



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES Y DE
LA EDUCACION
CARRERA DE: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
TRABAJO DE DIMENSION PRÁCTICA DEL EXAMEN
COMPLEXIVO

Tema:

EL ROL DE LA SECRETARIA EN EL PROCESO
COMUNICACIONAL DEL CENTRO DE POSGRADO DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

NOMBRE:

Celia Yanina Romero Riquero

Tutor

Lcda. Adelita Pinto Yerovi PhD

Lector

Ing. Grace Contreras Cruz MSc.

BABAHOYO, ECUADOR

2017



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
Secretariado Ejecutivo Bilingüe



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **Celia Yanina Romero Riquero** portadora de la cédula de ciudadanía **1204231276** en calidad de autora del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado , 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 problema:

EL ROL DE LA SECRETARIA EN EL PROCESO COMUNICACIONAL DEL CENTRO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

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

Celia Yanina Romero Riquero

CI. 1204231276



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



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

Babahoyo, 1 de septiembre de 2017

En mi calidad de Lector del documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio s/n de 02 de agosto de 2017 mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E. En sesión del día 14 de julio de 2017 certifico que la Srta. **Celia Yanina Romero Riquero** ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

**EL ROL DE LA SECRETARIA EN EL PROCESO COMUNICACIONAL DEL
CENTRO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo 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 la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

Msc. Grace Contreras Cruz

MSc. Grace Contreras Cruz
DOCENTE DE LA FCJSE.



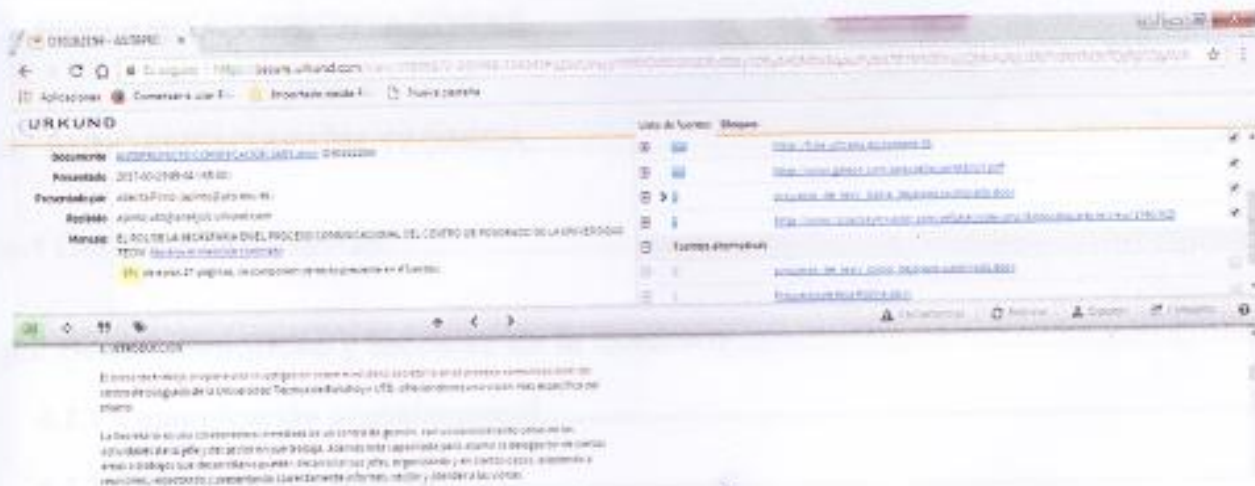
Babahoyo, 01 de septiembre del 2017

**[CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO]**


En mi calidad de Tutora del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la srta. **Celia Yanina Romero Riquero** cuyo tema es: **EL ROL DE LA SECRETARIA EN EL PROCESO COMUNICACIONAL DEL CENTRO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD**

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [3%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


MSc. Adelita Pinto Yerovi
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
TRABAJO DE DIMENSIÓN PRÁCTICA DE EXAMEN COMPLEXIVO



RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL EXAMEN COMPLEXIVO

El tribunal examinador del presente Informe Final Oral y Escrito del Examen Complexivo en dimensión práctica, titulado: **“EL ROL DE LA SECRETARIA EN EL PROCESO COMUNICACIONAL EN EL CENTRO POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO”**

PRESENTADO POR: CELIA YANINA ROMERO RIQUERO

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:



LCDO. HUGO VILLAMARIN LARA MSC.
PROFESOR ESPECIALIZADO



ING. CORINA ENRIQUEZ CUADRO MSC.
DELEGADO DEL DECANO



ING. DINORA CARPIO VERA MSC.
DELAGADO CIDE



ING. SANTIAGO NIVEA MSC.
SECRETARIO (E) FAC. CC. JES



INDICE

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Objetivos	2
1.1.1 Objetivo General	2
1.1.2 Objetivos Específicos	2
1.2 Hipótesis	2
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
3. PREGUNTAS ORIENTADORAS	6
4. FUNDAMENTACION TEÓRICA	7
4.1 Definiciones Previas	7
4.2 Bases científicas y teóricas de la temática	8
4.2.1 Comunicación organizacional	8
4.2.2 Comunicación interna.....	8
4.2.3 La secretaria en la organización	10
4.3 Marco Institucional.....	11

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	12
5.1 Tipología de la Investigación.	12
5.2 Métodos.....	13
5.3 Universo de estudio.	13
5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	14
5.4.1 Técnicas	14
5.4.1.1 Técnica de la encuesta.....	14
5.4.1.2 Técnicas de Análisis documental.....	14
5.4.2 Instrumentos para procesamiento y análisis de la información	15
6. SITUACIONES DETECTADAS Y RESULTADOS	16
6.1 Resultados	16
6.1.1 Resultados encuesta alumnos	16
7. CONCLUSIONES	37
8. RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES PLANTEADAS.....	38
9. BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS	41

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 1.....	16
TABLA 2. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 2	17
TABLA 3. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 3	18
TABLA 4. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 4	19
TABLA 5. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 5	20
TABLA 6. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 6	21
TABLA 7. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 7	22
TABLA 8. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 8	23
TABLA 9. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 9	24
TABLA 10. FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 10	25

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 1.....	17
GRÁFICO 2 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 2.....	18
GRÁFICO 3 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 3.....	19
GRÁFICO 4 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 4.....	20
GRÁFICO 5 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 5.....	21
GRÁFICO 6 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 6.....	22
GRÁFICO 7 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 7.....	23
GRÁFICO 8 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 8.....	24
GRÁFICO 9 FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 9.....	25
GRÁFICO 10 FRECUENCIAS DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA 10 .	26

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo propone una investigación sobre el rol de la secretaria en el proceso comunicacional del centro de posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo UTB, ofreciéndonos una visión más específica del mismo.

La Secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para asumir la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes, organizando y en ciertos casos, asistiendo a reuniones, redactando y presentando correctamente informes, recibir y atender a las visitas.

Sin embargo de tan importante trabajo el rol de la secretaria es comúnmente menospreciado o incorrectamente percibido en su justa dimensión, esta es una situación que se repite independientemente del tamaño, del tipo o del sector al que se pertenezca la institución en la cual la secretaría presta su contingente. En este contexto se hace necesario definir:

¿Cuál es el rol de la secretaria en el proceso comunicacional del Centro de Posgrado de la UTB?

Una vez identificado este problema central, también es necesario responder otras preguntas para mejorar el nivel de calidad del servicio del Centro de Posgrado.

¿Cómo mejorar el rol de la secretaria en el proceso comunicacional del Centro de Posgrado de la UTB?

¿En qué ámbitos se debería capacitar al personal de secretaría para mejorar la eficiencia del proceso comunicacional del Centro de Posgrado de la UTB?

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Identificar el rol de la secretaria en el proceso comunicacional interno del Centro de Posgrado de la UTB

1.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Describir el rol de la secretaria en el proceso comunicacional interno del Centro de Posgrado de la UTB

- ✓ Identificar los ámbitos de capacitación para el personal de secretaría del Centro de Posgrado de la UTB

1.2 Hipótesis

El rol de la secretaria incide en el proceso comunicacional interno del centro de Posgrado de la UTB

Como técnicas de investigación se utilizaron: El análisis documental, el uso de buscadores electrónicos, la encuesta y la observación directa.

El presente trabajo se ha dividido en tres capítulos, el primero la Introducción, el segundo el Marco Teórico que sustenta el trabajo, y un tercero que describe los procedimientos y técnicas empleadas.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación orienta sus actividades a identificar el rol de la secretaria en el proceso comunicacional interno del Centro de posgrado de la UTB, ya que el marco de sus acciones inciden directamente en las relaciones entre el Centro de Posgrado de la UTB y sus usuarios internos y externos.

El Centro de Posgrado CEPOS es la unidad responsable de los procesos educativos del cuarto nivel de la UTB, es el encargado de gestionar los procesos de formación y de investigación, para desarrollar programas que organicen y apliquen conocimientos metodológicos procesuales y procedimentales en los campos científicos, tecnológicos, artísticos y profesionales para beneficio de la comunidad universitaria y de la sociedad de la región de su influencia.

El CEPOS (Centro de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo, 2017), fue creado mediante Resolución de Consejo Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo RESOLUCION N°4 de 19 de Enero de 1999, durante su periodo de existencia el Centro ha organizado los siguientes programas de maestría: Docencia y Currículo, Educación Agropecuaria mención Desarrollo Sostenible, Gestión de Recursos Humanos, Administración de Empresas y Gerencia en Servicios de Salud, solo durante el periodo 2007-2017 (Centro de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo, 2012), participaron aproximadamente dos mil profesionales de diferentes regiones del país.

Es evidente que en el contexto de sus actividades, el proceso comunicacional del Centro de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo ha procurado consolidar una estructura institucional eficiente y eficaz cuyos resultados fortalezcan los procesos institucionales en los ámbitos académicos, de investigación y vinculación con la comunidad.

Por esta razón, el proceso comunicacional, concebido como un conjunto de acciones para gestionar procesos de planificación, organización, implementación y control

demandan la presencia de talento humano secretarial capacitado para satisfacer las exigencias que este nivel de organización plantea.

Para lograr esto el personal de secretarías del CEPOS de la Universidad Técnica de Babahoyo, han receptado y tramitado las demandas de los clientes internos y externos del CEPOS relacionadas a sus las funciones y responsabilidades estatutarias con respecto a los programas de posgrado.

Actualmente en el CEPOS laboran dos personas que colaboran realizando funciones de secretarías, sin embargo la complejidad de las actividades del CEPOS, generan también variados grados de complicación a la tareas secretariales particularmente en el ámbito de manejo, generación, recepción, custodia y difusión de información.

La información es el elemento vital de los procesos comunicacionales, el flujo de la misma debe ser suficiente y oportuno, para así facilitar la ejecución de las diversas actividades de las diferentes instancias organizacionales, ya sean en los ámbitos informativos, organizativos y de gestión general, como ocurre en el CEPOS.

Una breve síntesis de las tareas del personal que labora de secretaria en el CEPOS, sería la siguiente.

- Atención a clientes internos y externos personalmente, por escrito o telefónica y electrónicamente (internet, WhatsApp)
- Elaboración de informes para orientar toma de decisiones, utilizando normas de redacción internacionalmente reconocidas.
- Recepción, custodia y fe datar certificaciones, actas de calificaciones y demás documentos que acrediten las trayectorias e itinerarios académicos de los participantes de los diferentes programas de maestría.
- Recepción, procesamiento, envío y entrega de material didáctico y comunicaciones referentes al desarrollo década programa, ya sea a instructores o a alumnos y directivos, por vía física o electrónica

Estas características de los procesos comunicacionales del CEPOS, sustentan la realización de programas permanentes de capacitación dirigidos a mejorar sus condiciones, incrementando el nivel de impacto dentro y fuera de la institución.

Operativamente en la actualidad, el desarrollo de las TIC's son elementos que poseen una función dual, pues de una parte surge la complejidad de aprender su manejo y por otro actúan como mediadores particularmente eficientes e indispensables para mejorar los procesos comunicacionales internos y externos.

Sin embargo, nadie podrá negar la importancia que el manejo de las TICS aporta a la solución de problemáticas comunicacionales que con mayor o menor profundidad afectan la competencia de las actividades secretariales, de directivos, docentes universitarios y de la comunidad universitaria en general, por lo cual el CEPOS no puede ser la excepción.

En la actualidad el CEPOS, se encuentra readecuando su estructura administrativa y académica, a las exigencias establecidas por la Ley Orgánica de Educación Superior LOES, el Reglamento de Régimen Académico RRA, la normas de presentación de programas de postgrado del Consejo de Educación Superior CES, así como sus propias normas como el Estatuto Orgánico por Procesos, Manual de Funciones y otras exigencias y normativas.

Esta situación justifica la necesidad de establecer claramente el rol de la secretaria en el proceso comunicacional interno del Centro de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo, además de dar respuestas a las siguientes interrogantes.

¿Cómo mejorar el rol de la secretaria en el proceso comunicacional del Centro de Posgrado de la UTB?, y ¿en qué ámbitos se debería capacitar al personal de secretaría para mejorar la eficiencia del proceso comunicacional del Centro de Posgrado de la UTB, para así poder aportar a la mejora de la calidad de los procesos institucionales.

3. PREGUNTAS ORIENTADORAS

¿Cuáles son las principales actividades que debe desarrollar una secretaria para hacer más eficiente el proceso de comunicación del Centro de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo?

¿Cuáles son las acciones a desarrollar por el Centro de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo para orientar las actividades de la secretaria a la mejora de sus procesos comunicacionales?

¿Se debería capacitar al personal de secretaría para mejorar la eficiencia del proceso comunicacional del Centro de Posgrado de la Técnica de Babahoyo?

¿Sobre qué temas se debería capacitar al personal de secretaría para mejorar la eficiencia del proceso comunicacional del Centro de Posgrado de la Técnica de Babahoyo?

¿Existe una política institucional respecto de los procesos de capacitación a corto y largo plazo para el personal de secretaría del Centro de Posgrado de la Técnica de Babahoyo?

4. FUNDAMENTACION TEÓRICA

4.1 Definiciones Previas

Según la RAE (Real Academia Española, 2017), la palabra *secretaria* proviene del latín medieval *secretarius.*, y significa:

1. m. y f. Persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.

2. m. y f. Persona que por oficio público da fe de escritos y actos.

3. m. y f. Persona encargada de atender la correspondencia y los asuntos administrativos de otra persona o de un despacho.

4. m. y f. desus. Persona depositaria de algún secreto de otra.

Para la RAE (Ibidem), *comunicar* proviene del latín *communicāre*, y significa

1. tr. Hacer a una persona partícipe de lo que se tiene.

2. tr. Descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo.

3. tr. Conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito.

4. tr. Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor.

4.2 Bases científicas y teóricas de la temática

4.2.1 Comunicación organizacional

Gómez Aguilar (2007,pp 77-78) cita a Weick quien señala:

Las organizaciones no existen sino es a través de los flujos de actividades humanas que se desarrollan dentro de ellas. Los flujos de comunicación que tienen lugar dentro y fuera de la empresa son los que hacen que la organización se mantenga y los individuos desarrollen sus actividades as organizaciones se han desarrollado como sistemas sociales para resolver las ambigüedades o carácter equívoco, gracias a la recogida e interpretación de la información. La comunicación y la información juegan un papel importante a la hora de afrontar situaciones y problemas, adaptarse a los nuevos cambios y lograr una ventaja competitiva.

En este contexto Ongallo (2007, p29), señala: La comunicación es útil para la organización en la medida en que satisface a las personas y garantiza un mínimo de cohesión entre ellas. Pero también es necesario tener en cuenta la finalidad de la organización, que podría definirse como la obligación de suministrar a sus clientes o socios ya sea un bien o un servicio en las mejores condiciones aceptables para ellos.

4.2.2 Comunicación interna

Según Pinto (2017): “La comunicación constituye un sistema por lo que no se puede deslindar sus ámbitos internos y externos expresando esta última el reflejo y la visibilidad del estado interno de cualquier organización”.

Para Muñiz González(2017):

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a

su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.

La alianza educativa Harvard Deusto EAE Business School, (2017), en su sitio web, señala: “La comunicación interna es un aspecto fundamental para que una empresa funcione a la perfección. Las grandes compañías y organizaciones han sabido siempre que el primer público en el que hay que pensar para lograr metas es su equipo humano”.

Entre otras muchas cosas, la comunicación interna favorece los siguientes aspectos de tu organización

- Mejora de la **efectividad de la empresa**
- Mantiene a los trabajadores **enterados de todo lo que sucede en la empresa**
- Permite que **la resolución de problemas sea más sencilla**
- Permite a la organización **responder más rápido ante cambios.**
- Promueve la **confianza** y las buenas relaciones entre trabajadores: ya que se **evitan problemas de territorialidad.**
- Da **sentido de pertenencia a la organización**

A decir de Pinto Yerovi (2017), El sistema comunicacional y la gestión investigativa representan elementos muy importantes, no sólo para el aseguramiento de una excelente comunicación Interna, sino también para el logro de impactos significativos en el contexto universitario y su entorno.

La gestión del Sistema Comunicacional, vista como un conjunto de acciones que concreta los procesos de planificación, organización, implementación y control, demanda,

la utilización de condiciones metodológicas que eficientemente satisfagan el cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo, así como una adecuada preparación del personal encargado de su aplicación.

4.2.3 La secretaria en la organización

Para Sonco Córdor (2012), en la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

Continúa Sonco, la creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos o los documentos o informes sobre un asunto o persona; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia.

El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de **conocimientos técnicos** apropiados para el cargo que desarrollará, tales como son:

- Técnicas de archivo.
- Técnicas de oficina.
- Digitación, mecanografía, y uso de utilitarios y software.
- Uso apropiado del teléfono, y otros sistemas de comunicación.
- Manejo y organización de la agenda.
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Manejo adecuado de documentos.
- Conocimiento y dominio del idioma del país y del idioma inglés-

4.3 Marco Institucional

La Escuela de Sociales de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, forma Licenciadas en Secretaría Ejecutiva Bilingüe (Universidad Técnica de Babahoyo, s.f), para lo cual propone un perfil de egreso relacionado con la visión moderna de la labor de secretaría en el mundo laboral, que se expresa de la manera siguiente:

En el perfil de egreso se incluye las siguientes competencias o capacidades para el desempeño de la función de secretaria o secretario: capacidad de análisis, relaciones humanas, emprendimiento, proactividad, habilidades en el manejo de grupos interdisciplinarios, manejo de conflictos, planificación y organización de la oficina, elaboración de documentos, una buena comunicación oral y escrita, destrezas en el manejo de calculadoras manuales y programables, en el micro computador, manejo de software, elaboración de cronogramas de trabajo y control de actividades.

La Unidad de Talento Humano (2016), de la Universidad Técnica de Babahoyo, en el Acta de Validación del Portafolio de Productos y Servicios, dentro del Proceso Interno del Centro de Posgrado, señala como productos y servicios principales del área de Secretaría del CEPOS, las siguientes.

- ❖ Ejecución, supervisión y control de la matriculación estudiantil, del sistema de admisión, y Administración de Registros Académicos
- ❖ Generación de información académica y de recaudaciones confiable que facilite la permanencia, egreso y titulación de los alumnos
- ❖ Supervisión de asignación y administración de recursos de apoyo
- ❖ Gestión comunicacional del Centro de Postgrado y Educación continua
- ❖ Proporcionar información que permita elaborar certificados académicos y financieros
- ❖ Aplicación de normas académicas y de control gubernamental

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 Tipología de la Investigación.

El trabajo de investigación no posee carácter de experimental, porque no manipula las variables intervinientes.

Atendiendo a los medios utilizados, la investigación fue documental: se consultaron diversas fuentes documentales para recopilar información y elaborar los antecedentes y el marco teórico, fuentes: primarias, secundarias y terciarias.

Como fuentes primarias se recurrió a los artículos de publicaciones periódicas (revistas), informes técnicos, libros, tesis, documentos oficiales, Como fuentes secundarias se utilizaron los resúmenes, compilaciones y listados de referencias publicadas en las áreas de secretariado y comunicación organizacional.

Como fuentes terciarias se utilizaron documentos como boletines, conferencias, Seminarios, simposios, sitios Web, blogs, títulos de reportes, etc.

Atendiendo al nivel de conocimientos. La investigación se clasifica como: Investigación Exploratoria: representó el primer acercamiento científico a la problemática del rol de la secretaria en el proceso comunicacional del CEPOS.

Investigación Descriptiva: El proceso se limita a describir la problemática y diagnosticar la situación existente, respecto de la secretaria y su rol en el proceso comunicacional del CEPOS.

Atendiendo a la naturaleza de la información que se recoge para responder al problema de investigación. La investigación se clasifica como: Investigación Cualitativa:

En su desarrollo se persiguió determinar la calidad de las actividades secretariales en el proceso comunicacional del CEPOS

Atendiendo el tiempo en que se efectuó: La investigación se clasificó como: Investigación Transversal, al desarrollarse la verificación de la hipótesis planteada y la solución del problema, en un mismo momento.

5.2 Métodos

Se utilizó el **Método histórico- lógico**, el método de referencia sirvió como vía para el estudio de la trayectoria de la implementación de Sistemas comunicacionales en el contexto de la Universidad Técnica de Babahoyo y su incidencia en la gestión investigativa desarrollada.

También se aplicó el **Método analítico-sintético**. Su aplicación posibilitó el análisis de los diferentes conceptos utilizados para sustentar la determinación de los resultados y de esta manera comprobar la hipótesis propuesta.

En adición se aplicó el **Método deductivo-inductivo**, puesto que partiendo de la generalidad de las acciones secretariales se extrajeron inferencias al campo específico del proceso comunicacionales en el contexto de la Universidad Técnica de Babahoyo.

5.3 Universo de estudio.

El Universo a estudiar será la población de alumnos del CEPOS matriculados en el Programa de Actualización de Conocimientos y Examen Complexivo, paralelo unificado de los programas de Maestría en Docencia y Currículo y Gerencia y Salud, matriculados en el periodo 2016-2017, que suman un total de 16 Alumnos,

Adicionalmente también se considera como parte del universo muestral al Consejo de postgrado integrado por 5 personas, con el detalle siguiente MSc. Adelita Pinto Yerovi, Vicerrectora de Investigación y Posgrado; Ing. Daniel Toro Castro, Director del Centro de

Posgrado; Ing. Sara Torres Díaz, Coordinadora Académica de Centro de Posgrado Eco. Fernanda Moreno Romero, Directora de Planificación Universitaria; Ing. Marcos Oviedo Rodríguez, Subdecano más antiguo en funciones y al personal de secretaría del CEPOS que fueron 2 personas.

5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

5.4.1 Técnicas

Entre las técnicas utilizadas en la investigación fueron:

5.4.1.1 Técnica de la encuesta.

Se utilizó una encuesta con diez preguntas cerradas de **tipo Likert**, dirigidas a la población de alumnos del CEPOS matriculados en el Programa de actualización de Conocimientos y Examen Complexivo, cohorte del 2016-2017. Ver Anexo 1

Para obtener la información del Consejo de postgrado, se utilizó una encuesta con diez preguntas cerradas de **tipo Likert**, que también fueron utilizadas con las dos secretarías del CEPOS como proceso autoevaluatorio. Ver Anexos 2 y 3

Se utilizó la escala Likert porque es un tipo de pregunta de opinión que se realizó en una escala de 5 opciones, consideradas como suficientes para conocer la intensidad de la respuesta que dan los encuestados.

5.4.1.2 Técnicas de Análisis documental.

Para construir el marco teórico de la presente investigación se procedió a realizar un análisis documental, elaboración de fichas bibliográficas, navegación en internet y consultas de bases de datos específicas, organización y almacenamiento de la bibliografía consultada y procesada en el Utilitario Word, redacción del documento, con el uso del Manual de Normas de la APA y el Utilitario Word

5.4.2 Instrumentos para procesamiento y análisis de la información

Los instrumentos de recolección y procesamiento de datos empleados fueron:

Para la Encuesta: El modelo de encuesta se observa en los anexos 1-3 y en los anexos 4-6 el resumen de los encuestados.

Los datos recabados fueron procesados, tabulados y presentados gráficamente, a efectos de obtener una mejor comprensión sobre el comportamiento de la variable en estudio.

Se utilizaron herramientas de la estadística descriptiva como la frecuencia, la distribución de frecuencias porcentual, las escalas de calificaciones, y las representaciones gráficas.

La frecuencia, se la puede definir como el número de veces que tiene lugar la observación de un determinado fenómeno.

6. SITUACIONES DETECTADAS Y RESULTADOS

Al realizar las encuestas nos encontramos ante la dificultad de no poder encontrar a algunos de los estudiantes, razón por la cual se utilizaron el grupo de whatsapp que ya existía en el centro de posgrado así como los correos electrónicos de los alumnos registrados en la secretaría.

Otra de las situaciones encontradas fue que un miembro del consejo de Posgrado se encontraba con Licencia por lo que no nos fue fácil localizarla personalmente pero se logró contactarla vía correo electrónico.

6.1 Resultados

6.1.1 Resultados encuesta alumnos

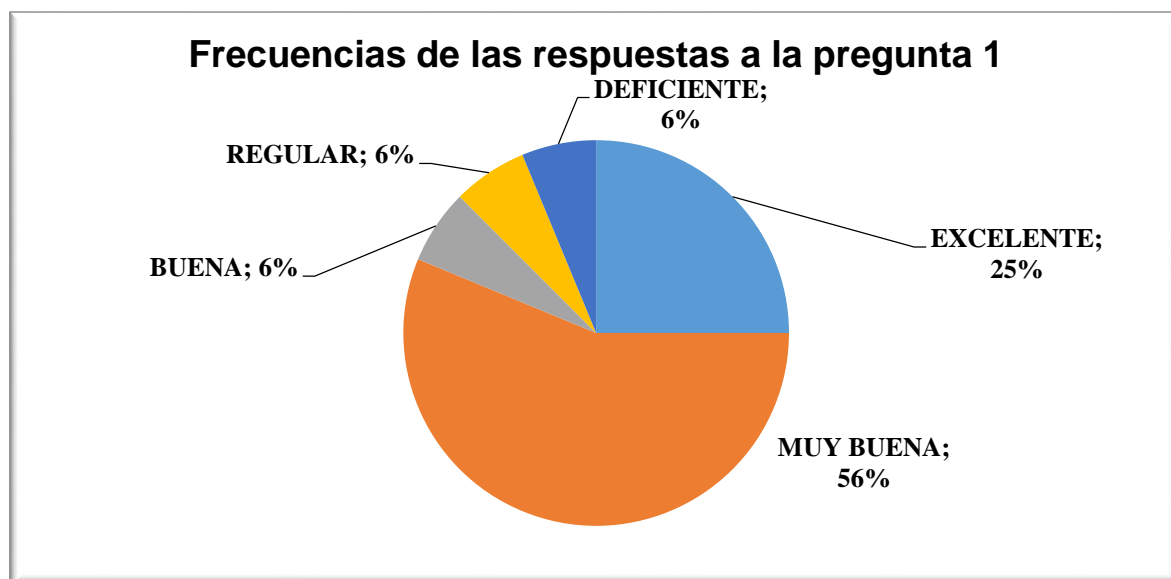
Pregunta Uno:

A la pregunta uno, 4 de los encuestados respondieron Excelente lo cual representa el 36%, 9 respondieron Muy Bueno representando el 56% , 1 respondió Bueno que es el 6%, 1 respondió Regular que es el 6%, 1 de los encuestados dijo que era Deficiente dando el 6%. Ver tabla 1 y Gráfico 1.

Tabla 1. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 1

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
Número	4	9	1	1	1
Porcentaje	25%	56%	6%	6%	6%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 1

Pregunta Dos:

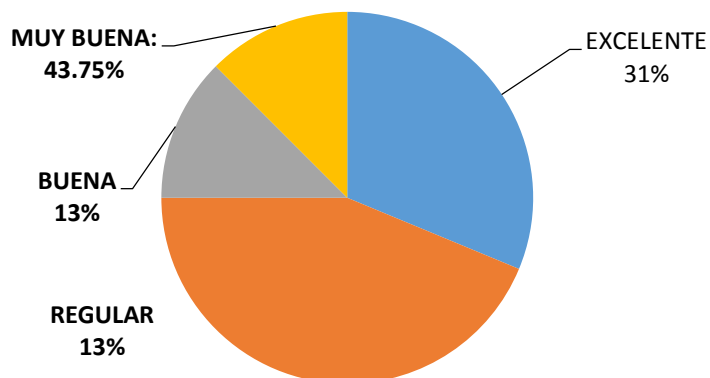
A la pregunta dos, 3 de encuestados respondieron Excelente lo cual representa el 18,75% , 4 respondieron Muy Buena que representa el 25%, 7 respondieron Buena que es el 43,75%, 2 respondieron Regular dando como resultado el 12,50%, y un 0% en Deficiente ya que ninguna persona le pareció mala la atención por parte de las Secretarias y Asistentes de CEPOS.

Tabla 2. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 2

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
Número	5	7	2	2	0
Porcentaje	31,25%	43,75%	12,50%	12,50%	0,00%

Fuente: Elaboración propia

Frecuencias de las respuestas a la pregunta 2



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 2

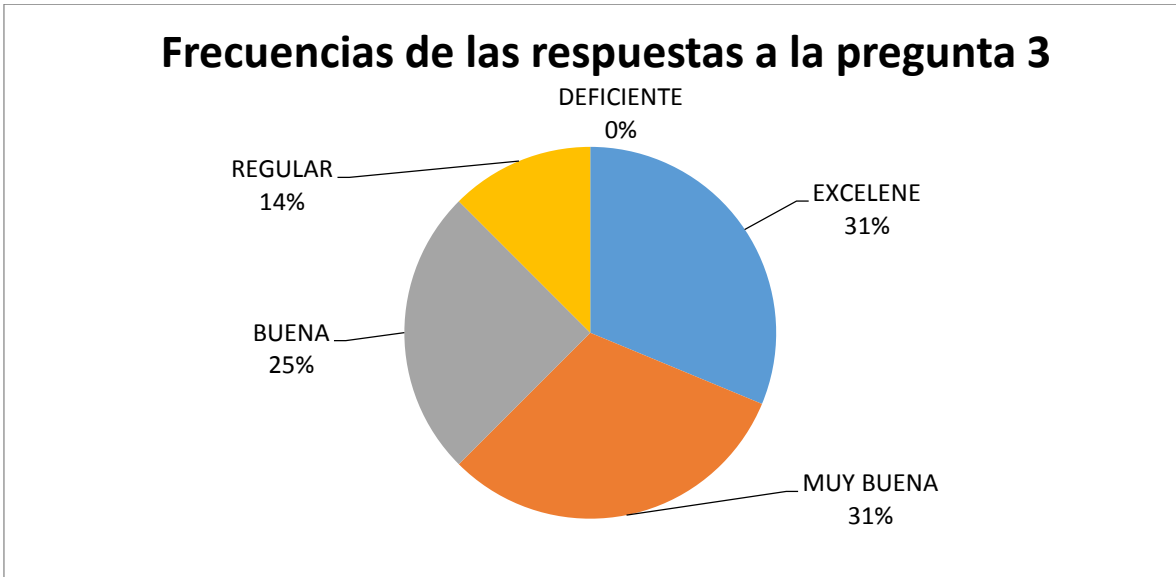
Pregunta Tres:

A la pregunta tres, 5 de encuestados respondieron Excelente lo cual representa el 31%, 5 encuestados respondieron Muy Bueno dando el 31%, 4 encuestados respondieron Buena dando como resultado 25%, 2 encuestados respondieron Regular dando como resultado un 13%, y un 0% en Deficiente ya que les pareció apropiada la entrega de información por parte de ellas.

Tabla 3. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 3

	EXCELENE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
NUMERO	5	5	4	2	0
PORCENTAJE	31%	31%	25%	13%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 3

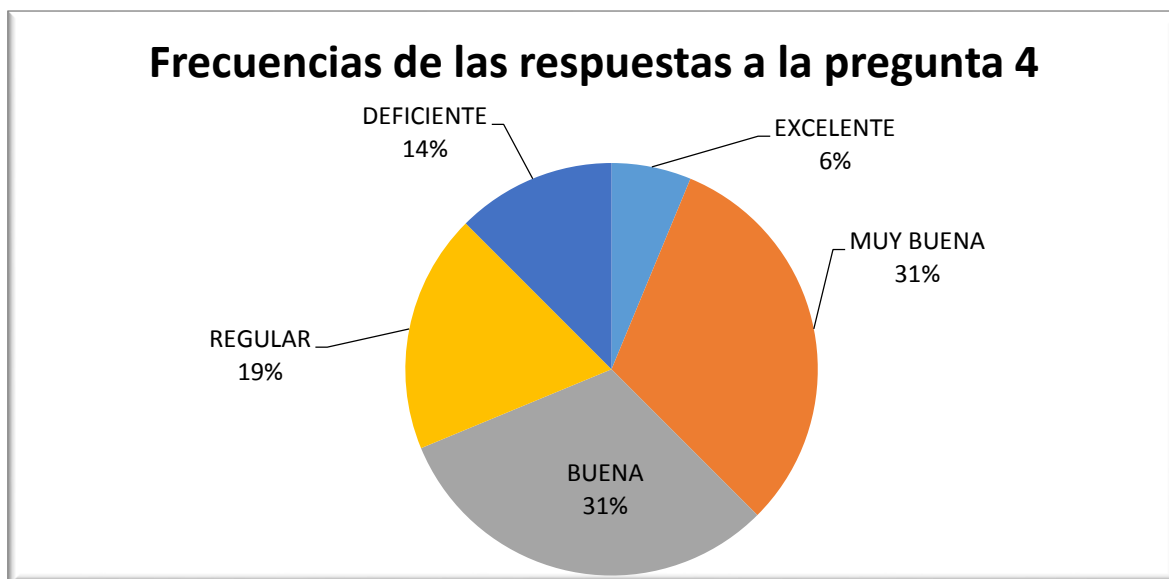
Pregunta Cuatro:

A la pregunta cuatro, 1 de los encuestados respondieron Excelente lo cual representa el 6%, 5 de los encuestados respondieron Muy Bueno lo cual corresponde al 31%, 5 encuestados respondieron Buena lo cual es el 31%, 3 respondieron Regular dado un 19%, y 2 encuestados respondieron Deficiente dando como resultado un porcentaje del 13%.

Tabla 4. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 4

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
NUNERO	1	5	5	3	2
PORCENTAJE	6%	31%	31%	19%	13%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 4

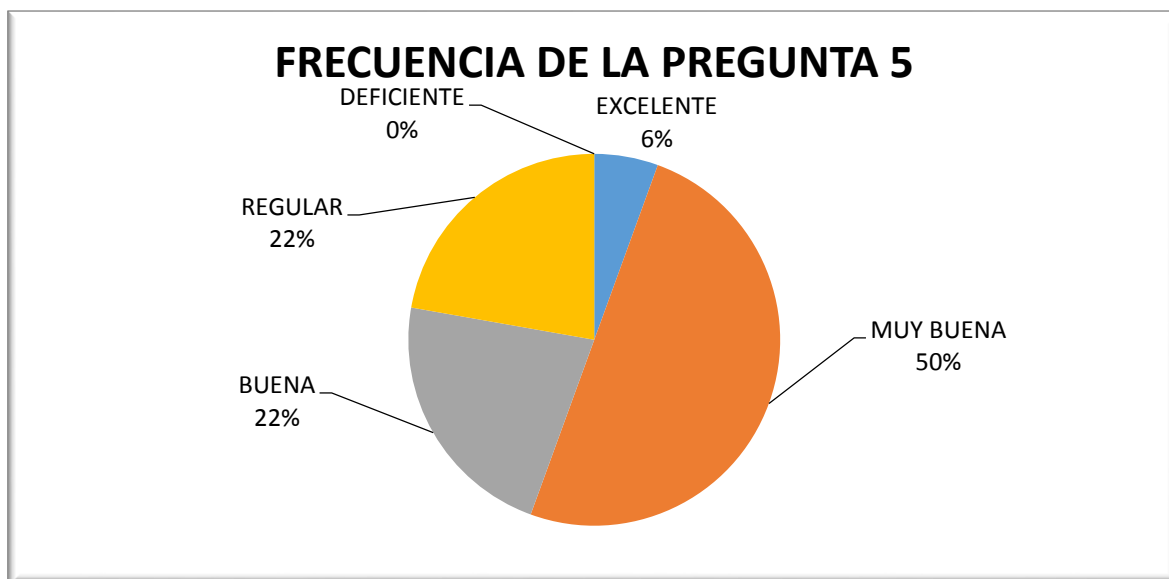
Pregunta Cinco:

A la pregunta cinco, 1 de los encuestados respondieron Excelente lo cual representa el 6%, 9 encuestados respondieron Muy Bueno dando un porcentaje del 50%, 4 encuestados respondieron Buena dando el 22%, 4 encuestados respondieron Regular dando el 22%, y un 0% en Deficiencia.

Tabla 5. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 5

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
NUMERO	1	9	4	4	0
PORCENTAJE	6%	50%	22%	22%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 5

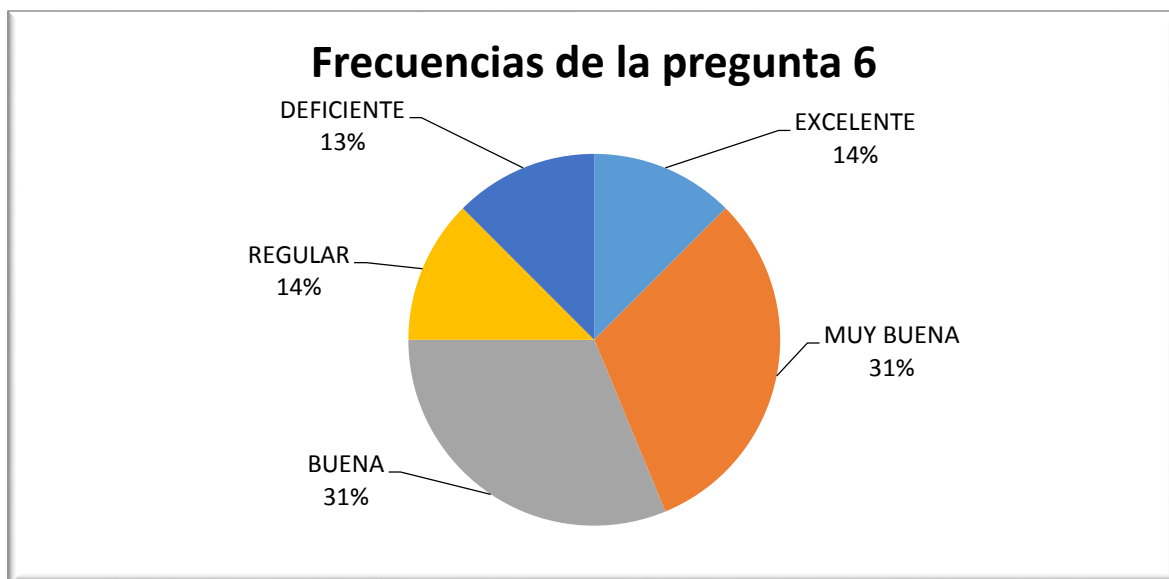
Pregunta Seis:

A la pregunta seis, 2 de los encuestados respondieron Excelente lo cual representa el 13%, 5 encuestados respondieron Muy Bueno dando un porcentaje del 31%, 5 encuestados respondieron Buena dando el 31%, 2 encuestados respondieron Regular dando el 13%, 2 encuestados respondieron Deficiente dando un 13%.

Tabla 6. Frecuencia de las respuestas a la pregunta

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
NUMMERO	2	5	5	2	2
PORCENTAJE	13%	31%	31%	13%	13%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 6

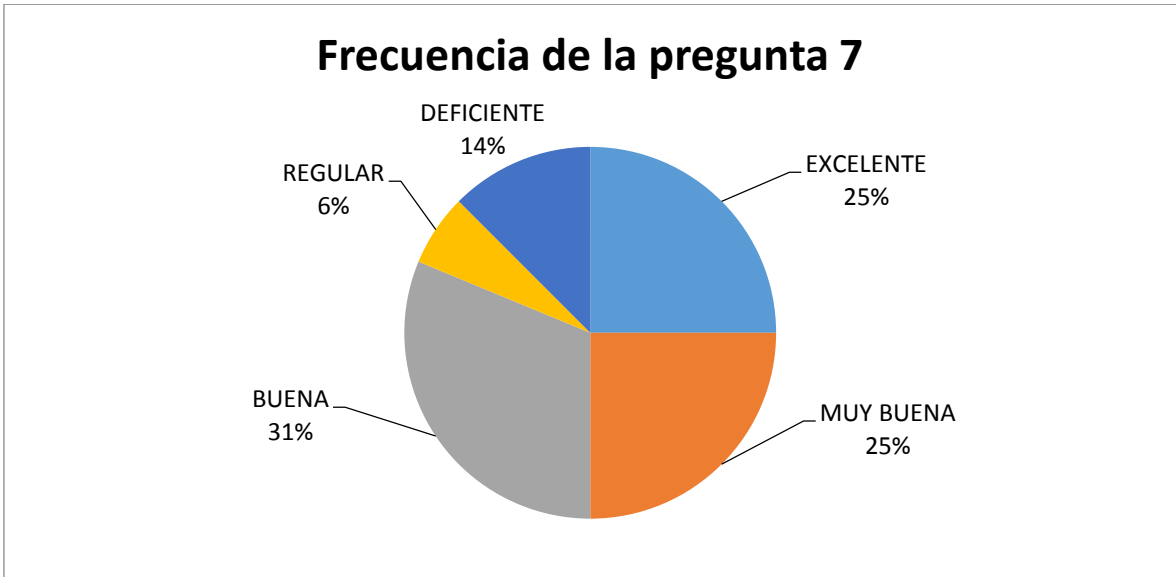
Pregunta siete:

A la pregunta siete, 4 de los encuestados respondieron Excelente lo cual representa el 25%, 4 encuestados respondieron Muy Bueno dando un porcentaje del 25%, 5 encuestados respondieron Buena dando el 31%, 1 encuestados respondieron Regular dando el 6%, 2 encuestados respondieron Deficiente dando un 13%.

Tabla 7. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 7

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
NUMERO	4	4	5	1	2
PORCENTAJE	25%	25%	31%	6%	13%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 7

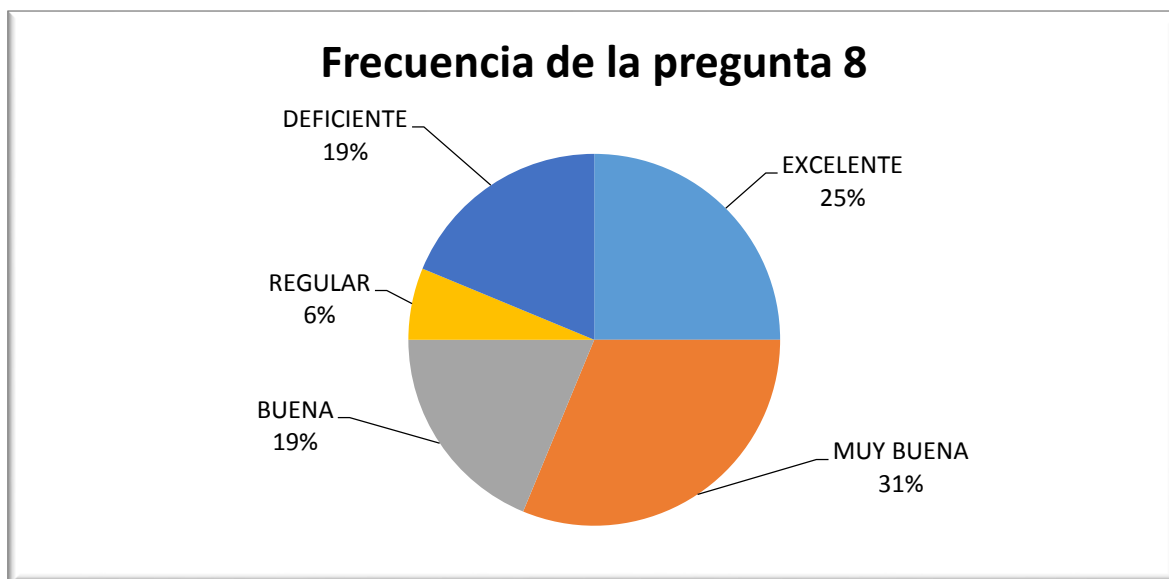
Pregunta Ocho:

A la pregunta ocho, 4 de los encuestados respondieron Excelente lo cual representa el 25%, 5 encuestados respondieron Muy Bueno dando un porcentaje del 31%, 3 encuestados respondieron Buena dando el 19%, 1 encuestados respondieron Regular dando el 6%, 3 encuestados respondieron Deficiente dando un 19%.

Tabla 8. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 8

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
NUMERO	4	5	3	1	3
PORCENTAJE	25%	31%	19%	6%	19%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 8

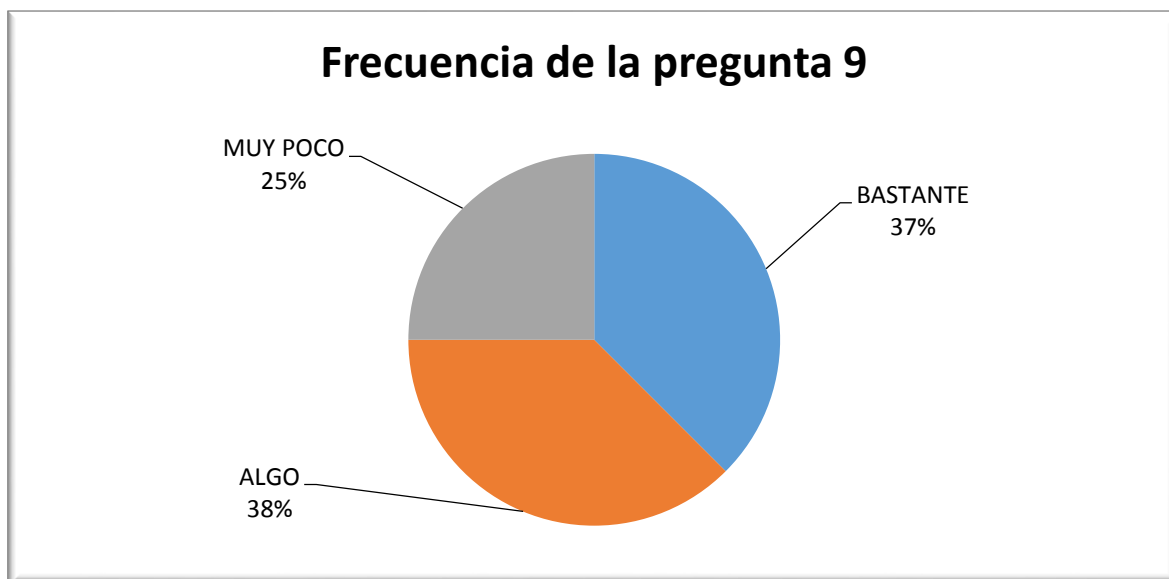
Pregunta Nueve:

A la pregunta nueve, 6 de los encuestados respondieron Bastante lo cual representa el 38%, 6 encuestados respondieron Algo dando como resultado un 38%, y 4 encuestados respondieron Muy Poco dando como resultado un 25%.

Tabla 9. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 9

	BASTANTE	ALGO	MUY POCO
NUMERO	6	6	4
PORCENTAJE	38%	38%	25%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 Frecuencia de las respuestas a la pregunta 9

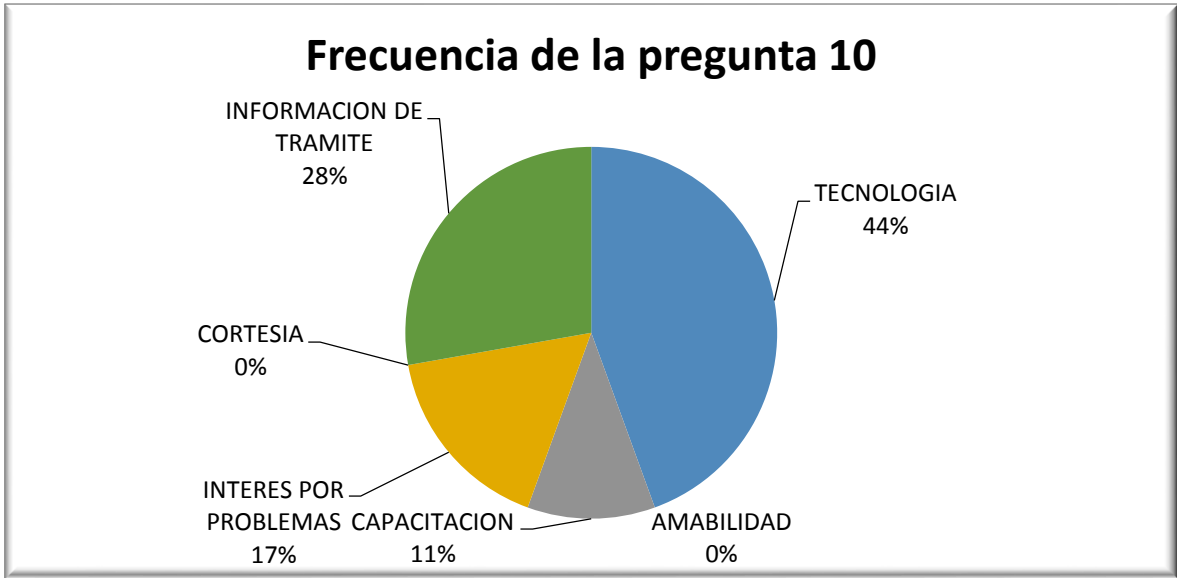
Pregunta Diez:

A la pregunta diez, 8 de los encuestados respondieron Tecnología lo cual representa el 44%, 0 encuestados respondieron Amabilidad dando como resultado un 0%, y 2 encuestados respondieron Capacitación dando como resultado un 11%, 3 encuestados respondieron Intereses Por Problemas dando un porcentaje del 17%, 0% en cortesía, 5 encuestados respondieron Información de Tramite.

Tabla 10. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 10

	TECNOLOGIA	AMABILIDAD	CAPACITACION	INTERES POR PROBLEMAS	CORTESIA	INFORMACION DE TRAMITE
NUMERO	8	0	2	3	0	5
PORCENTAJE	44%	0%	11%	17%	0%	28%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10 Frecuencias de las respuestas a la pregunta 10

6.1.2 Resultados Autoevaluación

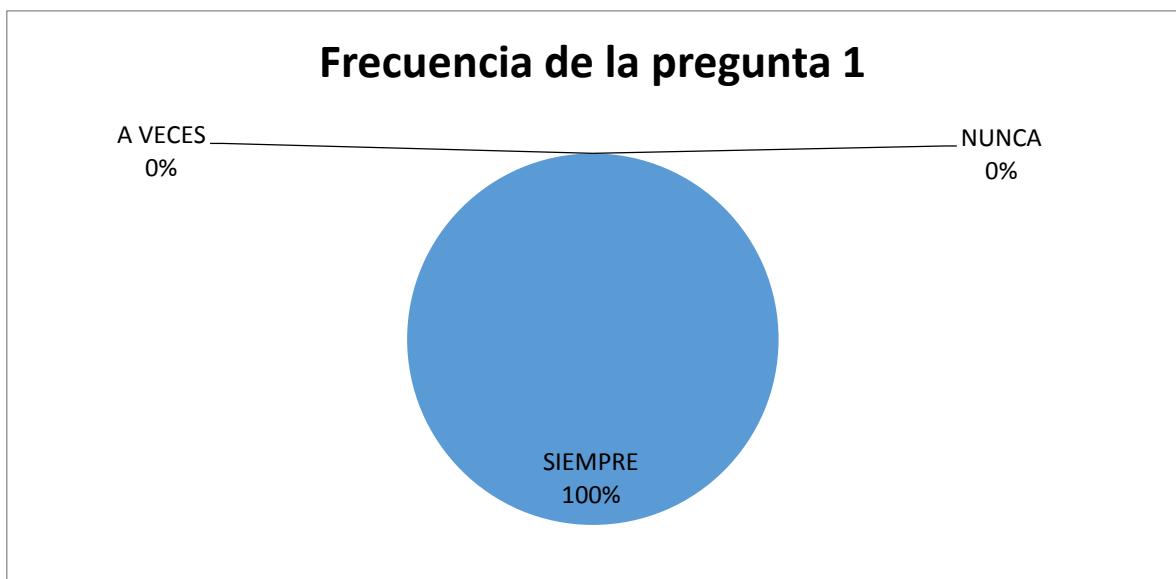
1. ¿Ud. realiza con agilidad los trámites que los posgradistas le solicitan al momento de matricularse?

De acuerdo a los datos todas las Secretarías del Centro de Posgrado cumplen con prontitud los trámites en cuanto a matrículas que los posgradistas le solicitan. Lo que demuestra que el rol de la Secretaría en el proceso comunicacional es dinámico y muy efectivo.

Tabla 1. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 1

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	2	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 1

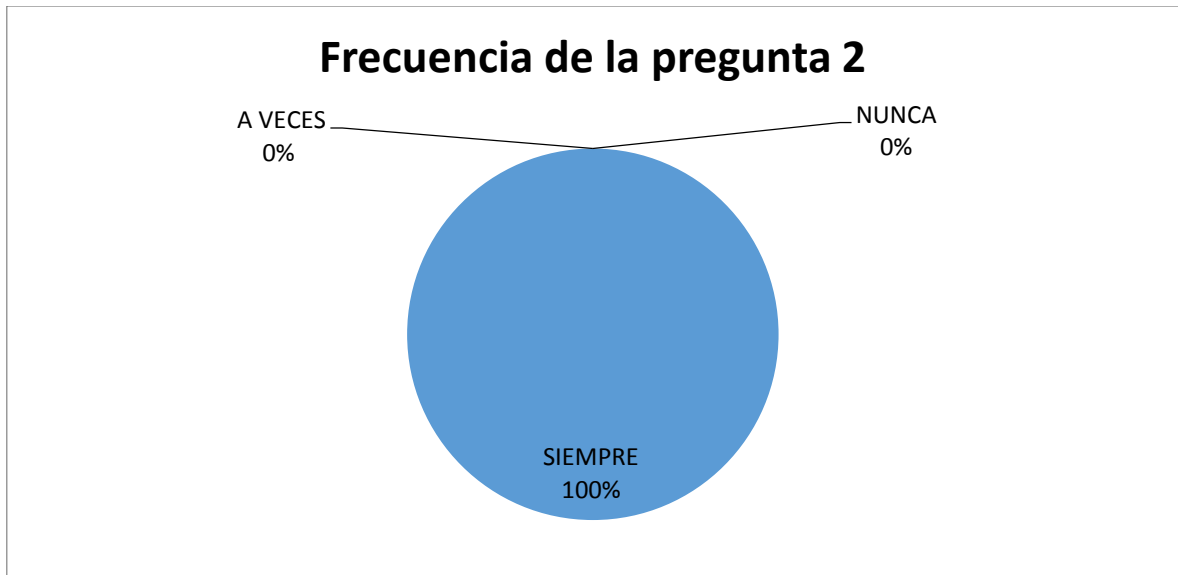
2. ¿Su labor al brindar información académica a los estudiantes es oportuna y eficiente?

Las dos secretarías del Centro de Posgrado coinciden que siempre el servicio que ellas brindan a los posgradistas es eficiente y oportuno.

Tabla 2. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 2

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	2	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 2

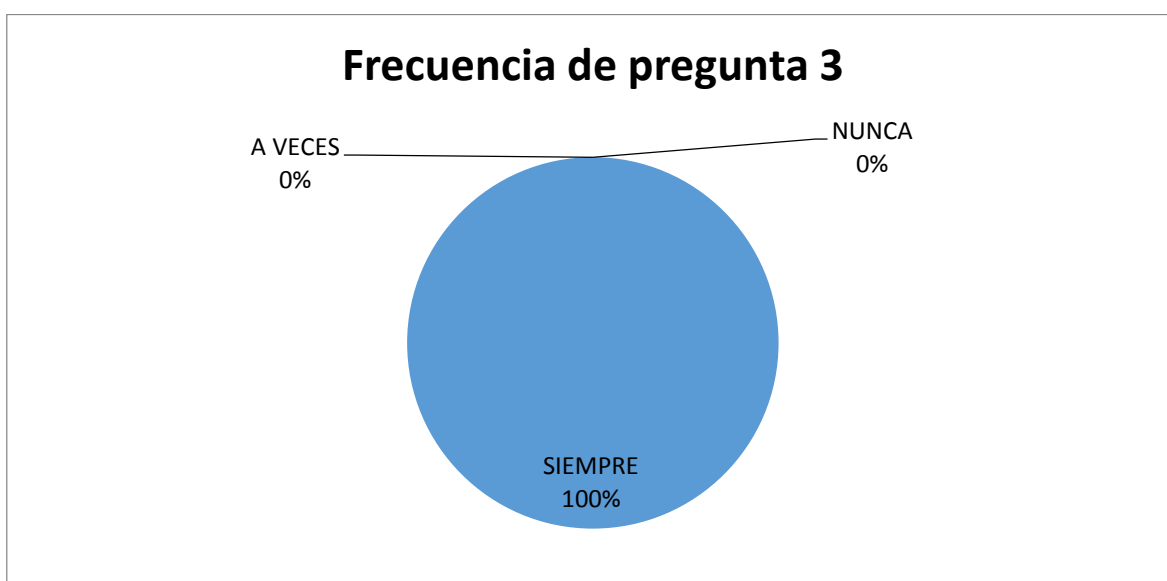
3. Entrega Ud. a tiempo el material didáctico a los estudiantes?

Las secretarias expresan que si hacen entrega del material didáctico respetando los tiempos establecidos con anterioridad.

Tabla 3. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 3

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	2	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 3

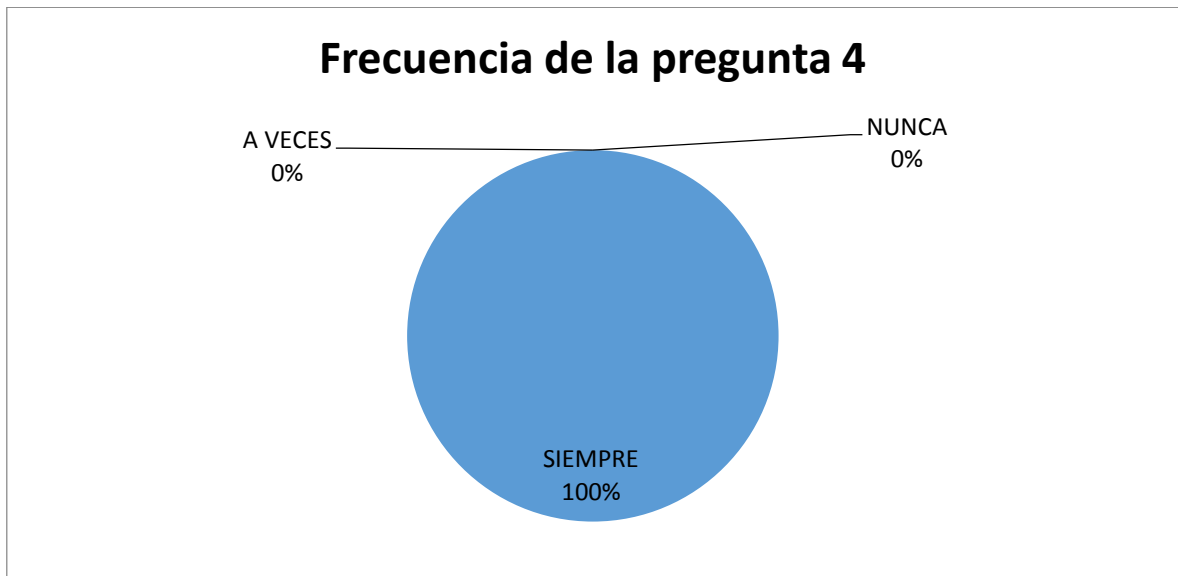
4. ¿Redacta en forma clara y adecuada la información escrita enviada a los usuarios del CEPOS?

Las dos secretarías del Centro de Posgrado coinciden que siempre que redactan algún oficio o información electrónica para los estudiantes son claras y muy precisas.

Tabla 4. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 4

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	2	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 4

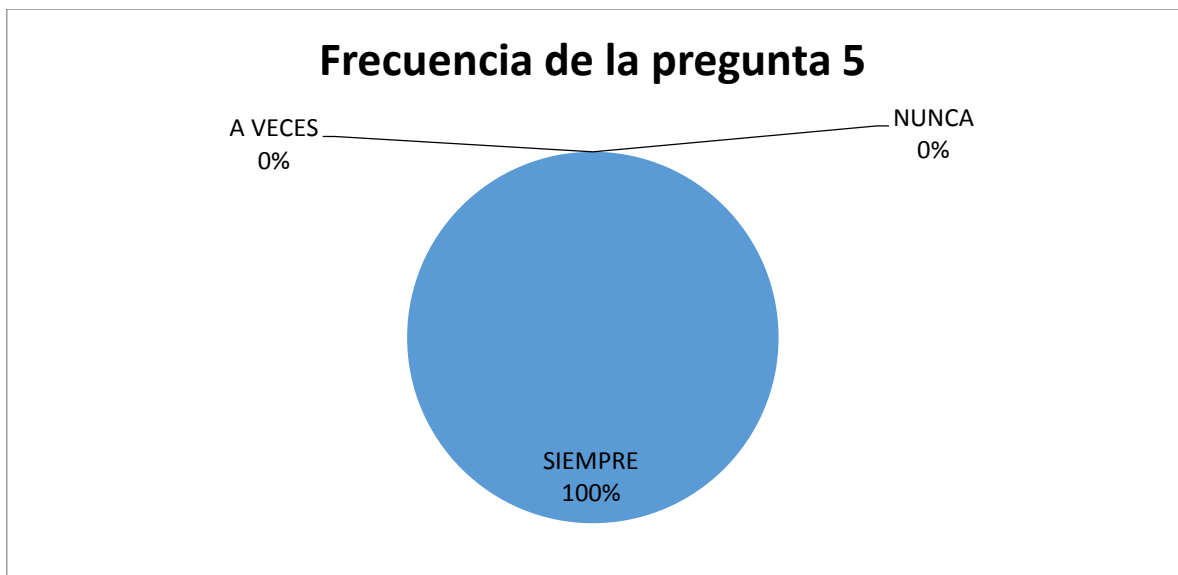
5.- ¿Utiliza un lenguaje fluido y adecuado al momento de comunicarse oralmente con los usuarios del CEPOS

De acuerdo a los resultados las secretarias del Centro de Posgrado expresan usar un lenguaje fluido y adecuado al momento de comunicarse oralmente con los usuarios.

Tabla 5. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 5

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	2	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 5

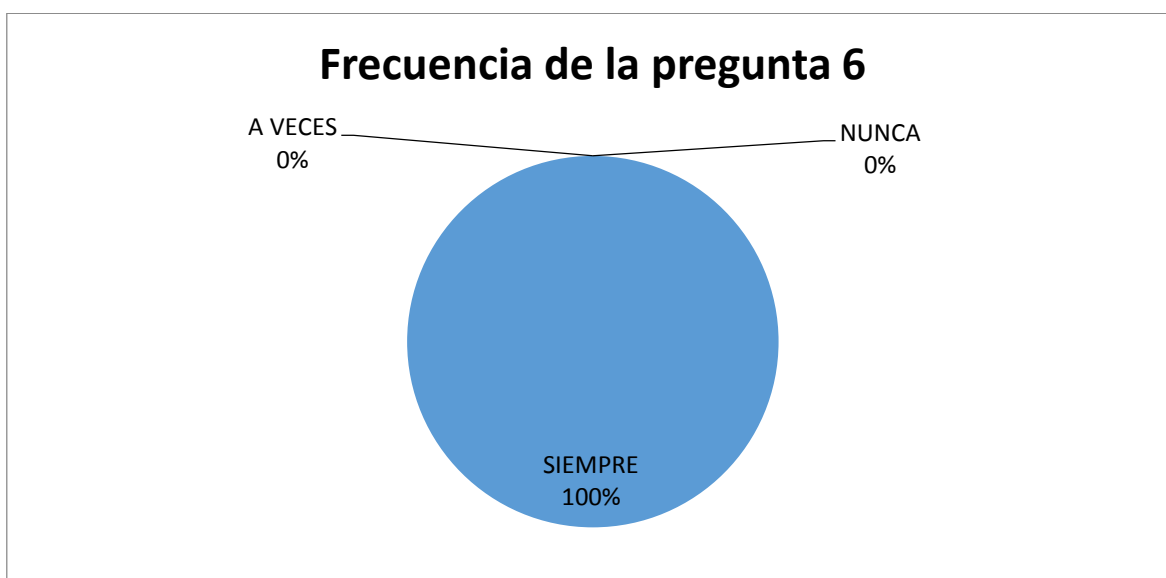
1. **Gestiona Ud. con agilidad la documentación ingresada por los posgradistas en el proceso de graduación?**

Las secretarias del Centro de Posgrado manifiestan que la documentación ingresada por los Posgradistas siempre la gestionan con agilidad.

Tabla 6. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 6

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	2	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 6

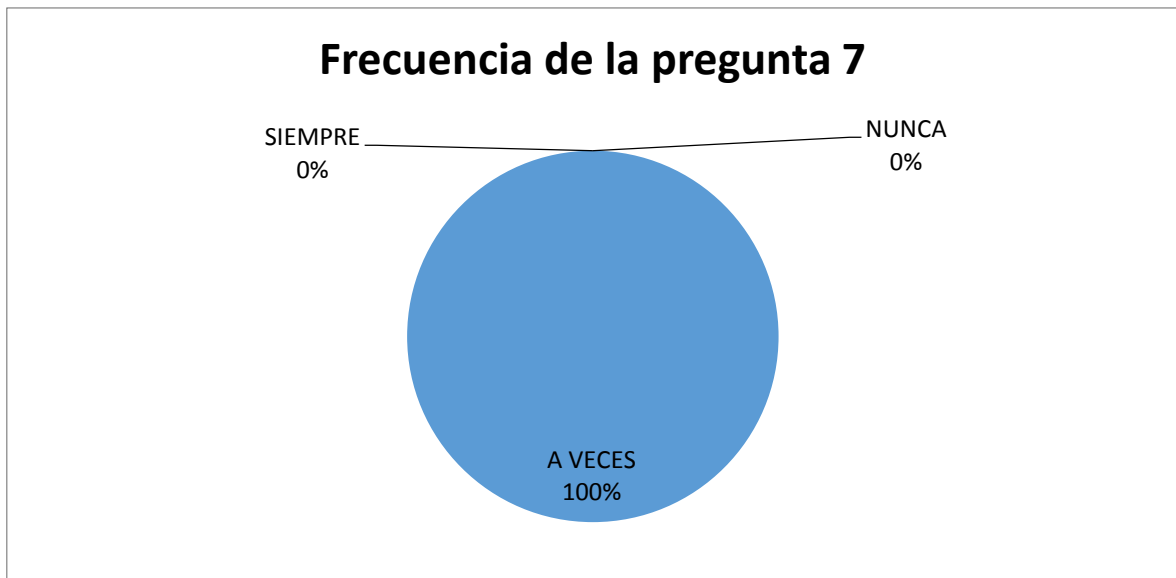
2. ¿Maneja adecuadamente las variantes otorgadas por las TIC's, en sus labores cotidianas?

Las secretarias del Centro de Posgrado manifiestan que no tienen un dominio total en el uso de las TICs.

Tabla 7. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 7

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	0	2	0
PORCENTAJE	0%	100%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 7

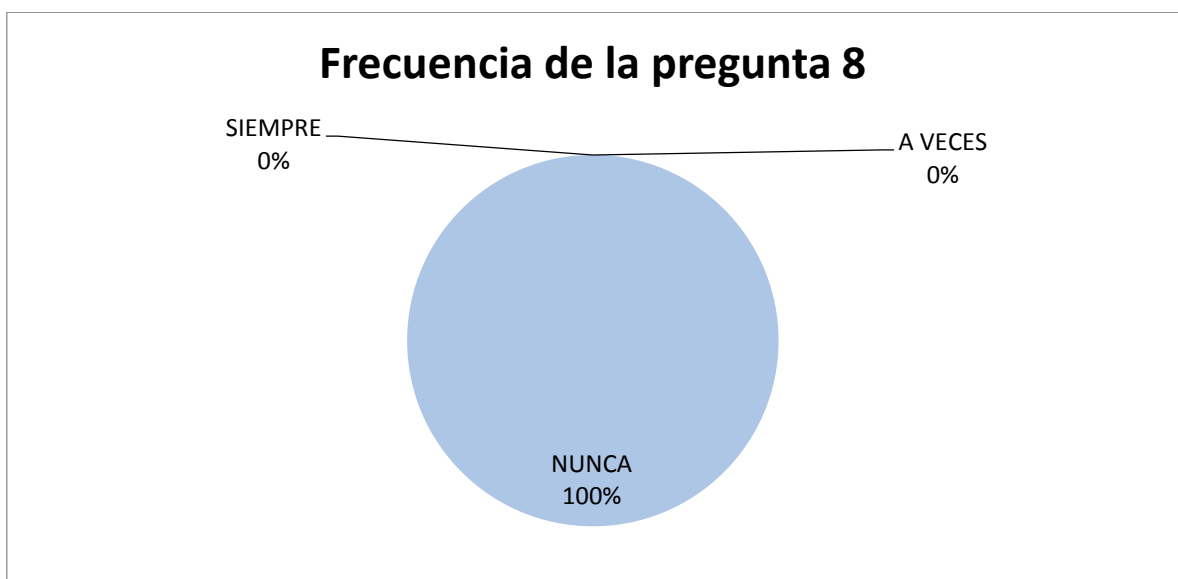
3. Asiste Ud. regularmente a capacitaciones cursos y seminarios?

Las secretarias del Centro de Posgrado manifiestan que no asisten a cursos ni seminarios.

Tabla 8. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 8

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	0	0	2
PORCENTAJE	0	0	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 8

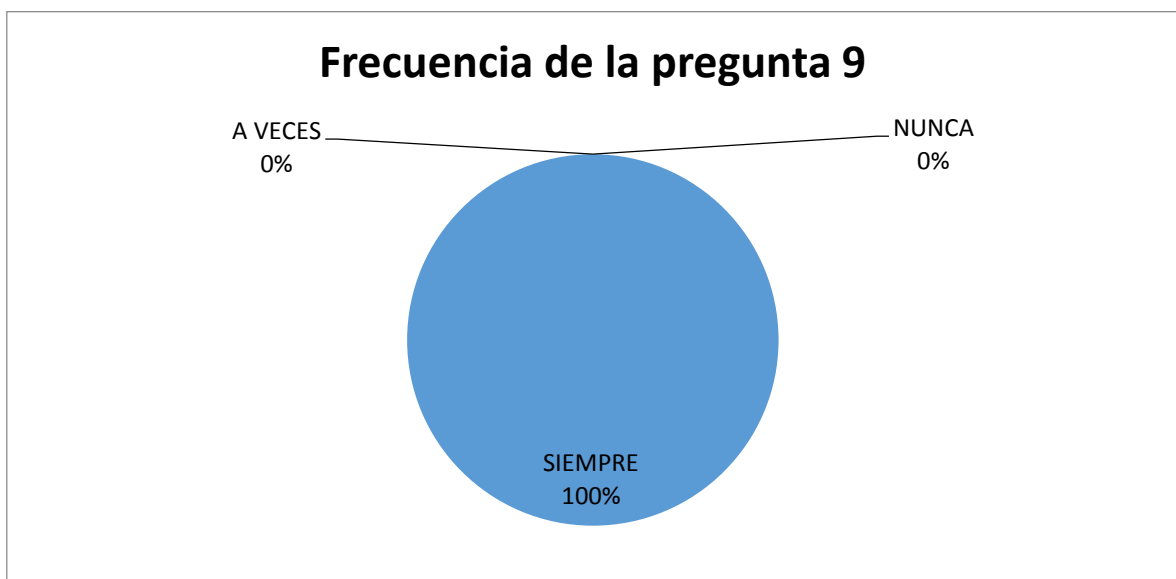
4. ¿En su o opinión; Maneja adecuadamente sus relaciones interpersonales en el CEPOS?

Las secretarias manifestaron que siempre existe el respeto hacia los usuarios del Centro de Posgrado y los miembros del Departamento siendo este una carta de presentación para ellas reflejando en sus relaciones interpersonales una buena calidad de servicio en la atención y proyectando positivamente la imagen del Centro.

Tabla 9. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 9

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
NUMERO	2	0	0
PORCENTAJE	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 9

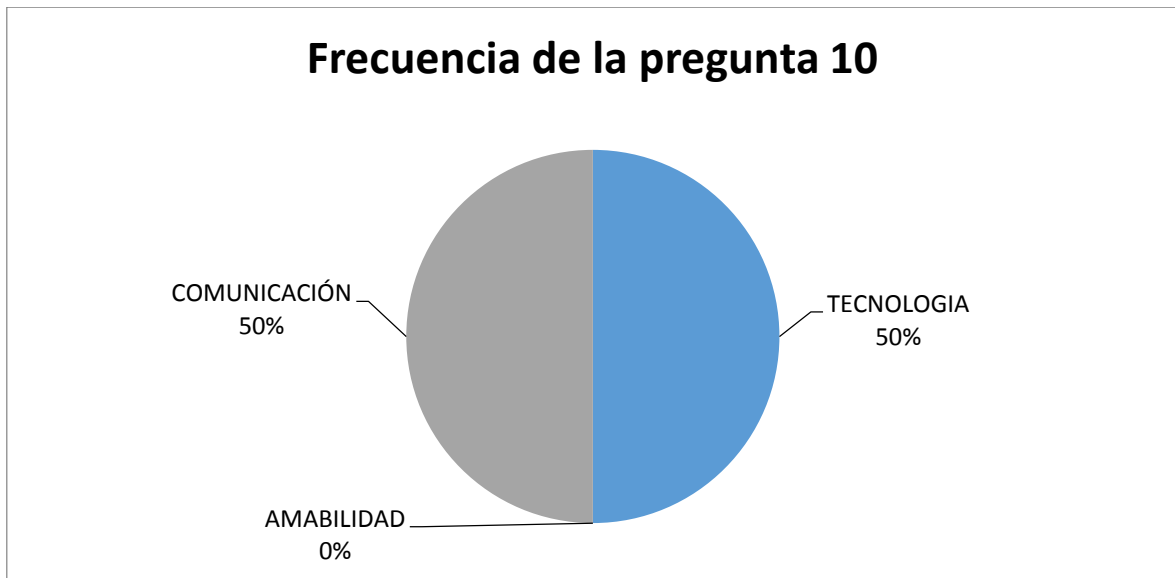
1. ¿En qué áreas cree Ud. que necesita capacitación?

Las secretarias del CEPOS respondieron que necesitan capacitación en tecnología y comunicación.

Tabla10. Frecuencia de las respuestas a la pregunta 10

	TECNOLOGIA	AMABILIDAD	COMUNICACIÓN
NUMERO	1	0	1
PORCENTAJE	50%	0%	50%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: Frecuencia de las respuestas a la pregunta 10

7. CONCLUSIONES

Concluida la siguiente investigación se procedió a la comprobación de cumplimiento de los objetivos e hipótesis planteadas en la presente investigación, con el detalle siguiente:

1. El cumplimiento de la hipótesis fue verificada a través de las respuestas de los directivos del CEPOS y de los usuarios quienes opinaron que las actividades de la secretaria inciden en el proceso comunicacional interno del centro de Posgrado de la UTB, resaltando que las secretarias cumplen un rol de singular importancia en el ámbito institucional.

2. Los roles atribuidos a las secretarias del CEPOS se inscriben en las siguientes actividades:

- ❖ Ejecución, supervisión y control de la matriculación estudiantil, del sistema de admisión, y Administración de Registros Académicos
- ❖ Generación de información académica y de recaudaciones confiable que facilite la permanencia, egreso y titulación de los alumnos
- ❖ Supervisión de asignación y administración de recursos de apoyo
- ❖ Gestión comunicacional del Centro de Postgrado y Educación continua
- ❖ Proporcionar información que permita elaborar certificados académicos y financieros
- ❖ Aplicación de normas académicas y de control gubernamental

3. Los ámbitos identificados de los posibles procesos de capacitación a las secretarias del CEPOS fueron los siguientes:

- ❖ Manejo de Tecnologías de Comunicación e Información
- ❖ Procesamiento de la Información de trámites y comunicaciones.

8. RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES PLANTEADAS

1. Se recomienda a las autoridades un constante proceso de capacitación a las secretarías del CEPOS en el ámbito de manejo de tecnologías e información.

2. Se recomienda a las autoridades establecer y fortalecer mecanismos permanentes de evaluación de las actividades y desempeño del personal de secretaría, como mecanismo para garantizar la calidad de los servicios.

3. Se recomienda a las autoridades un constante proceso de capacitación a las secretarías del CEPOS en el ámbito de elaboración de informes y gestión de trámites, incluyendo la utilización de software utilitarios y bases de datos.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Centro de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo. (2012). *Matriz de matriculados 2007-2011*. Babahoyo: UTB.
- Centro de Posgrado de la Universidad Técnica de Babahoyo. (2017). *Resoluciones Consejo Universitario*. Babahoyo: UTB.
- Gómez Aguilar, M. (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas. Tesis doctoral Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad de Málaga*. Málaga, España: Universidad de Málaga. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17672697.pdf>
- Harvard Deusto EAE Business School. (2017). *Retos Directivos Liderazgo Empresarial. ¿Es importante la comunicación interna en una Empresa?* (Harvard Deusto Business Review y EAE Business School) Recuperado el 23 de Julio de 2017, de <http://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>
- Muñiz González, R. (2017). La comunicación dentro del marketing. En R. Muñiz González, *Marketing en el Siglo XXI*. (Quinta ed.). Centro de eEstudios Financieros. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://www.marketing-xxi.com/>
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación* (Segunda ed.). Madrid: Dykinson S.L. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>
- Pinto Yerovi, A. (2017). *El Sistema Comunicacional y su Incidencia en la Gestión de la Investigación desarrollada en la Universidad Técnica de Babahoyo, provincia de*

Los Ríos, Ecuador. Tesis doctoral en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pinto Yerovi, A. (Julio-Septiembre de 2017). LA COMUNICACIÓN INTERNA-EXTERNA COMO ESTRATEGIA MOTIVACIONAL DE LAS ORGANIZACIONES. *Didasc@lia: Didáctica y Educación.*, 8(3), 1-8. Recuperado el 23 de Julio de 2017, de <http://www.runachayecuador.com/refcale/index.php/didascalía/article/view/1740/925>

Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la Real Academia Española, RAE.* (RAE, Editor) Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://dle.rae.es>

Sonco Cóndor, R. (27 de Julio de 2012). *SECRETARIADO. LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA EMPRESA MODERNA. NUEVO PERFIL DE LA SECRETARIA Y ASISTENTE EJECUTIVA.* Recuperado el 25 de Julio de 2017, de <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>

Unidad de Talento Humano. (2016). *Acta de Validación del Portafolio de Productos y Servicios del CEPOS.* Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.

Universidad Técnica de Babahoyo. (s.f). *Facultad de Ciencias Jurídica, Sociales y de la Educación. Escuela de Sociales, Carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe. Perfil Profesional.* Recuperado el 1 de Agosto de 2017, de <http://fcjse.utb.edu.ec/content-35>

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE MAESTRIAS DE EL CENTRO DE POSGRADO DE LA UTB

Nombre:

Fecha:

Estimado/a estudiante:

La siguiente encuesta pretende conocer los criterios que tienen los estudiantes sobre la atención que brinda la Secretaria y Asistente del Centro de Posgrado referente a los diferentes trámites que tienen que realizar al realizar sus estudios en el CEPOS.

Para responder, lea con atención las preguntas propuestas y luego señale la respuesta que mejor reflejen su criterio. Procure ser objetivo en sus apreciaciones.

1. ¿Cómo valoraría usted la atención que le brindaron la secretaria y Asistente del CEPOS cuando necesitó información sobre los programas de maestrías?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

2. ¿Cómo percibieron los estudiantes la atención de la Secretaria y Asistente del CEPOS, durante sus trámites en la matriculación?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

3. ¿Cómo percibieron los estudiantes el proceso de entrega de información que realizaron las Secretarias y Asistente del CEPOS en los procesos de desarrollo del programa?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

4. ¿La percepción de los Posgradistas sobre la información que las Secretaria y Asistente proporcionaron durante el proceso de graduación?, fue:

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

5. ¿Cómo valoraría el manejo de las herramientas y medios de comunicación de las Secretaria y Asistente ante las solicitudes de los Posgradistas?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

6. ¿Cuál es la percepción sobre el manejo de la información académica y registro de calificaciones de los Posgradistas, por la Secretaria y Asistente del Centro de Posgrado?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

7. ¿Cuál es la percepción sobre el ingreso de la información académica para el registro de los títulos de los Posgradistas al SENESCYT, por la Secretaria y Asistente del Centro de Posgrado?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

8. ¿Cuál es la percepción sobre el manejo general de información, por la Secretaria y Asistente del Centro de Posgrado?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Deficiente

9. ¿Cree usted que la secretaria y Asistente del Centro de Posgrado necesitan capacitación para atender de mejor manera a los Posgradistas?

Bastante

Algo

Muy poco

10. ¿En qué ámbitos sugeriría usted se capacite a las Secretarias y Asistente del Centro de Posgrado para mejorar la atención a los Posgradistas?

Tecnología

Amabilidad

Capacitación

Interés por problemas

Cortesía

Información de trámites

Gracias por su colaboración

Anexo 2

Entrevista directivos

1.- ¿Considera Ud. que la Secretaria y la Asistente del CEPOS cumplen los trámites y disposiciones del Consejo de Posgrado con oportunidad y calidad?

Siempre

A Medias

Nunca

2.- ¿Considera Ud. que la Secretaria y la Asistente del CEPOS entregan la información académica en forma correcta y oportuna a los estudiantes?

Siempre

A Medias

Nunca

3.- ¿Considera Ud. que existe un procesos de custodia y archivo e información correcto y adecuado en el Centro de Posgrado?

Siempre

A Medias

Nunca

4.- ¿Considera Ud que la Secretaria y asistente del CEPOS asumen las funciones encomendadas con responsabilidad?

Siempre

A Medias

Nunca

5.- ¿Percibe Ud. que la Secretaria y asistente del CEPOS realizan aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los procesos comunicacionales del Centro de Posgrado?

Siempre

A Medias

Nunca

6.- ¿Considera Ud. que la Secretaria y asistente del CEPOS realizan un trabajo correcto y oportuno en el procesamiento y trámite de la documentación de los posgradistas en el proceso de graduación?

Siempre

A Medias

Nunca

7.- ¿Considera Ud. Que la Secretaria y Asistente del Cepos elaboran las actas y comunicaciones del CEPOS en forma oportuna y correcta?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Cómo cataloga Usted el manejo de los utilitarios del programa Office u otros similares por la Secretaria y Asistente del Cepos?

Adecuado

Regular

Inadecuado

9. ¿Cómo cataloga Usted el manejo de las TIC´s por la Secretaria y Asistente del Cepos?

Adecuado

Regular

Inadecuado

10.- ¿En qué áreas cree Ud. que la Secretaria y asistente del CEPOS necesitan capacitación?

Anexo 3

Autoevaluación a Secretarías

1.- ¿Ud. realiza con agilidad los trámites que los posgradistas le solicitan al momento de matricularse?

Siempre

A veces

Nunca

2.- ¿Su labor al brindar información académica a los estudiantes es oportuna y eficiente?

Siempre

A veces

Nunca

3.- ¿Entrega Ud. a tiempo el material didáctico a los estudiantes?

Siempre

A veces

Nunca

4.- ¿Redacta en forma clara y adecuada la información escrita enviada a los usuarios del CEPOS?

Siempre

A veces

Nunca

5.- ¿Utiliza un lenguaje fluido y adecuado al momento de comunicarse oralmente con los usuarios del CEPOS?

Siempre

A veces

Nunca

6.- Gestiona Ud. con agilidad la documentación ingresada por los posgradistas en el proceso de graduación?

Siempre

A veces

Nunca

7.- ¿Maneja adecuadamente las variantes otorgadas por las TIC's, en sus labores cotidianas?

Siempre

A veces

Nunca

8.- Asiste Ud. regularmente a capacitaciones cursos y seminarios?

Siempre

A veces

Nunca

9. ¿En su opinión; Maneja adecuadamente sus relaciones interpersonales en el CEPOS?

Siempre

A veces

Nunca

10.- ¿En qué áreas cree Ud. que necesita capacitación?

Tecnología

ANEXO 4

NOMBRE DE LOS ENCUESTADOS

ALAVA LOOR LUIS HUMBERTO
BEDOR JURADO MARY MARITZA
CAMACHO BRAVO MIRIAN MARGARITA
DE JANON VELEZ MARIA ALEXANDRA
DE LA CUADRA QUIJIJE NORMA ISABEL
DIAZ DIAZ JORGE RUBEN
ESPINOZA CORRALES ANGELA JESUS
FIERRO OLALLA TANYA LORENA
GALLEGOS HERRERAMARTHA KARLITA
GUERRERO AVILES AUGUSTO ABNER
HARO MARIA DEL CARMEN
MALDONADO SANTA CRUZ FULTON ESTENIO
MAMONTE BOHORQUEZ MIRELLA CELSA
PRADO RODRIGUEZ ANA ANTONIETA
SANTILLAN BRAVO WLATER EFREN
VACA PAREDES DIGNA FABIOLA

ANEXO 5

NOMBRE DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE POSGRADO

MSc. Adelita Pinto Yerovi	Vicerrectora de Investigación y Posgrado
Ing. Daniel Toro Castro	Director del Centro de Posgrado
Ing. Sara Torres Díaz	Coordinadora Académica de Centro de Posgrado
Eco. Fernanda Moreno Romero	Directora de Planificación Universitaria
Ing. Marcos Oviedo Rodríguez	Subdecano más antiguo en funciones