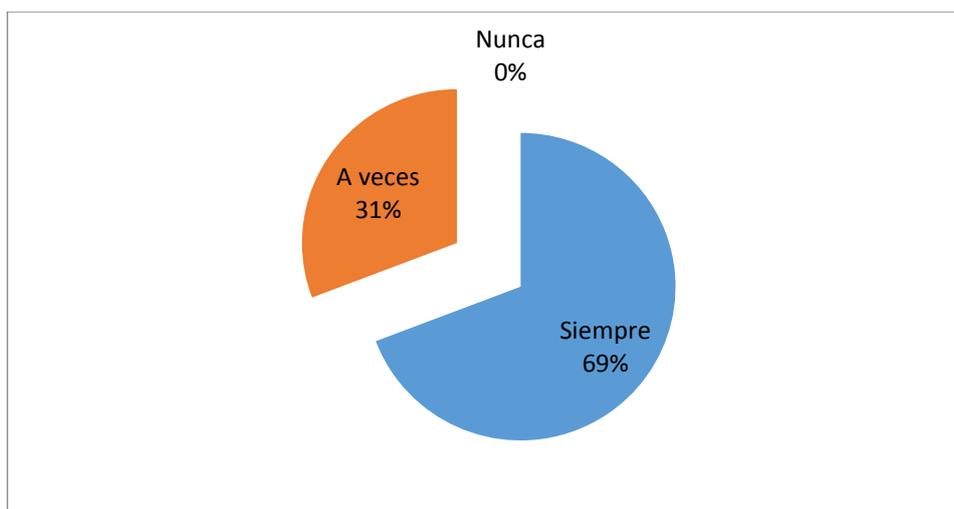
POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
3.- ¿Conoce usted cuales son los roles, funciones y tareas que debe desempeñar en su oficina?	9	69	4	31	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°3



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°3; el 69% considera que siempre y el 31% a veces.

A través de esta información proporcionada por las secretarias de dicha facultad se determina que la mayor parte de ellas creen que si conocen cuáles son sus roles, funciones y tareas para desempeñar en sus oficinas.

TABLA # 4

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

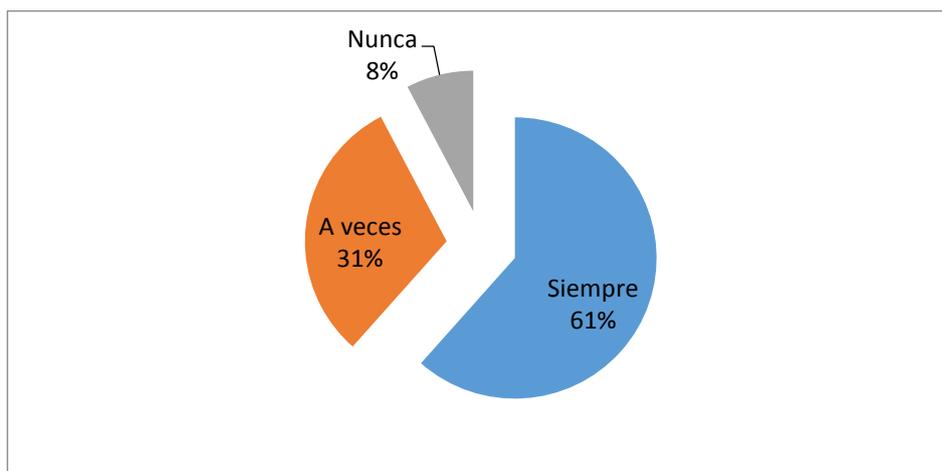
POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
4.- ¿Cree usted como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación que utiliza un lenguaje fluido y adecuado al momento de proporcionar información a los estudiantes?	8	61	4	31	1	8

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°4



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°4; el 61% considera que siempre; el 31% a veces y el 8% que nunca.

Con esta información proporcionada por las secretarias de dicha facultad se expone que la mayor parte de ellas creen que siempre utilizan un lenguaje fluido y adecuado al momento de proporcionar información a los estudiantes..

TABLA # 6

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
6.- ¿Cree usted, con respecto a la imagen y comportamiento profesional como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación tiene buenas relaciones interpersonales?	9	69	4	31	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°6



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°6; el 69% considera que siempre y el 31% a veces.

De acuerdo a los resultados obtenidos por las secretarias de dicha facultad se demuestra que la mayor parte de ellas siempre tienen buenas relaciones interpersonales.

TABLA # 7

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

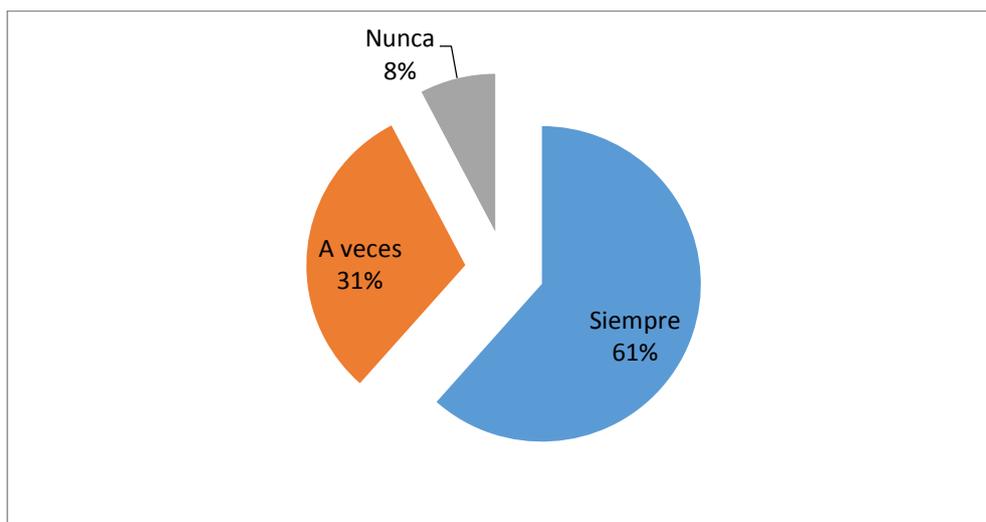
POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
7.- ¿Cree usted que cuando el usuario requiere de documentación usted como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utiliza medios tecnológicos para proporcionarlo?	8	61	4	31	1	8

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N°7



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°7; el 61% considera que siempre; el 31% a veces y el 8% nunca.

Con esta información obtenida por las secretarias se demuestra que la mayor parte de ellas creen que siempre utilizan medios tecnológicos para proporcionar documentación requerida por los usuarios.

TABLA # 9

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
9.- ¿Cree usted que la atención que brinda como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación a los usuarios internos y externos son de calidad?	9	69	4	31	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 8



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°9; el 69% considera que siempre y el 31% a veces.

Ante las respuestas expuestas por las secretarias de la facultad la mayor parte consideran que la atención que brindan a usuarios internos y externos siempre es de calidad.

TABLA # 10

INDICADOR: SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

POBLACION: 13

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
10.- ¿Cree usted que la experiencia en el desempeño laboral como secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación suplirán al perfil profesional para dar un servicio de atención de calidad?	9	69	4	31	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 8



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°10; el 69% considera que siempre y el 31% a veces.

Ante las respuestas expuestas por las secretarias de la facultad la mayor parte consideran que la experiencia en el desempeño laboral siempre suplirá el perfil profesional para dar un servicio de calidad.

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TABLA # 1

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

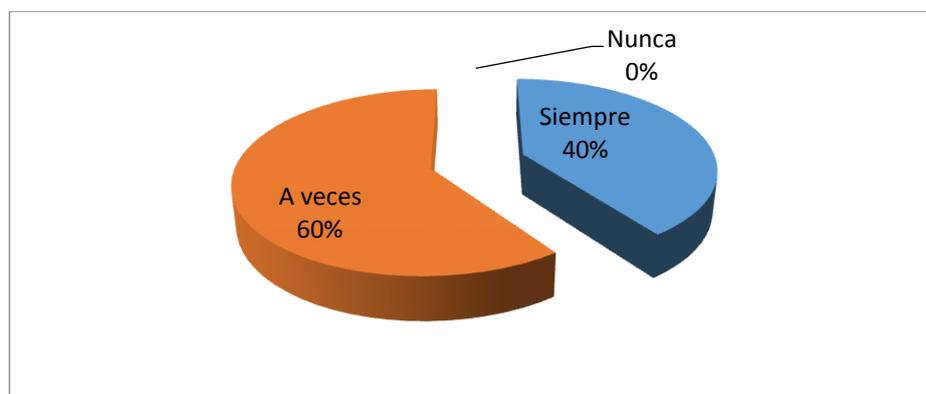
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
1.- ¿A su criterio, cree usted que el perfil profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en la calidad de desempeño laboral?	20	40	30	60	0	0

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 1



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°1; el 60% considera que a veces y el 40% siempre.

Ante esta información expuesta por los usuarios se determina que la mayor parte de los que fueron encuestados consideran que el perfil profesional de la secretaria A VECES influye en la calidad de desempeño laboral.

TABLA # 2

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

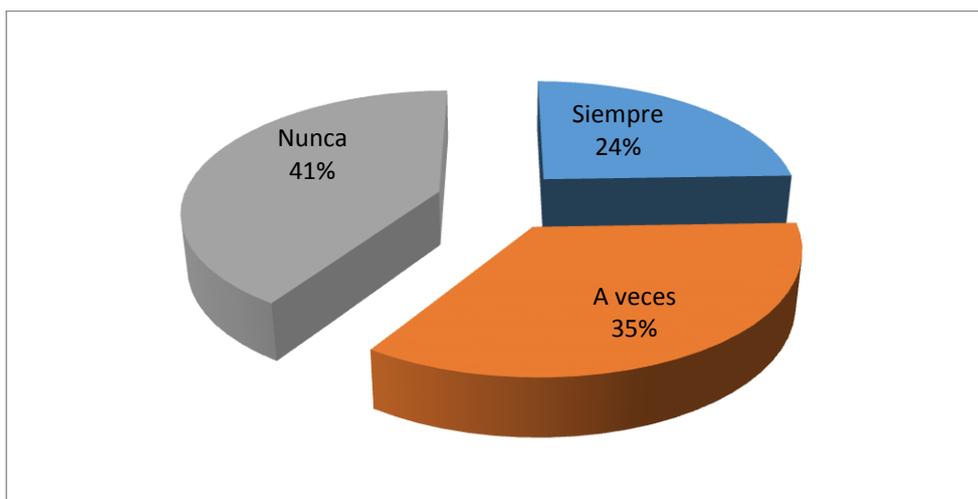
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
2.- ¿Considera usted que la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación es eficiente?	13	24	17	35	20	41

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 2



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°2; el 41% considera que nunca; el 35% que a veces y el 24% siempre.

Ante estos resultados expuestos por los usuarios encuestados se determina que la gran parte de ellos creen que la calidad de desempeño laboral de las secretarias nunca es eficiente.

TABLA # 3

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

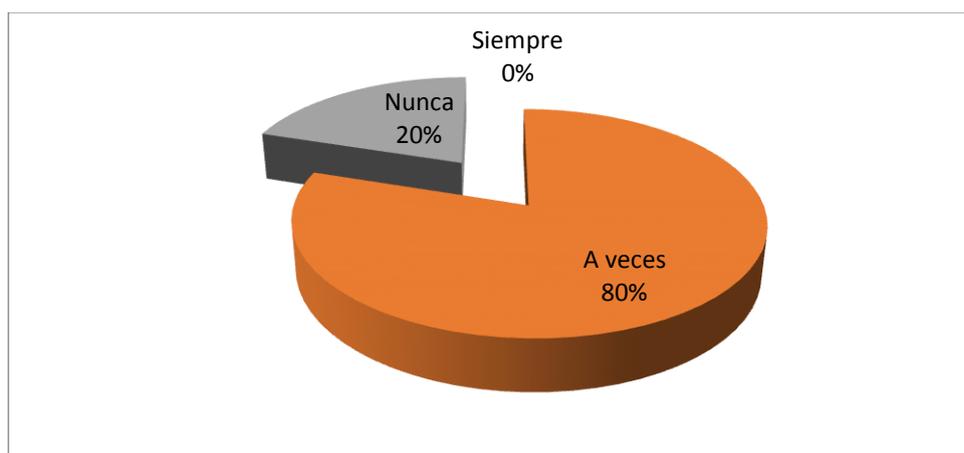
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
3.- ¿Cree usted que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación conocen cuales son los roles, funciones y tareas que deben desempeñar en sus oficinas?	0	0	40	80	10	20

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 3



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°3; el 80% considera que a veces y el 20% nunca.

Ante estos resultados expuestos por los usuarios encuestados se determina que la gran parte de ellos creen que las secretarias a veces conocen cuáles son sus roles, funciones y tareas que deben desempeñar en sus oficinas.

TABLA # 4

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

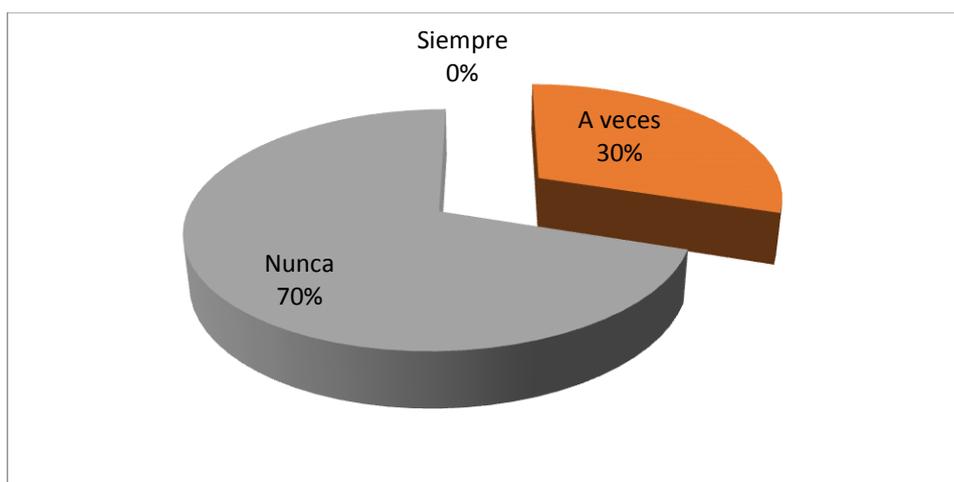
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
4.- ¿Cree usted que las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utilizan un lenguaje fluido y adecuado al momento de proporcionar información a los estudiantes?	0	0	15	30	35	70

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 4



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información suministrada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°4; el 70% considera que nunca y el 30% a veces.

Ante estos resultados presentados por los usuarios encuestados se establece que la mayor parte de ellos creen que las secretarias nunca utilizan un lenguaje fluido y adecuado al momento de proporcionarles información.

TABLA # 6

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

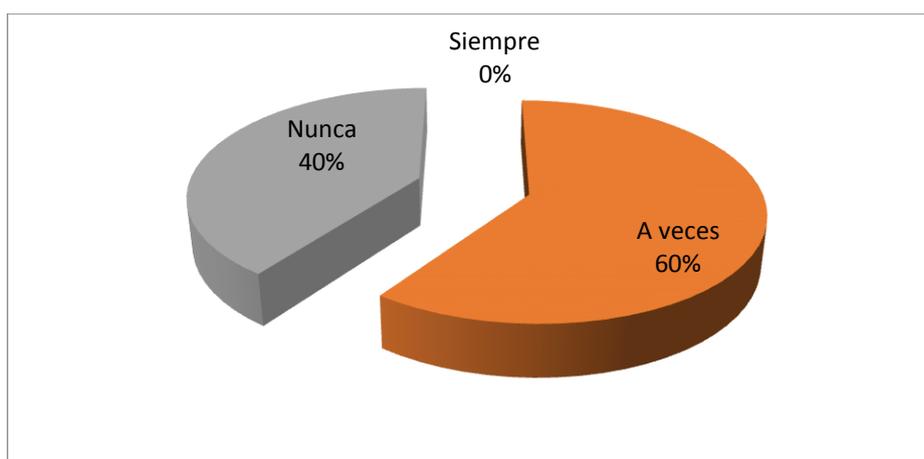
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
6.- ¿Cree usted, con respecto a la imagen y comportamiento profesional de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación hay buenas relaciones interpersonales?	0	0	30	60	20	40

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 6



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información proporcionada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°6; el 60% considera que a veces y el 40% nunca.

A través de estos resultados presentados por los usuarios encuestados se establece que la mayor parte de ellos creen que con respecto a la imagen y comportamiento profesional de las secretarias de dicha Facultad solo a veces tienen buenas relaciones interpersonales.

TABLA # 7

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

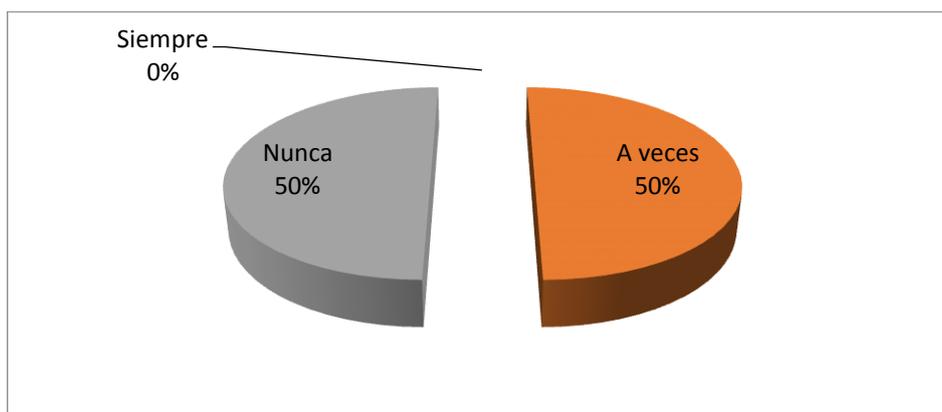
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
7.- ¿Cree usted que cuando el usuario requiere de documentación las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación utilizan medios tecnológicos para proporcionarlo?	0	0	25	50	25	50

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 7



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información proporcionada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°7; el 50% considera que a veces y el 50% que nunca.

A través de estos resultados presentados por los usuarios encuestados se establece que la mitad de ellos consideran que las secretarias a veces utilizan medios tecnológicos para proporcionarles documentación; mientras que la otra mitad considera que nunca utilizan medios tecnológicos para proporcionarles documentación requerida.

TABLA # 9

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

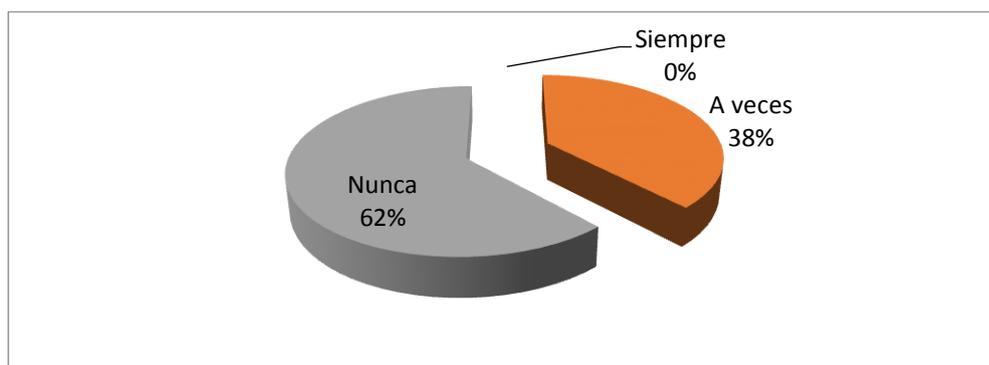
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
9.- ¿Cree usted que la atención que las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación brindan a los usuarios internos y externos son de calidad?	0	0	19	38	31	62

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 9



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información proporcionada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°9; el 62% considera que Nunca y el 38% A veces.

A través de estos resultados presentados por los usuarios encuestados se establece que la mayor parte de ellos determinan que la atención que brindan las secretarías de dicha Facultad a usuarios internos y externos nunca son de calidad.

TABLA # 10

INDICADOR: USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.

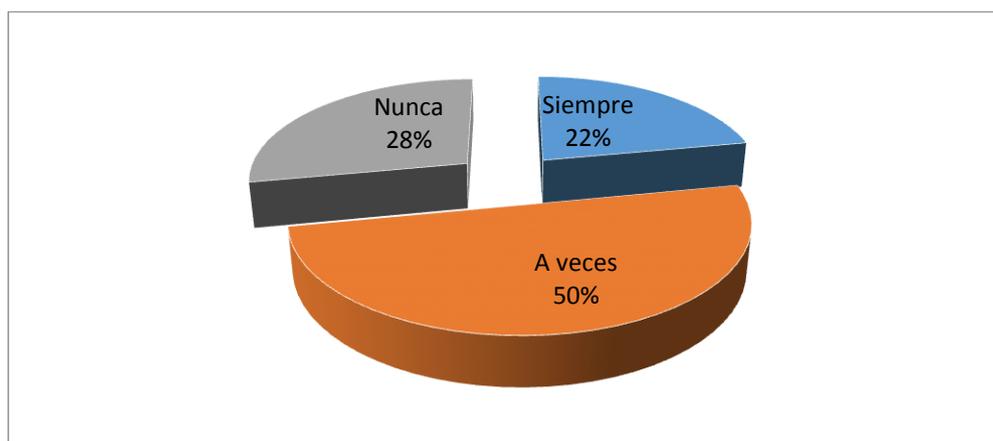
POBLACION: 50

ALTERNATIVAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%
ITEMS. Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.						
10.- ¿Cree usted que la experiencia en el desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación suplirán al perfil profesional para dar un servicio de atención de calidad?	11	22	25	50	14	28

Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL N° 10



Fuente: cuestionario aplicado mediante encuesta a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Elaborado por: Izmania Yasmin Paredes Rosado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- La información proporcionada por los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de la pregunta planteada N°10; el 50% considera que A veces; el 28% que Nunca y el 22% Siempre.

A través de estos resultados presentados por los usuarios encuestados se establece que la mitad de ellos creen que la experiencia en el desempeño laboral de las secretarias de dicha Facultad solo a veces suplirá al perfil profesional para dar un servicio de atención de calidad.

**MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

ESTUDIANTE: Izmania Yasmin Paredes Rosado **CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe

FECHA: 23 de mayo del 2017

TEMA: Las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	MÉTODOS
¿Qué efectos tienen las competencias profesionales en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?	Determinar las competencias profesionales y sus efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	Las competencias profesionales tendrán efectos en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Método Inductivo ➤ Método Deductivo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	TÉCNICAS
¿Cómo incide el uso de la tecnología en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?	Identificar la incidencia del uso de la tecnología en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	Se determinará qué efectos producen el uso de la tecnología en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta
¿Cómo influye la imagen y comportamiento profesional en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?	Especificar los efectos que se producen en la imagen y comportamiento profesional en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	Se especificará la influencia de la imagen y comportamiento profesional en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	
¿Cómo incide el manejo de la oficina y su organización en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?	Analizar el manejo de la oficina y su organización en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	Se analizará el manejo de la oficina y su organización en la calidad de desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	

RESULTADO DE LA DEFENSA:

.....
DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

ESTUDIANTE