

Universidad Tecnológica Equinoccial

Dirección General de Posgrados

Maestría en Educación y Desarrollo Social

Trabajo de Grado para la Obtención del Título de:

Magíster en Educación y Desarrollo Social

Tema :

“La Función Secretarial en el Desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Manabí en el Año 2006 - 2007”

Autora :

Lcda. Verónica Soraya Vera Borja

Director :

Ing. Rodrigo Gallegos Riofrío

PORTOVIEJO - ECUADOR

Septiembre 2007

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La estudiante de la Maestría en Educación y Desarrollo Social de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Lic. Verónica Soraya Vera Borja, ha realizado el presente trabajo de investigación titulado:

“LA FUNCIÓN SECRETARIAL EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ EN EL AÑO 2006 – 2007”. Por lo tanto declaro que este trabajo es original y no es copia de ningún otro estudio; y asumo todo tipo de responsabilidad que la ley señale para este efecto.



.....
Lic. Verónica Soraya Vera Borja
130754483-1

Quito, 17 de septiembre del 2007

Sr. Ing.

Carlos Trueba

**DIRECTOR DE POSGRADOS DE LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

Presente.-

De mi consideración:

El motivo del presente es informar a usted, que he dirigido la tesis de la candidata al título de Maestría, Verónica Soraya Vera Borja: **“LA FUNCIÓN SECRETARIAL EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ EN EL AÑO 2006 – 2007”**.

En la revisión del borrador final de la tesis del mencionado estudiante he podido determinar que el trabajo cumple con los parámetros básicos de una investigación a nivel de posgrado desde las dimensiones, teórica, metodológica y que los resultados de la investigación son coherentes con la postulación original de su problema de investigación; por lo tanto, considero que el trabajo de la Candidata a maestría en Educación y Desarrollo Social, Lic. Verónica Vera Borja, está listo para ser leído por académicos y defendida ante un tribunal de tesis.

Atentamente,

Mgstr. Rodrigo Gallegos Riofrío

AGRADECIMIENTO

Siento un agradecimiento profundo por Dios, Ser supremo que me dio la oportunidad de conocer a gente maravillosa en este tiempo, a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por haberme brindado la oportunidad de ser una estudiante de sus programas de Maestría en la modalidad a distancia, al cuerpo de docentes que nos guiaron con sus tutorías en el manejo y desarrollo de las tareas encomendadas a lo largo del proceso de formación académica.

A mis compañeros de la maestría, quienes en todo momento estuvimos inmersos y nos sentimos integrados a este maravilloso grupo de profesionales, porque volvimos a mirar la página y nos sentimos estudiantes en la etapa colegiala pero esta vez con un mayor compromiso personal de alcanzar una meta, a todos ellos gracias por esta oportunidad.

Un sentimiento de agradecimiento a la Universidad Técnica de Manabí, por haberme abierto sus puertas para investigar sobre esta temática, en especial a todas las Autoridades, Secretarías y estudiantes que colaboraron desinteresadamente para poder llevar a cabo este trabajo.

Al Ing. Rodrigo Gallegos, Tutor designado para el presente trabajo de investigación, gracias por su disponibilidad y acertada guía a todas mis inquietudes, sin cuya direccionalidad no hubiese podido concluir esta meta.

A la Coordinadora de este programa en la sede Portoviejo, la Lic. Maria Briones, muchas gracias por su presta colaboración y por estar ahí en cada etapa de este Programa.

DEDICATORIA

“Hay cosas pequeñas que dicen mucho”

Anónimo

Como un grano de arena, como una estrella del firmamento, como un átomo en el aire, como un ser humano que integra este mundo, gracias a la majestuosidad de Dios expreso mi profundo amor a ti Señor, quien me señalas la ruta en el tren de la vida.

A mi padre... **Galo**, aun te siento aquí juntito a mi corazón.

A mi madre **Cielo**, ejemplo de firmeza, constancia, dedicación y amor.

A mis hermanas y hermano: **Roxana, Katty y Galo**, motor que me impulsan el seguir cada jornada.

A mi esposo **Roberto**, su fortaleza, tenacidad, inteligencia y amor, conjugan ese ser tan noble a quien encontré para vivir juntos por la eternidad.

A mi hija **Michelle**, con su maravillosa inquietud e ingenuidad despiertan mis ganas de seguir disfrutando del paisaje que la vida me ofrece

A ellos mis palabras... **Con amor...**

Verónica Soraya

INDICE DE CONTENIDOS

Declaratoria de autoría	ii
Informe del director de tesis	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de cuadros y gráficos estadísticos	xi
Resumen	xiii
Summary	xiv
Introducción	1
Plan de Tesis	2
Tema	2
Identificación de las variables	2
Planteamiento del Problema de investigación	3
Justificación del Tema	5
Objetivos	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Preguntas de Investigación	7
Marco de Referencia Teórico	8

Planteamiento de la Hipótesis	11
Hipótesis General	11
Operacionalización de Variables	11
Metodología y Estrategia Metodológica	12
Cronograma de Actividades	16
Presupuesto	17
Bibliografía	18
CAPÍTULO I	
DEBATE TEÓRICO	
Resumen	20
Introducción	20
Metodología	21
Desarrollo del debate teórico	21
Conclusiones	29
CAPÍTULO II	
LA FUNCION SECRETARIAL	
Resumen	30
Introducción	30
Metodología	31
La función secretarial	31
La secretaria	33
Funciones secretariales	34

Clasificación de funciones	35
Efectividad en el tiempo	38
Relaciones interpersonales	40
Conclusiones	42

CAPÍTULO III

DESARROLLO INSTITUCIONAL

Resumen	43
Introducción	43
Metodología	44
Desarrollo	44
Desarrollo institucional	44
Desarrollo académico	45
Desarrollo administrativo	48
Conclusiones	50

CAPÍTULO IV

LA FUNCIÓN SECRETARIAL EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ EN EL AÑO 2006 - 2007

Resumen	51
Introducción	51
Metodología	51
Análisis y desarrollo de los datos encontrados	53
Conclusiones	73

CAPITULO V**ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS DATOS**

Introducción	75
Análisis de datos	75
Análisis de las variables	76
Resultados del análisis de datos	76

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones y Recomendaciones	80
Bibliografía	81
Anexos	83

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS**APLICADOS A LAS SECRETARIAS**

Cuadro y Gráfico No. 1	53
Cuadro y Gráfico No. 2	54
Cuadro y Gráfico No. 3	55
Cuadro y Gráfico No. 4	56
Cuadro y Gráfico No. 5	57
Cuadro y Gráfico No. 6	58
Cuadro y Gráfico No. 7	59
Cuadro y Gráfico No. 8	60
Cuadro y Gráfico No. 9	61
Cuadro y Gráfico No. 10	62

APLICADOS A LAS AUTORIDADES

Cuadro y Gráfico No. 11	63
Cuadro y Gráfico No. 12	64
Cuadro y Gráfico No. 13	65
Cuadro y Gráfico No. 14	66
Cuadro y Gráfico No. 15	67
Cuadro y Gráfico No. 16	68
Cuadro y Gráfico No. 17	69

APLICADOS A LOS ESTUDIANTES

Cuadro y Gráfico No. 18	70
Cuadro y Gráfico No. 19	71
Cuadro y Gráfico No. 20	72

RESUMEN

LA FUNCIÓN SECRETARIAL EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ EN EL AÑO 2006 – 2007

La provincia de Manabí se vio la necesidad imperiosa de beneficiarse con un Centro Educativo Superior, de aquí surge la brillante idea liderada por el Ing. Paulo Emilio Macías Sabando, quien apoyado por un valioso grupo de manabitas pensó en el desarrollo de la Provincia y apoyados en la ciencia, técnica y cultura hicieron posible la creación de la Universidad Técnica de Manabí, cristalizando así los sueños de los bachilleres por alcanzar un título universitario, promoviendo el desarrollo económico para la provincia y personal, dejando a un lado la mediocridad de sus habitantes. La Institución ha tenido en el último quinquenio avances físicos, académicos, administrativos y tecnológicos, que han ayudado al progreso de está. En lo que se refiere al avance administrativo, el recurso humano ha sido un pilar fundamental para su desarrollo, aportando con la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, de manera particular las actividades secretariales, contribuyendo con las tareas administrativas a la transformación y desarrollo institucional. Para ejecutar este trabajo y poder cumplir con el objetivo se tomó una muestra de 127 personas de las cuales 68 encuestas fueron aplicadas a las secretarias de la U.T.M.; 23 realizadas a las autoridades y Jefes Departamentales y 36 estudiantes los mismos que fueron escogidos de forma aleatoria. Se empleó para está investigación los métodos Bibliográfico, histórico, analítico, investigativo, descriptivo y estadístico mediante los cuales se pudo determinar la hipótesis propuesta, conduciendo a resultados que permitieron hacer sugerencias para las secretarias y Autoridades universitarias; en la que consta mejoras en la capacitación de estás, tanto en lo administrativo como en lo académico, mejor trato al público. El 88% de las secretarias dijeron que sus funciones secretariales habían aportado al desarrollo institucional de la Universidad; la mayoría mantienen una buena relación con su jefe y facilitan sus labores administrativas, el 85% de ellas reportaron que sus jefes les conceden potestad para tomar decisiones en su ausencia, estos están pendientes de su capacitación continua por lo que las estimulan de está manera, aunque el 78% de ellas dijeron no estar conforme con su sueldo. Como conclusión final se puede decir que las secretarias necesitan seguir preparándose y capacitándose constantemente, para ser más eficiente en sus funciones y ayudar al progreso institucional de la Universidad.

SUMMARY

THE SECRETARIAL FUNCTION IN THE INSTITUTIONAL DEVELOPMENT OF THE TECHNICAL UNIVERSITY DE MANABÍ IN THE YEAR 2006–2007

The county of Manabí the imperious necessity was seen of benefiting with to Center Educational Superior, of here the brilliant idea lead by for the Engineer Paulo Emilio Macías Sabando who supported by a valuable manabitas group that thought of the development of the County and supported in the science, technique and culture they made possible the creation of the Technical University of Manabí, crystallizing this way the dreams of the high schools to reach an university title, promoting the economic development for the county and personal, leaving to a side the mediocrity of their inhabitants. The Institution has had in the last five year period physical, academic, administrative and technological advances that have helped to the progress of it is. In what refers to the administrative advance, the human resource has been a fundamental pillar for its development, contributing with the efficiency in the execution of its functions, in a particular way the secretarial activities, contributing with the administrative tasks to the transformation and institutional development. To execute this work and power to fulfill the objective it took a sample of 127 people of which 68 were applied the secretaries of the U.T.M.; 23 surveys carried out the authorities and Departmental Bosses and 36 students the same ones that were chosen in an aleatory way. It was used for it is investigation the Bibliographical, historical, analytic, investigative, descriptive and statistical methods by means of which you could determine the proposed hypothesis, driving to results that they allowed to make suggestions for the secretaries and university Authorities; in the one that consists improvements in the training of you are, as much in the administrative thing as in the academic, the 88% of the secretaries said that its secretarial functions had contributed to the institutional development of the University; most maintains a good relationship with their boss and they facilitate their administrative works, the great majority has more than 5 years working in the institution and reason why they are subject of its bosses' trust, were noticed as 85% of them they reported that their bosses grant them emporiums to make decisions in their absence confirming you is information with that reported by their bosses, these they are pending of their continuous training for what stimulate them of way is, although 78% of them said not to be according with its salary. As final conclusion one can say that the secretaries need to continue getting ready and being constantly qualified, to be more efficient in their functions and to help to the institutional progress of the University.

Key words: Technical University of Manabí, institutional development, secretarial training, academic training, administrative activities, efficiency.
Portoviejo, Manabí, Ecuador

INTRODUCCIÓN

La secretaria es el factor humano indispensable en una institución, su trabajo diario establece la continua relación con diversas personas, tanto de su propia organización como de otras instituciones, siendo la comunicación la que determina de forma decisiva todos los aspectos del funcionamiento de la institución en cuanto a factores organizacionales, clima laboral, relación entre los empleados, el aprendizaje de las tareas a realizarse, el rendimiento, la productividad, la transmisión de información entre otros. La presente investigación fue planteada con el objetivo fundamental de analizar la relación que ha tenido la Secretaria de la Universidad Técnica de Manabí como ente facilitador del desarrollo institucional de la misma, para ello se realizaron encuestas y entrevistas, a las autoridades de la Universidad, a un grupo de estudiantes y a las mismas secretarias, mediante la observación se pudo determinar como se da el manejo de las funciones dentro del marco laboral y para describir los hallazgos encontrados se utilizaron los métodos analítico, investigativo y descriptivo; mediante los cuales se pudo observar la verdadera función que desempeñan las secretarias dentro de la organización, para una mejor revisión del tema tratado se dividió la investigación en cinco capítulos, el capítulo I es el debate teórico donde se cuenta con teoría práctica que lleva a relacionar la variable independiente sobre la dependiente, en el capítulo II y III se hablan de las funciones secretariales y como han ayudado al desarrollo institucional de la Universidad, en el IV capítulo se hace una representación gráfica y estadísticas de las encuestas y entrevistas aplicadas las cuales permitieron ver el ámbito de acción de la secretaria dentro de la institución, finalmente en el capítulo V se concluye argumentando como la variable independiente incide en la

dependiente y se comprueban los objetivos y preguntas principales de la investigación para darle validez a los datos recogidos en los capítulos anteriores.

PLAN DE TESIS

“La Función Secretarial en el Desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Manabí en el Año 2006 – 2007”.

IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

La Función Secretarial

VARIABLE DEPENDIENTE

El Desarrollo Institucional De La Universidad Técnica De Manabí

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las funciones de la secretaria moderna en la actualidad, comprenden un sinnúmero de actividades imprescindibles que debe desarrollar para que la empresa o institución a la cual sirve, logre los objetivos y metas propuestas.

Tal como se la denomina hoy en día “La Asistente del Jefe” o “La Asistente de Gerencia”; la secretaria tiene que renovar día a día sus conocimientos y aportar con ellos al trabajo diario, tratando de buscar soluciones concretas a problemas para de esta manera agilizar el trabajo de su jefe y así demostrar su eficacia y su eficiencia.

Entre las funciones más destacadas en el ámbito laboral están las relacionadas con el manejo de las comunicaciones, elaboración de informes, manejo y cuidado de los archivos entre otras actividades.

La Secretaria es la persona de absoluta confianza de su Jefe y tiene sobre sus hombros una gran responsabilidad, pues es la que le ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo cotidiano en la institución que labora, convirtiéndola en la administradora de la institución y de la oficina.

El presente estudio determinó el rol que representa la Secretaria en el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, y cómo su capacitación, participación, seguridad y bienestar aportaron para el desarrollo de la misma.

La Universidad Técnica de Manabí, es una institución que en el último quinquenio ha tenido avances físicos, académicos, administrativos y tecnológicos, que han coadyuvado al progreso de este Centro de Estudios Superiores.

En lo que se refiere al avance administrativo, el recurso humano ha sido un pilar fundamental para su desarrollo, aportando con la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, de manera particular las actividades secretariales, contribuyendo con las tareas administrativas a la transformación y desarrollo institucional. En este accionar la secretaria dejó de ser un ente pasivo para ser una profesional activa, adquiriendo una concepción nueva en el desempeño laboral, esto es gracias al bienestar y estabilidad que la Universidad brinda a los que laboran y forman parte de ella.

Esta investigación se llevó a cabo en la Universidad Técnica de Manabí y fue posible gracias a la colaboración y ayuda de todas y cada una de las personas involucradas en la misma, ya que se me permitió acceder a información para el desarrollo de mi tesis y para poder conseguir las bases para su correcto desarrollo, se incluye además en este trabajo una propuesta donde se resalta la labor secretarial y se hace un llamado a las Secretarias de la Universidad para que se sigan capacitando constantemente, no solo por ellas sino también por el progreso y el avance universitario, el termino principal a investigar quedó planteado así:

¿Cómo ha incidido la función de la Secretaria en el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, en el periodo 2006 -2007?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

En la actualidad la Universidad Técnica de Manabí, está considerada como uno de los Centros de Educación Superior de mayor envergadura dentro del campo de la Educación del Tercer y Cuarto Nivel en la Provincia de Manabí.

Por actividad, los servicios que brinda están directamente relacionados con el quehacer académico, el mismo que ha logrado un avance en los últimos tiempos, acorde al desarrollo científico – teórico.

La secretaria ha sido uno de los recursos humanos que ha servido para que esta superación se logre, sin lugar a dudas ha sido la secretaria, quien cumple múltiples funciones en cada una de las Unidades Académicas y Administrativas, que permite dinamizar la organización y funcionamiento de las mismas.

La participación de la secretaria dentro del desarrollo de la Universidad Técnica de Manabi, es una de las razones que me impulsó a realizar esta investigación, cuyos resultados permitieron instituir conclusiones y proporcionar recomendaciones dirigidas a las Secretarias de la Universidad, para así enriquecer sus conocimientos y de esta manera puedan ser más eficientes en el desarrollo de sus funciones.

Como la Universidad Técnica de Manabi ha experimentado un desarrollo dentro del contexto Provincial, Nacional e Internacional, tal es el caso que los profesionales pueden ya acceder a Estudios de IV nivel, como Maestrías y Posgrado, esto ha llevado a que las

autoridades del Plantel que tienen una gran visión futurista hagan que sus Secretarias pasen de ser un ente pasivo en un ente activo y estimulan su capacitación personal, incluyendo en sus actividades el aprendizaje tecnológico que se requiere en el mundo actual, ya que de forma gratuita se les ha impartido cursos para que aprendan el correcto aprendizaje del uso de los medios tecnológicos para facilitar sus actividades laborales diarias, además de que el incentivo económico ha sido mejorado a nivel general en todas las facultades de la Universidad para que las secretaria se sientan mas estimuladas a avanzar al mismo ritmo que avanza el ente educativo.

En la actualidad la Universidad cuenta con Secretarias en las distintas facultades, a las cuales se les realizó encuestas para evaluar su desempeño y desarrollo; y determinar los mecanismos que sirven para que ellas puedan aportar al desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, al igual que a sus respectivos jefes y alumnos para ver si la labor secretarial ha mejorado en todos los ámbitos sobre todo en estos últimos años en la Universidad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

-Determinar la función de la Secretaria en el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer el desarrollo que la Universidad ha tenido en los últimos periodos.
2. Analizar las funciones que realizan las secretarias en la Universidad Técnica de Manabí.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

PREGUNTA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN

¿Qué circunstancias pueden influir para que las Secretarias no contribuyan con el desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Manabí?

PREGUNTAS SUBSIDIARIAS

¿Cómo se puede ayudar a las secretarias para que desarrollen mejor sus funciones?

¿Cómo es el medio laboral donde las secretarias desarrollan sus actividades?

¿Los niveles de Capacitación, la participación, de seguridad, el bienestar y la estabilidad laboral son fundamentales para el desarrollo Institucional?

¿La eficacia y la eficiencia de la Secretaria incentiva el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí?

MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO

La definición de **secretaria** conceptualmente viene del latín “Secretarius”, y se la define como la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto y metódico. Actualmente, en muchos países, secretario equivale oficialmente al título de Ministro, en la distribución de carteras de un Gobierno (Artigas, 1980).

En la etimología tradicional, se denomina a la secretaria como: “La persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve asuntos de trámite y custodia los documentos de oficina” (Enciclopedia Océano, 2003).

Basándose en las definiciones anteriores la Secretaria es la persona que tiene en sus manos una serie de actividades y responsabilidades tan importantes e indispensables dentro de cualquier empresa o institución. En los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente, ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto incluso de asumir responsabilidades de este con credibilidad. Es la persona, con más frecuente contacto con la informática, lo que le evita a la secretaria de hoy, tener que dedicar un tiempo excesivo a la realización de tareas normalmente rutinarias. Las actividades que realiza una secretaria están consolidadas entre sí, cumpliendo un rol preponderante en el desarrollo de las empresas, instituciones, u organismos.

En toda institución, empresa u organización pública o privada, la secretaria, es tan imprescindible, dado que además de cumplir con las funciones que le compete, contribuye a lograr cambios que exige la era moderna, incorporándose y aportando con su buen desempeño al desarrollo de las mismas.

La secretaria que labora en una institución u organización, tiene la necesidad de poseer cualidades que la caracterizan tanto como persona y como recurso. Como persona presenta características propias de personalidad e individualidad, motivaciones, valores, actitudes, aspiraciones, y objetivos individuales, y como recurso tiene habilidad, capacidad, destreza y conocimientos necesarios para desarrollar las tareas encomendadas.

La actitud de toda secretaria en relación a su trabajo, tiene referencia fundamentalmente a su disposición de ánimo, por lo que, se hace necesario que tenga un carácter abierto, adaptable, ágil, atenta a todo lo que pase por sus manos, en definitiva, debe ser activa y dinámica.

Las relaciones humanas son la carta de presentación de toda secretaria, ya que estas son el arte de llevarse bien con los demás, dentro o fuera del área laboral.

Ante la exigencia que demanda el consumidor o usuario de cualquier institución u organización, la secretaria deberá poseer cualidades que la caractericen para desempeñar sus labores administrativas con eficiencia, eficacia y efectividad.

La provincia de Manabí dotada de grandes recursos naturales y humanos vio la necesidad imperiosa de contar con un Centro de Educación Superior, en el que su creciente desarrollo sea apoyado en la ciencia, la técnica y la cultura. Es así como esta idea que surgió gracias al Ing. Paulo Emilio Macías Sabando, se crea el 29 de Octubre de 1952 por Decreto Legislativo, siendo el Presidente de la Republica del Señor Dr. José Maria Velasco Ibarra, la Universidad Técnica de Manabí y la Escuela de Mecanización Agrícola que tendría su

sede en la Ciudad de Portoviejo, se encuentra situada al Norte de los Predios de la Ciudadela los Cedros, al Sur del Estadio Reales Tamarindo, al Este con las Colinas de los Ceibos y al Oeste con la amplia Avenida Universitaria y los predios de la misma Universidad con su Complejo Deportivo (Universidad Técnica de Manabí, 1992).

Actualmente cuenta con 10 Facultades y 35 Departamentos Administrativos que acogen a 529 profesores universitarios, 12.000 estudiantes y 496 empleados y trabajadores.

Las autoridades que la dirigen, poseen gran visión futurista y objetiva, complementando con una relación armónica entre los diferentes estamentos de la Universidad, en el último quinquenio, la institución ha tenido cambios significativos tanto en la estructura física, académica, administrativa y laboral, que la ubican como el primer y mejor Centro de Educación Superior de la Provincia.

Un recurso humano que ha participado en este avance es la Secretaria, quien con sus actividades técnicas e investigativas contribuye día a día a la transformación y el desarrollo institucional. El aprendizaje adquirido en el Bachillerato especializado o el aprender en el trabajo cotidiano, cumplen un papel importante para el desempeño de las actividades laborales que conllevan un proceso de ideas, habilidades, técnicas y conocimientos, que van desde las más sencillas hasta aquellas que son de gran envergadura para un servicio eficiente y veraz. La tecnología ha contribuido notablemente con las necesidades del ser humano, y ha transformado a la Secretaria Actual.

Conceptual:

El análisis se basó en los siguientes aspectos:

- Se recogió información de fuentes primarias; como son las mismas secretarías para evaluar como su trabajo puede contribuir al desarrollo Institucional de la Universidad.
- Se tomaron en cuenta factores como su desenvolvimiento, efectividad, productividad y la clase de relaciones interpersonales que tiene con el entorno que la rodea: Su jefe, los compañeros de trabajo y los alumnos de las Facultades, para evaluar si todos estos factores ayudan al desarrollo de la Institución.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

- Las funciones desempeñadas por la Secretaria permitirán el desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Manabí.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Parámetro Conceptual, Basado en nuestros marcos de Referencia	Parámetro Operacional	Indicadores susceptibles de medición.
Funciones de la Secretaria	Actividades y tareas que cumple el personal de secretaria, según normas y reglas que están establecidas en el funcionamiento orgánico funcional y estructural de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativas • Financiera • Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Archivos • Atención Interna y Externa • Comunicación • Funciones Contables • Manejo de Equipos
Desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Manabí	El avance físico, académico, administrativo y tecnológico que la Universidad ha venido realizando	<ul style="list-style-type: none"> • Físico • Académicas • Tecnológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Preparación de la Secretaria • Estabilidad Laboral • Capacitación Permanente • Perfil Profesional • Políticas de Manejo de Personal • Entorno Social y Laboral • Manejo de Equipos de Oficina

METODOLOGÍA Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA:

Para realizar la presente investigación se utilizó los métodos investigativo, analítico, bibliográfico, histórico y Estadístico, su uso sirvió para comprobar la hipótesis, que permitió observar, aplicar, comparar, comprender y sacar conclusiones acerca de cómo las secretarías han aportado a través de sus funciones desempeñadas con la eficiencia y

responsabilidad en el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabi, lo que me permitió hacer varias recomendaciones al final del estudio haciendo énfasis en la función secretarial.

Para realizar la investigación, utilicé los métodos antes descritos:

- **INVESTIGATIVO:** Se determinó la función que desempeña la Secretaria Universitaria y se comprobó como ha influido en el desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Manabi.
- **ANALÍTICO:** Aplicando este método pude determinar, identificar y analizar la función secretarial de manera más profunda.
- **BIBLIOGRÁFICO E HISTÓRICO:** Sirvió para recoger información de carácter científico y se observó mediante otros documentos de la misma Universidad como ha avanzado la Institución
- **ESTADÍSTICO:** Se hicieron representaciones graficas de la situación investigada.
- **POBLACIÓN:** La población que se tomó para este trabajo estuvo constituida por las secretarias, Autoridades, Jefes Departamentales, y los estudiantes que asisten a la Universidad Técnica de Manabi.
- **MUESTRA:** Se trabajó con una muestra de 127 casos, distribuidos de la siguiente manera: 68 encuestas realizadas a las secretarias, 23 a las Autoridades y Jefes Departamentales, y 36 de los Estudiantes de la UTM.

TÉCNICAS

- **OBSERVACIÓN:** La aplicación de esta técnica permitió ver y oír la realidad de las secretarias, los jefes departamentales y los estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí.

- **ENTREVISTA, ENCUESTAS:** Se utilizó esta técnica porque a través de ella se logró tomar información directamente de las personas utilizadas para la investigación, y se permitió recoger una serie de datos que me fueron de gran ayuda para desarrollar mi tema.
- **RECOPIACIÓN DOCUMENTAL Y FICHAJES:** Esta técnica se la consideró como una técnica auxiliar, ya que a través de ella se obtuvo información requerida para ampliar el tema.

INSTRUMENTOS

- Guía de observación
- Cuaderno de nota
- Fichas
- Cuestionarios
- Cámaras Fotográficas
- Cuadros Estadísticos

RECURSOS A UTILIZAR

HUMANOS

- Secretarias
- Autoridades y Jefes Departamentales
- Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí
- Secretarias Ejecutivas
- Director de la Tesis

MATERIALES

- Libros, revistas, periódicos, Internet
- Registro de datos anteriores con los que cuenta la Universidad
- Copias
- Material de Oficina
- Fichas Bibliografías y Nematécnicas



ESTE LIBRO ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DE LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, POR
LO TANTO NO ES OBJETO DE COMERCIALIZACION

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO

PRESUPUESTO

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<u>MATERIAL DE OFICINA</u>			
PAPEL A-4	2	7	14
CD	2 CAJAS	8	16
Trascripción	1	80	80
Impresión	400	0.10	40
Fotocopias	2000	0.02	40
Encuadernación 5 ejemplares	5	10	50
<i>SUB TOTAL</i>			240
<u>LOGISTICA</u>			
Transporte	50	2	100
Comunicación(teléfono, fax, Internet)			200
<i>SUB TOTAL</i>			300
<i>TOTAL</i>			540

BIBLIOGRAFÍA

- Aristizabal, A. (2001). Manual de la Secretaria Moderna. Bogota – Colombia.
- Gispeert, C. (2003). Enciclopedia de la Secretaria. Barcelona – España /MCMXCVII
- Universidad Técnica de Manabí. (2001). Estatuto Orgánico de la Universidad.
- Castrejon Días, J. (1990). El Concepto de Universidad. México Editorial Trullas
- Aristazábal, A. (2001). Circulo de Lectores Bogota-Colombia Intermedios Editores.
- Morris, D., y Brandon, J. (2001). Cómo Aplicarla Con Éxito En Los Negocios. Mc.GRAW-HILL. MANAGEMENT SIGLO XXI/ REINGENIERÍA
- Gispeert, C. (2002). El Libro de la Secretaria: Cuarta Edición. Barcelona – España
- Ramírez, J. (2005). La Nueva y Moderna Secretaria Auxiliar De Desarrollo Económico y Agrícola
- Artículo Cedido Por La Revista Ser Empresario (2004). La Secretaria Comienza a Ocupar El Puesto Que Le Corresponde.
- González, R. (2004). El Nuevo Perfil Profesional.
- St. Charles College. (2006). La Secretaria amplia sus funciones. Madrid

MARCO TEÓRICO BIBLIOGRAFIA

- (1) Pág.5 Artigas, L. (1980). Del libro la Secretaria. Barcelona –España. Editorial Hispano
- (2) Pág.5: Enciclopedia Océano. (2002). Grupo Editorial MCMXCVII.
- (3) Pág.7: Universidad Técnica de Manabí. (1192). Dirección de Planeamiento Integral.

PAGINAS WEB RELACIONADAS:

- www.monografias.com / la secretaria (12/02/07)
- [www.puk.de/puk/articulo /](http://www.puk.de/puk/articulo/) la asistente administrativa/phd.(12/02/07)
- www.lasecretaria.com (10/03/07)
- www.cincodias.com/articulo/Directivos/secretarias/amplian/funciones/cdspor/20061007cdscdir_4/Tes (12/03/07)

CAPÍTULO I

DEBATE TEÓRICO

Resumen

Las funciones de la secretaria en la actualidad, comprenden un sinnúmero de actividades imprescindibles que debe desarrollar para que la empresa o institución a la cual sirve, para que dicha institución logre los objetivos y metas propuestas. Entre las funciones más destacadas en el ámbito laboral están las relacionadas con el manejo de las comunicaciones, elaboración de informes, manejo y cuidado de los archivos entre otras actividades. La Secretaria es la persona de absoluta confianza de su Jefe y tiene sobre sus hombros una gran responsabilidad, pues es la que le ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo cotidiano en la institución que labora, convirtiéndola en la administradora de la institución y de la oficina.

El presente trabajo tiene por objeto tratar: La Función Secretarial en el Desarrollo Institucional de La Universidad Técnica de Manabí en el Año 2006 – 2007, el estudio determinará el rol que representa la Secretaria en el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, y como su capacitación, participación, seguridad y bienestar aportaron para el desarrollo de la misma.

Introducción

Esta investigación se llevó a cabo en la Universidad Técnica de Manabí y fue posible gracias a la colaboración y ayuda de todas y cada una de las personas involucradas en la misma, ya que se me permitió acceder a información para el desarrollo de la tesis y para poder conseguir las bases para su correcto desarrollo, se utilizó los métodos: Bibliográficos, analítico, estadístico, e histórico los que estuvieron apoyados en las técnicas de observación, las mismas que

permitieron comprobar si la Secretaria y su desempeño Laboral han aportado al avance de la institución.

Metodología:

Para un mejor estudio e investigación este trabajo se elaboró en dos partes: La primera se basó en la parte teórica-científica donde se aportaron datos de varios autores además de datos importantes de la Institución y en la segunda parte se dará a conocer la función secretarial y las actividades administrativas y sus habilidades personales que aportan para el Progreso de la Universidad Técnica de Manabí.

Desarrollo del debate teórico

La Provincia de Manabí esta dotada de grandes recursos naturales y humanos, en donde vieron la necesidad imperiosa de crear un Centro de Educación Superior, en el que su desarrollo se apoyara en la ciencia, la técnica y al cultura, es por eso que se creó el 29 de Octubre del año 1952 La Universidad Técnica De Manabí, como una idea del Ing. Paulo Emilio Macias Sabando, con el apoyo de un grupo valioso de Manabitas que veían que gran parte de los jóvenes por no tener un centro de educación superior quedaban relegados a la mediocridad, es así que mediante *Decreto Legislativo*, el Presidente Dr. José María Velasco Ibarra, se crea dicha Institución de Enseñanza Superior.

El Presupuesto General del Estado sólo cubría el 15% de los gastos de la Universidad, por lo que el resto de gastos se conseguían con autogestión, el 15% lo cubría el Consejo Provincial de Manabí, 15% el Consorcio de Municipalidades Manabitas y otro 15% lo cubría el Consorcio de Centros Agrícolas de la Provincia.

El 25 de Junio del año 1954 entra en funcionamiento la Universidad Técnica de Manabí, con solo 12 estudiantes y 4 profesores con las facultades de Ingeniería Agrícola y Medicina, actualmente la Universidad cuenta con 10 Facultades y 35 Departamentos Administrativos que acogen a 559 profesores universitarios, aproximadamente 15.000 estudiantes y 496 empleados y trabajadores, dentro de este grupo se encuentra la Secretaria, que paso de ser un ente pasivo en la Institución para convertirse en una persona de gran peso e importancia para el desarrollo de la misma.

Actualmente, las autoridades que la dirigen, poseen gran visión futurista y objetiva, complementando con una relación armónica entre los diferentes estamentos de la Universidad, en el último quinquenio, la institución ha tenido cambios significativos tanto en la estructura física, académica, administrativa y laboral, que la ubican como el primer y mejor Centro de Educación Superior de la Provincia de Manabí.

Un recurso humano que ha participado en este avance es la Secretaria, quien con sus actividades técnicas e investigativas contribuye día a día a la transformación y el desarrollo institucional. El aprendizaje adquirido en el Bachillerato especializado o el aprender en el trabajo cotidiano, cumplen un papel importante para el desempeño de las actividades laborales que conllevan un proceso de ideas, habilidades, técnicas y conocimientos, que van desde las más sencillas hasta aquellas que son de gran envergadura para un servicio eficiente y veraz. La tecnología ha contribuido notablemente con las necesidades del ser humano, y ha transformado a la Secretaria Actual.

Algunos autores afirman que una buena secretaria nace, no se hace, otros, estiman que cualquier chica perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel, pero todos los directivos coinciden, sobre todo los Gerentes, y dicen que la secretaria, en especial si es de dirección, constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

La (Enciclopedia Océano, 2000) la define etimológicamente, como: La persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve asuntos de trámite y custodia los documentos de oficina.

Según (Artigas, 1980), la definición de secretaria conceptualmente viene del latín *Secretarius*, y la define como la persona que asegura el eficaz funcionamiento de una oficina mediante su trabajo discreto y metódico. Actualmente, en muchos países, secretario equivale oficialmente al título de Ministro, en la distribución de carteras de un Gobierno.

Los avances tanto educacionales como en el área administrativa han logrado un gran progreso sobre todo en el último quinquenio, y la labor de la Secretaria como recurso humano ha sido un pilar fundamental para su avance y desarrollo.

La secretaria lleva a cabo un sinnúmero de *funciones administrativas* que deben cumplirse para poder alcanzar los objetivos de la empresa, es decir, es una labor que está orientada hacia resultados y no hacia las tareas que realicen, ya que, lo que busca el jefe es obtener resultados eficientes a través de la coordinación de su asistente, la secretaria por tanto debe de perseguir

este fin práctico que le permitirá producir resultados en el corto plazo, y que le permitirá a la Institución situarse en un alto nivel.

El éxito de la Secretaria depende también de sus *cualidades como administradora* de su trabajo, al encargarse de responsabilidades para obtener objetivos concretos, como la elaboración de un informe, la asistencia a una reunión, redactar actas, etc., tareas que debe desempeñar con plena responsabilidad, ya que ella se convierte en la mano derecha del Jefe en la Institución (Aristizabal, 2001).

La Secretaria deberá demostrar que es una persona productiva; (Morales Ordóñez, 1988), dice que la Secretaria *deberá tener inteligencia emocional*, es decir que sea responsable de sus propios actos, la importancia de esta teoría radica en que la parte emotiva también tiene que ver con el desarrollo de las funciones secretariales de forma eficiente.

La Secretaria universitaria es la funcionaria que realiza sus actividades con toda responsabilidad, dinamismo y además es eficiente. Se encarga de la administración de las oficinas cuyas funciones son las de mantener las relaciones interpersonales tanto internas como externas de la mejor manera posible. Su experiencia la hace merecedora de la confianza de su Jefe inmediato, ya que maneja con seriedad las tareas encomendadas, y cumple con responsabilidad las disposiciones que la ley y la Universidad establecen en sus Estatutos.

(Aristazábal, 2001) explica lo que debe ser una *secretaria*, con sentido de superación que posibilite asimilar los vertiginosos cambios que vive el mundo de la empresas y los negocios, las diversas tareas que le exigen, además de las *habilidades concretas* de su desempeño y un interés constante por los nuevos retos que se presentan día a día en la amplitud de responsabilidades de su trabajo, para que encuentre el éxito en sus tareas desarrollando sus

habilidades, perfeccionando el manejo del lenguaje oral y escrito que necesita para el desempeño de sus *funciones administrativas*.

Es por esto que es importante que ya sea por iniciativa propia o por gestión de las autoridades universitarias, se le permita capacitarse, desenvolverse con tranquilidad y profesionalismo, lo que propiciaría que la secretaria de la Institución aporte al desarrollo de la misma. (Morris y Brando, 2001) dicen que el apoyo de *nuevas tecnologías* puede facilitar en los nuevos procesos de *administración herramientas útiles y efectivas* que ayuden a la Secretaria a desenvolverse mejor en sus funciones, una *herramienta* utilizada actualmente mucho por las Asistentes de Gerencia es el *Internet*, como herramienta indispensable para mejorar las comunicaciones internas y externas, y utilizar información necesaria para poder desarrollar algunas funciones que requieren de información adicional que está al alcance de ellas tan sólo con buscar en la Web.

(Gispeert, 2002), indica que para que la secretaria tenga éxito es importante el tipo de relaciones interpersonales que tenga en su trabajo, informa que se requiere de un conjunto de *conocimientos y técnicas* que demandan gran preparación en el manejo de las *comunicaciones directas u orales*, destreza en la utilización del teléfono, elemento indispensable que debe de ser usado adecuadamente, las comunicaciones interpersonales que desarrollará serán en gran medida con su Jefe y el grupo de trabajo con el que labora en la oficina, y dice que son tan importantes como la atención al cliente, es decir deberá tener un trato armónico y cortés con los *clientes* tanto *internos como externos*, ya que de esta atención depende la imagen que se formen de ella y sobre todo la imagen que los agentes externos tengan de la Empresa. Recomienda que la relación laboral con el jefe esté basada en lealtad, sinceridad y nobleza, ya que ella es la que lo tiene que ayudar en su trabajo, y no debe de olvidar cumplir sus órdenes

con eficacia y diligencia. Por lo tanto debe adaptarse a sus hábitos, métodos de trabajo y hasta a su carácter, para cumplir sus funciones de manera eficiente.

La Secretaria lleva a cabo funciones de supervisión y necesita estar preparada para enfrentar retos que a diario se presentan, la manera de ser sociable y a la vez eficiente, y la aplicación de las relaciones humanas dentro de la oficina y la práctica cuidadosa de sus relaciones con los demás, la manera de vestirse para trabajar en la oficina, la motivación y desarrollo personal, su imagen y proyección; así como también un sinnúmero de detalles la pueden ayudar a destacar en su trabajo.

Según (González, 2002), ésta puede tener muchos conocimientos pero luego no adaptarse a la *forma de trabajar de su jefe o de la empresa*, y por supuesto sus *actitudes*: Debe saber *establecer buenas relaciones personales internas y externas* de la organización, tener *conocimientos de técnicas de interrelación personal* como la *asertividad* (el ser asertivo es tener seguridad en sí mismo, y eso se aprende) o desarrollar su *inteligencia emocional*. Y además están el protocolo, las habilidades sociales, lo de servir café y llamar a casa del jefe diciendo que va a llegar tarde, ha quedado muy atrás. Debe de ser *funcional* en la Organización y de gran ayuda profesional para su jefe, incluso puede hacerse cargo de sus funciones elementales cuando él está de viaje y saber solucionar problemas a la brevedad posible, eso es lo que ahora se denomina *La secretaria*.

La secretaria de la Universidad Técnica de Manabí, es una *colaboradora inmediata* de la institución, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la *delegación de ciertas áreas* o trabajos que desarrollan o pueden

desarrollar sus jefes. Es una profesional que trabaja en equipo. Es decir, en general se ocupa de: *Organizar*, y en ciertos casos, asistir a reuniones, *establecer* buenos contactos telefónicos, *redactar* y *presentar* correctamente informes, comunicados, etc. *Planificar* su tiempo y el de su jefe, *preparar* y tratar la información adecuadamente, concertar, acoger y atender a las visitas. Resumiendo, debe saber: Trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

La Universidad Técnica de Manabí, dentro del *Plan de Desarrollo Estratégico*, diseñó un proyecto para la *Capacitación Administrativa*, prestando principal atención a las Secretarías de cada facultad, los sueldos les fueron incrementados y se hizo que gozaran de una serie de beneficios que todo el personal requería, como apoyo para la realización de maestrías, diplomados y seminarios a costos menores que para el resto de la Comunidad, de esta manera la influencia positiva que tiene hoy en día la Secretaria ha hecho el trabajo de la institución más fructífero, ésta ha participado directa o indirectamente en el desarrollo de la misma, y es un pilar fundamental para su desarrollo, ya que la mayoría de las Secretarías llevan laborando muchos años en la Universidad, por lo que cuentan con amplios conocimientos, son serias, poseen gran experiencia y sobre todo son muy responsables, esto sin lugar a dudas ha permitido que desempeñen mejor sus funciones secretariales.

Los tiempos actuales exigen una Universidad donde se vea un *Desarrollo Institucional*, con una propuesta académica y docente, al tono de las demandas económicas, culturales y tecnológica, del mundo moderno, que mirando a las necesidades de la secretaria de institución se proyecten hacia un futuro de exigencias globales. Es por esto que la institución buscará la calidad en el desarrollo de la secretaria *en todas las áreas*, sea para el *servicio académico, docente, empleados* y para la ayuda de los *estudiantes universitarios y la comunidad en*

general, la propuesta de desarrollo por tanto capta no solamente, los elementos necesarios y pendientes que hay que mejorar en cuanto a la labor secretarial, sino que además contempla las exigencias de la sociedad y los planteamientos de toda la comunidad universitaria, los mismos que deben cumplirse en el entorno de la institución, buscando un *permanente equilibrio*, entre las necesidades de las secretarías y las capacidades técnicas y financieras de las que se disponen actualmente, respondiendo con opciones reales a la creciente necesidad de mayores espacios y oportunidades tanto en lo interno como en lo externo.

Por lo tanto la Universidad en el **área académica** se propuso una modernización acorde con el medio y los avances científicos, con carreras relativas a las necesidades nacionales, regionales y locales, con la opción de ubicar a los estudiantes en mejores condiciones en el campo laboral, es por ello, que las exigencias en cuanto a la docencia crecieron y se rediseñó la estructura académica de la Universidad, con docentes actualizados y que posean Títulos Académicos de Cuarto Nivel, con capacidad tecnológica, donde la preparación de los mismos sea permanente y responsable, por lo tanto se los orienta a un constante proceso de enseñanza-aprendizaje, que cumpla las exigencias del **modelo crítico propositivo**. En lo referente a la **vinculación**, se tendrá una Universidad identificada con la problemática tecnológica, social, cultural, educativa, agropecuaria, ejecutando en forma activa acciones, procesos y programas en beneficio de la comunidad, de tal forma que todas las facultades en forma integrada desarrollen programas de vinculación y extensión a nivel local y regional.

En el **área Organizativa** se tendrá toda la normativa funcional y técnica actualizada para beneficio de la Universidad, con una organización fortalecida y con liderazgo provincial, con gestión técnica y personal motivado, para que orienten sus actividades de conformidad con los cambios de su entorno y del mundo, se realizará especial énfasis a la función secretarial ya que mediante las actividades cotidianas desarrolladas por las Secretarías se verán si los cambios

organizacionales están funcionando o no, ya que son las que tienen constante comunicación con el público en general (comunidad), y sobre todo con los alumnos que conforman la institución estudiantil. En el área investigativa se tendrá una Universidad comprometida con la investigación capaz de proponer soluciones a los problemas locales y nacionales, tanto en lo formativo como en lo práctico, donde se cuenten con soluciones prácticas en campos agrícolas, pecuario, salud y otros de la gestión universitaria para poder cubrir las necesidades locales.

Conclusión

Una vez que se haya concluido este trabajo de investigación, se determinaran puntos importantes que aportarán para el desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Manabí, se observará si existen buenas relaciones entre las Autoridades de la Universidad, los Jefes Departamentales y el personal de Secretaria, basados en el respeto mutuo, solidaridad y comunicación, si esto no se puede comprobar, sería uno de los puntos que puede truncar el desarrollo Institucional de la Universidad, la atención al público, sobre todo a los estudiantes es un punto fuerte de evaluar ya que la atención a los jóvenes de manera cordial demuestra la educación de la Secretaria y el ánimo de ayudar a los estudiantes para así no generar malestar en ellos al tener que realizar algún trámite administrativo en el que obligatoriamente se ve involucrada la Secretaria, y sobre todo evaluar el desarrollo tanto académico, profesional y personal que éstas han demostrado y aportado para el desarrollo de la Universidad teniéndose en cuenta que la mayoría de ellas según mis investigaciones previas tienen mas de 10 años trabajando en la Universidad, por lo que la constante capacitación de éstas ayuda al desarrollo de la Universidad, ya que la secretaria no es un ente pasivo en su desarrollo, por el contrario su labor constituye un aspecto importante para el progreso Institucional de la misma.

CAPÍTULO II

FUNCIÓN SECRETARIAL

Resumen

La *secretaria*, debe tener sentido de superación que posibilite asimilar los vertiginosos cambios que vive el mundo de la empresas y los negocios, las diversas tareas que le exigen, además de las *habilidades* concretas de su desempeño y un interés constante por los nuevos retos que se presentan día a día en la amplitud de responsabilidades de su trabajo. Estas pueden encontrar el éxito en sus tareas desarrollando sus habilidades, perfeccionando el manejo del lenguaje oral y escrito que necesita para el desempeño de *sus funciones*. Además deberá ser capaz de operar equipos modernos que permitan agilizar y hacer más eficientes los procesos, así como el conocimiento de los elementos básicos de administración que su trabajo requiere. El éxito de la secretaria depende también de sus *cualidades* como administradora, que está encargada de ciertas responsabilidades en busca de un resultado concreto, como la producción de un informe, la asistencia a una reunión, o el apoyo a un grupo de personas en cumplimiento de una misión. También puede ser intangible, como producir un buen efecto ante un cliente por medio de un mensaje, es decir que ahora el papel de la secretaria ha cambiado, el papel es de gestión en muchos aspectos y tareas que el jefe recomienda, y lo que es más importante debe desempeñar sus funciones de manera clara y con plena conciencia de *sus responsabilidades*.

Introducción

Seleccionar a la secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de conocimientos técnicos que se suponen, debería de conocer como informática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, etc. pero además se añade, que debe poseer habilidades personales, como: Saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los

directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar.

En este capítulo se va a tratar acerca de cómo es La Secretaria, cómo realiza sus funciones, cómo están clasificadas las mismas y que tan efectivas resultan ser en las relaciones interpersonales y cómo clasifican sus funciones optimizando el tiempo.

Metodología

Se utilizará metodología basada en el método lógico-deductivo partiendo de los argumentos generales de la secretaria hasta llegar al caso particular de la Secretaria de la Universidad Técnica de Manabí, la investigación estará basada en todos los elementos que forman parte del objeto de estudio, es decir que no solo es posible si se conoce con exactitud el número de elementos que forman parte del objeto de estudio sino también investigando de forma general la variable, además este método guiará a entender mejor el rol de la secretaria explicando el rol de la misma desde el ámbito general hasta el particular, con el cual se dará respuesta a una de las preguntas de investigación que se plantearon al inicio de la tesis y es: ¿Cómo las funciones de la secretaria ayudan al funcionamiento de la entidad en la cual trabajan?

La función secretarial.

La Secretaria debe de llevar a cabo funciones de supervisión y la necesidad de estar preparada para enfrentar retos que a diario se presentan, la manera de ser sociable y a la vez eficiente, de la aplicación de las relaciones humanas dentro de la oficina y la práctica cuidadosa de sus relaciones con los demás, y cómo de la capacidad de relacionarse depende en gran medida el éxito de su labor; la manera de vestirse para trabajar en la oficina, la motivación y desarrollo personal, su imagen y proyección; la personalidad telefónica y el tono de voz, así como

también la forma detallada la elaboración de una carta y un sinnúmero de detalles que ayudan a destacar su trabajo (Chopra, 1994).

El papel de las secretarias ha cambiado. Lejos queda la imagen de la tradicional secretaria, encargada de servir café y atender el teléfono. Su nueva denominación, *ayudantes de Gerencia*, engloba las nuevas funciones. Por tanto, se trata de profesionales que han de contar con estudios específicos, debido a que el incremento de este tipo de perfiles así lo demanda. De acuerdo con un estudio elaborado por la escuela de formación de ayudantes de dirección St. Charles College, a partir de los datos registrados en su bolsa de empleo, entre las principales funciones que tienen este tipo de profesionales se encuentra el manejo de la agenda del ejecutivo, así como la elaboración de informes y tratamiento de documentación, la organización de reuniones, congresos y asuntos relacionados con la facturación y contabilidad. Al ser un puesto para el que se exige una alta *cualificación* en conocimientos de gestión administrativa, protocolo y comunicación, así como el dominio de varios idiomas, la remuneración está acorde con estas exigencias. Las ayudantes de Gerencia, llegan a obtener en el mercado de trabajo una remuneración que supera en muchos casos el sueldo medio obtenido por un trabajador.

El número de *ofertas de empleo* para las secretarias se ha incrementado, según los datos que maneja St. Charles College, en más del 300%, pero existe una brecha entre la oferta y la demanda de estos puestos de trabajo. Lejos ha quedado la imagen del ayudante con responsabilidades muy limitadas dentro de la organización. En el contexto de la empresa de hoy día, de *dinámica y globalización*, el currículo formativo de la ayudante de dirección o secretaria **se centra en preparar a una persona capacitada para asumir responsabilidades en la toma de decisiones, en la gestión de asuntos y en la resolución de problemas.** Es un

factor clave en la gestión de los asuntos de la organización. El perfil de personas que optan por realizar estudios oficiales con grado de técnico superior son mayoritariamente *mujeres jóvenes*. El itinerario formativo en St. Charles College incluye prácticas en empresas, así como estancias becadas en un país de La Unión Europea, y cursos íntegros en diversas universidades británicas, con los que tienen suscritos acuerdos de colaboración educativa (Aristazábal, 2001).

La secretaria.

Hay quienes afirman que una buena secretaria nace, no se hace, otros, estiman que cualquier chica perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden, sobre todo los Gerentes dicen que la secretaria en especial si es de Gerencia constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial (Fonnegra, 1985).

De todas maneras, quiérase o no, la importancia del puesto de secretaria sigue sin ser comprendida cabalmente por buena parte de directivos y ejecutivos. Algunos creen que la secretaria es igual a la señorita que controla la agenda de su jefe, contesta y filtra sus llamadas, escribe y archiva sus cartas, echa una mano en administración y poco más. No se tiene en cuenta que buena parte de estas tareas administrativas hoy pueden ser desempeñadas por programas de ordenador, o que las funciones del correo electrónico permiten que los jefes transmitan comunicados directamente sin acudir al dictado. Ejemplos de este tipo sobran, una secretaria que realice sus funciones con tanta lentitud, no está acorde al panorama real que muestra a una persona eficaz, dinámica y con capacidad de liderazgo, que asume a diario y sin complejos, todo tipo de *retos profesionales*.

Las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde **mediados de los años noventa**, cuando las tecnologías de la información y

comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial. Una secretaria es una *colaboradora inmediata* de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la *delegación de ciertas áreas* o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes. Es una profesional que trabaja en equipo. Es decir, en general se ocupa de: *Organizar*, y en ciertos casos, asistir a reuniones, *establecer buenos contactos* telefónicos, redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc. Planificar su tiempo y el de su jefe, preparar y tratar la información adecuadamente, concertar, acoger y atender a las visitas, resumiendo, debe saber: Trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa (Fuentes, 1989).

Funciones secretariales.

La secretaria profesional debe reunir una serie de requisitos, con la finalidad de desempeñar sus funciones con *eficiencia, efectividad y eficacia*. La secretaria ocupa un papel destacado, en cualquier empresa, institución u organización, debido a ellos sus funciones abarcan desde el cargo de secretaria auxiliar de un departamento hasta el de secretaria general de la institución.

Las funciones que realiza la secretaria son múltiples, entre las más usuales tenemos: La atención al público, atención telefónica, recepción, atención y despacho de correspondencia, administración de documentos y archivos, organización de reuniones, planificación de viajes de trabajo, supervisión de agenda diaria según las tareas a desempeñar por su superior diariamente, participación en reuniones con los demás ejecutivos de la empresa, planificación y organización de eventos sociales propios de la institución, funciones contables como manejo de caja chica, y el uso de los medios tecnológicos para facilitar el trabajo, entre otras (Houlard, 1997).

Clasificación de funciones

Las funciones de la secretaria *se clasifican básicamente* en: **La representación de su jefe o de la institución, ayudar a organizar y a facilitar el trabajo de éste y coordinar las comunicaciones que se producen en la empresa, ya sean de orden interno o externo.**

La representatividad de la Secretaria se constituye en una de sus primeras funciones, ya que al ser la representante personal de su jefe y de la empresa, debido a que confían en ella, se le delega una serie de responsabilidades, además de constituir la primera imagen que muestra la institución, por ello, la impresión que recibe la comunidad o el usuario dependerá muchas veces de la eficacia con la que se desenvuelva la secretaria, es fundamental proporcionar siempre una atención correcta, utilizando un sencillo pero a la misma vez elegante y respetuoso vocabulario (Bello, 1984).

En su calidad de asistente del jefe le compete ayudar a organizar y facilitar el trabajo de su superior. La eficiencia de la *ejecutiva universitaria* se basa en facilitar la labor del jefe, lo debe de descargar de todo tipo de obligaciones que no sean las propias de su cargo. Estará pendiente de anular las visitas inoportunas y organizar las que sean de interés, facilitándole entrevistas para fechas y horas convenientes. La secretaria por tanto, se convierte en la memoria de su superior, tanto para los compromisos internos como externos, porque será ella quien estará pendiente de recordarle puntualmente la hora exacta de las citas o entrevistas (Morris y Brandon, 1995).

Generalmente existen en las instituciones, organizaciones y empresas que clasifican a las secretarias en el siguiente orden: Secretaria General, Secretario o Asesor Jurídico, Secretaria I, Secretaria II y la Secretaria auxiliar, que generalmente es la asistente de la Secretaria de Gerencia, cuando así se requiere.

La *administración y control de trabajo*, es un grupo de funciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, es decir, que es una labor que está orientada hacia los resultados y no hacia las tareas, ya que, lo que se busca es obtener resultados eficientes a través de la coordinación de las personas, los medios y los factores que forma la institución. La secretaria persigue este fin práctico: Producir resultados, que le permitan a la institución, empresa u organización situarse como una de las primeras. Sin duda que el éxito de la secretaria depende también de sus cualidades *como administradora de su trabajo*, esto es, encargarse de responsabilidades en busca de resultados concretos, como la elaboración de un informe, la asistencia a una reunión, redactar actas, custodiar y archivar documentos, entre otras tareas asignadas por su jefe de manera transitoria o permanente, labor que desempeñará con plena conciencia de responsabilidad (LLabras, 1989).

Por eso su *función de administradora y controladora del trabajo*, es una tarea que la ejecuta de forma sistemática, debido a que sirve de enlace con las otras instancias de la institución, empresa u organización de una manera espontánea y equitativa. La función de la secretaria como administradora, le permite tomar iniciativas o asumir responsabilidades cuando la situación lo amerite, por ello, ella debe cumplir con las siguientes funciones específicas como son la de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades, las cuales se describirán más detalladamente a continuación:

- El proceso de **planeación** no es más que definir responsabilidades, distribuir las tareas y estructurar los procesos administrativos, de acuerdo a las áreas que conforman la unidad donde labora.

- **Organizar** es disponer de los resultados humanos, físicos y materiales, en forma ordenada. Esto requiere de serenidad, análisis y sobre todo de claridad en cuanto a lo que se desea.
- **Dirigir** es seguir los procedimientos mediante los medios que se usan para alcanzar los objetivos de una tarea.
- **Coordinar y Controlar**, se refiere a las tareas de supervisión, que resulta lo más importante de todo el trabajo realizado. Es la suma de todos los elementos de la administración.

Este último debe de inducir a la acción, ya que debe proyectarse sobre los resultados principales, no sobre pequeños detalles. La persona encargada del control debe señalar las desviaciones y procurar su rectificación (Deschamps, 1998).

La función de recepción, atención y despacho de la correspondencia, es una actividad que debe realizar la secretaria con mucha responsabilidad y seguridad, porque debe conocer a cabalidad los asuntos relacionados con la oficina donde colabora.

La administración de documentos y archivo de los mismos, está ligada al orden, ya que la secretaria debe de saber donde archivar cada documento y donde se encuentra los mismos en el caso de que se requiera información acerca de ese documento, además ella debe de encargarse de que ninguna carta dirigida a su superior quede sin respuesta si así lo amerita el caso, y deberá como se explicó anteriormente mantener el archivo al día, tener un control amplio y un seguimiento de la correspondencia para tener la seguridad de que ningún trámite quede inconcluso.

En cuanto a la coordinación de las comunicaciones que se producen en la institución, la secretaria se convierte en el **conducto** de la **comunicación interna y externa**, que actúa de enlace entre su jefe y las otras personas. Para desarrollar las actividades de esta área hay que transmitir los mensajes con eficacia, y por lo tanto debe dominar las técnicas de redacción y el manejo de comunicaciones, ya que éstas comunicaciones serán orales y escritas. Cuando la secretaria realiza la función de atender al público y el teléfono, está involucrando la imagen de la institución, ya que de la manera como se exprese dependerá el impacto que cause en el usuario.

Efectividad del tiempo

La efectividad del tiempo es un recurso de vital importancia dentro de las funciones y desempeño de las secretarias, que se logra sólo con una adecuada organización del programa de actividades, permitiendo que el servicio al cliente sea efectivo y eficaz.

Se debe reconocer que el trabajo de las secretarias, las conduce a planear sus actividades, lo que las lleva a administrar mejor su tiempo, con el propósito de que haya espacio para estar preparadas para todo aquello que no se alcance a planear, precisamente hay que tener en cuenta los siguientes aspectos en relación con la efectividad del tiempo empleado para el mejor desarrollo de las funciones:

- Debe recordarle a su jefe, los compromisos que ha adquirido para la semana y los eventos más importantes del mes, al inicio de semana y del mes respectivamente.
- Cuando se realicen las reuniones de trabajo, suministrarle al jefe, planificar con anterioridad todo el material que pueda necesitar para así no desperdiciar el tiempo, además recordarle las llamadas o tareas que debe realizar para dicha reunión.
- Llevar un registro diario del tiempo (puede usar un planificador o una agenda) y evaluar las actividades cotidianas.

- Hacer uso efectivo del teléfono, llevando un plan de temas por tratar referente a lo laboral, y no utilizarlo de manera desmedida para sus llamadas personales, ya que el teléfono es propiedad de la institución y no para su uso personal.
- Para las reuniones, hacer el papel de coordinadora, aprovechando el tiempo en la planeación de las mismas y resumir conclusiones de las reuniones anteriores.
- Reducir el papeleo innecesario, clasificándolos entre los que requieren trámite urgente.
- Organizar en el menor tiempo posible su archivo, y mantener el escritorio organizado y despejado para no dar un mal aspecto.
- Para optimizar el tiempo, se debe de sugerir al jefe la delegación de funciones y supervisar que cada uno de los delegados sea responsable de cumplirlas a cabalidad.

La secretaria por lo tanto cumple una función primordial al ser una *organizadora del tiempo*, y poniéndolo en práctica; con todos estos pasos podrá utilizar el tiempo de manera efectiva, haciendo de este recurso una herramienta para lograr los mejores resultados y con ello alcanzar el desarrollo y éxito de la institución.

Con el ahorro del tiempo se logra productividad, que no es más que la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, en el Ecuador actualmente se están aplicando concepciones acerca del manejo del personal, optimizando los recursos y ahorrando tiempo, para poder aumentar de esta forma la productividad del mismo (Miranda, 1989).

Se requiere para lograr mayor productividad y un uso efectivo del tiempo, cambiar la cultura interna orientada a estimular y reconocer los logros, la satisfacción personal y el sentido de responsabilidad tanto personal como grupal. La parte fundamental del desarrollo de la institución se basará en la calidad del servicio, el tiempo funcional que se requiere para dar el servicio para de esta manera lograr la satisfacción del usuario. Por lo tanto el servicio que las

secretarias brindan al usuario se convierte en una tarea primordial, ya que de la calidad del servicio y del tiempo empleado para darlo, dependerá la buena marcha y el progreso de la institución.

Relaciones interpersonales

Para que la secretaria tenga éxito es importante el tipo de relaciones interpersonales que tenga en su trabajo, se informa que se requiere de un conjunto de *conocimientos* y técnicas que demandan gran preparación en el manejo de las *comunicaciones* directas u orales, destreza en la utilización del teléfono, elemento indispensable que debe de ser usado adecuadamente, las comunicaciones interpersonales que desarrollará serán en gran medida con su Jefe y el grupo de trabajo con el que labora en la oficina, y se dice que son tan importantes como la atención al cliente, es decir deberá tener un trato armónico y cortés con los *clientes* tantos internos como externos, ya que de esta atención depende la imagen que se formen de ella y sobre todo la imagen que los agentes externos tengan de la Empresa.

Toda actividad laboral se fundamenta en las relaciones positivas que las secretarias tengan con los demás, se recomienda que la secretaria como eje fundamental en la oficina, se lleve con sus autoridades, compañeros y los clientes, ya que las relaciones interpersonales engloban el contenido y calidad de la interacción entre las personas y que éstas estén definidas tanto por su comportamiento observable en la *interacción* como las sensaciones que van asociadas a la misma. Además se le recomienda que la relación laboral con el jefe deba estar basada en lealtad, sinceridad y nobleza, ya que ella es la que lo tiene que ayudar en su trabajo, y no debe de olvidar cumplir sus órdenes con eficacia y diligencia. Por lo tanto debe adaptarse a sus hábitos, métodos de trabajo y hasta a su carácter, para cumplir sus funciones de manera eficiente (Lucien y Pierre, 1979).

Con sus compañeros debería tener una actitud de confianza y cordialidad, sin que ésta tenga que llegar a los excesos, mostrarse amable y sobre todo atenerse a las normas de cortesía y compañerismo, saber escuchar con atención a todo aquel que tenga algo que decirle y demostrar interés por sus cosas, tratar de rehuir en todo momento a toda clase de discusiones y tener sumo cuidado con lo que dice, pues un exceso de franqueza podría generarle enemigos. El trato con el público debería ser magnífico, debe de mostrar siempre respeto, integridad, solidaridad, deseos de colaboración, discreción, detalles, y en la medida de lo posible una sonrisa agradable que motive al usuario a volver, ya que ella con su actitud envía un mensaje de cordialidad. Las relaciones interpersonales que tienen las secretarías, consisten en el arte de llevarse bien con los demás, si éstas no fueran buenas o agradables, originarían muchos problemas y situaciones desagradables no sólo en la vida laboral, sino también en el convivir diario (Gispeert, 2002).

La Secretaria puede tener muchos conocimientos pero luego no adaptarse a la forma de trabajar de su jefe o de la empresa, y por supuesto sus actitudes, debe saber establecer buenas relaciones personales internas y externas de la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como la *asertividad* (el ser asertivo es tener seguridad en uno mismo, y eso se aprende) o desarrollar su *inteligencia emocional*, además están el protocolo, las habilidades sociales, saber recibir una visita; saber presentar a un directivo; organizar reuniones; atender a las personas que asisten a la reunión que organiza su jefe; hacer el seguimiento de los compromisos que han tomado los asistentes en esa reunión, etc. Lo de servir café y llamar a casa del jefe diciendo que va a llegar tarde, ha quedado muy atrás. Debe de ser funcional en la Organización y de gran ayuda profesional para su jefe, incluso puede hacerse cargo de sus funciones elementales cuando él está de viaje y saber solucionar problemas a la brevedad posible, eso es lo que ahora se denomina la secretaria (González, 2004).

Conclusión

La Asistente de Gerencia o mejor conocida como Secretaria, debe de manejarse dentro del campo de la administración y de la gerencia, la secretaria se enfrenta al reto de hacer cuanto sea necesario para mejorar el negocio y apoyar a su Jefe, donde su ayuda es fundamental para la realización de la administración y de los cambios en la oficina, utilizando todos los conocimientos de la administración acerca de que funciona y que no, como el apoyo de nuevas tecnologías las cuales puede facilitar los nuevos procesos de administración y se convierten en herramientas útiles y efectivas que ayudan a la Secretaria a desenvolverse mejor en sus funciones, una herramienta utilizada actualmente mucho por las Asistentes de Gerencia es el Internet, como herramienta indispensable para mejorar las comunicaciones internas y externas, y utilizar información necesaria para poder desarrollar algunas funciones que requieren de ayuda adicional que está al alcance de ellas tan sólo con buscar en la Web, mediante la aplicación de estos métodos en su labor diaria las secretarias pueden desarrollar fundamentos que harán posible mejoras en el ámbito profesional, en administración y sistemas, incluyendo varias técnicas de organización y de proceso.

CAPÍTULO III

EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Resumen

La Universidad Técnica de Manabí, como Centro de Educación Superior es una institución que a través del tiempo ha recopilado una historia variada en lo que se refiere a acontecimientos y sucesos que le han permitido progresar y ubicarse como el principal centro educativo a nivel superior en toda la Provincia de Manabí y ha alcanzado el reconocimiento nacional por los logros obtenidos, en especial el avance que se ha dado en todos los aspectos desde el años 1997 hasta la actualidad.

Con el incremento de la población estudiantil, de empleados, funcionarios y autoridades, junto con el avance científico, técnico, cultural y físico que son parte fundamental en el desarrollo que ha tenido la Universidad, se ha sostenido e incrementado este desarrollo gracias a la labor eficiente de su personal.

Introducción

En este capítulo se hablará del desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí y de los avances significativos que ha tenido en todas sus áreas como: Desarrollo **Institucional**, **Académico** y **Administrativo**, con el fin de dar a la comunidad Manabita un mejor servicio, todas estas áreas han sido desarrolladas y su personal capacitado de acuerdo a las exigencias del milenio, donde se necesitan personas activas y altamente capacitadas para que las Instituciones puedan funcionar de manera eficiente y eficaz y prestar un Servicio digno a la comunidad, con la finalidad de crear profesionales altamente capacitados capaces de enfrentar

los mercados laborales no sólo de la Provincia, sino también del país y por qué no del mundo entero.

Metodología

La metodología utilizada en el presente capítulo fue de tipo investigativa, se contó con la colaboración de las autoridades de la Universidad quienes facilitaron el acceso y reconocimiento del Campus Universitario, con la finalidad de asegurar que la infraestructura física estuviese acorde con los avances dados en la Universidad y en el área académica y administrativa se permitió hacer encuesta a las Autoridades, estudiantes y secretarías de dicha institución para corroborar los avances en todos los ámbitos de la Universidad, con esto se trató de responder a uno de los objetivos específicos planteados al principio de la tesis el cual fue: Conocer el desarrollo que la Universidad ha tenido en los últimos periodos y verificar si se han dado o no.

Desarrollo

Desarrollo institucional

La Universidad Técnica de Manabí a través de sus máximas autoridades, iniciaron una serie de cambios creando una política institucional que le serviría para planificar su trabajo y elaborar un Plan de Desarrollo Integral, con el propósito de conocer lo que es la Universidad, lo que se quiere realizar y hacia donde se quiere llegar.

Realizado dicho estudio y el análisis del mismo, se lanzó en el año 1997 el primer el Plan Estratégico de la Universidad Técnica de Manabí, el cual fue elaborado por un equipo multidisciplinario que orientó este proyecto hacia la calidad y la excelencia, que fue uno de los objetivos de las autoridades y de la Comunidad universitaria.

El auge de la U.T.M. ha avanzado a pasos agigantados, consiguiendo que el lema de la instrucción se constituya en una realidad "SIGAMOS AVANZANDO", apegándose a esta realidad la universidad logró incorporar en el área académica equipamiento pedagógico, como pizarras líquidas y un nuevo número de pupitres significativos para abastecer la demanda de la población estudiantil, también se dotó a la Universidad de aulas audiovisuales, se actualizaron los equipos de laboratorios en todas las facultades y se crearon dos Facultades Nuevas: Ingeniería Forestal y del medio Ambiente y Ciencias Humanísticas y Sociales con la creación de la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, en donde se realizó el curso de Profesionalización en Secretariado Ejecutivo, creación de la Escuela en la Facultad de Filosofía y Ciencias de Educación, dividida en Educación Básica y Secretariado Computarizado, además de esto se actualizó la Biblioteca Central, se Construyó el Edificio de Bienestar Estudiantil, Rectorado, los Vicerrectorados, Secretaría General y Procuraduría, se pintaron y readecuaron las aulas, se construyeron acceso y escalinatas para la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

También se creó el departamento de Orientación Educativa y Profesional, se preocuparon por darle mantenimiento a las Unidades de Transporte, se hizo un mantenimiento del Campus Universitario, de las áreas recreativas, se creó la Unidad Médico Legal, se instaló un Comedor Universitario, un Jardín Botánico, se reconstruyó el Anfiteatro, se cambiaron las baterías sanitarias que se encontraban deterioradas, entre otras. Todo este proceso institucional ha llevado a la Universidad a recobrar su credibilidad.

Desarrollo académico

Concientes de que la educación es uno de los principales objetivos de la institución, las autoridades universitarias sienten la necesidad de establecer nuevos lineamientos que les permitan alcanzar niveles de excelencia académica. Esta idea los conduce a elaborar un **Plan**

Estratégico para el Desarrollo de la Universidad, el que fue elaborado definiendo la visión y misión institucional, convirtiéndose éste en un instrumento de planificación. Junto a este Plan se diseñaron 7 proyectos nuevos: Modelo Curricular, Capacitación Docente, Desarrollo de Postgrados, Desarrollo de la Investigación, Capacitación de Recursos Financieros mediante la producción de bienes y servicios, Vinculación Social de la U.T.M. con el medio externo y Capacitación Administrativa.

La constitución del Departamento de Orientación Educativa Vocacional y Profesional que se encarga de orientar a los bachilleres que ingresan a la Universidad, de tal forma que escojan una carrera basada en sus aptitudes, capacitación y vocación, generó una crítica favorable a la Universidad ya que se aporta y se orienta al estudiante a seguir una profesión, mediante la realización del Primer Año Universitario (PAU); más tarde se lo denominó Semestre Básico Universitario (SBU).

A través del Centro de Estudios de Postgrados se ha capacitado durante este periodo a 1885 asistentes a los Cursos Básicos del Docente Universitario, cursos que son avalados por el CONUEP, esta capacitación les ha permitido mejorar la labor del docente de la Universidad.

También se han realizado maestrías en: Gerencia Educativa, en Desarrollo Educativo y Licenciatura, Gestión de Proyectos en Desarrollo Educativo y Sociales, así como Diplomados en: Epidemiologías, en Planificación Estratégica y Proyectos en Desarrollo Educativo, en Evaluación Institucional Universitarios, en Enfermedades Zoonóticas Tropicales, en Gerencia y Gestión Social, además de la realización de 14 seminarios y talleres en diferentes y diversas áreas y temas.

La profesionalización también tuvo su importancia y se realizaron cursos de Profesionalización en la Facultad de Filosofías y letras y Ciencias de la Educación, capacitando a los docentes que ejercen su profesión a través de esta ampliación de conocimientos contribuyendo a la obtención de títulos profesionales, de igual manera a las secretarías y se llevó a cabo el curso de *Profesionalización en Secretariado Ejecutivo*, con resonantes éxitos.

La unidad de Autoevaluación propuso en este periodo medir el quehacer universitario a través de la aplicación de dos proyectos, el primero denominado: Evaluación del desempeño de los docentes titulares de la U.T.M.; el que fue ejecutado con la finalidad de conocer la labor de los docentes de la universidad en base a tres ámbitos de la docencia: científico – técnico, didáctico-metodológico y ético profesional, y el segundo proyecto titulado: Evaluación Institucional Universitaria el que se aplicó a los funcionarios del área administrativa.

Cada una de las unidades académicas a través de las autoridades y el resto del personal que la conforman conscientes del compromiso y el rol que tienen que cumplir con sus estudiantes en lo que tiene que ver a la formación profesional, han desarrollado y ejecutado una serie de proyectos, seminarios, talleres, simposios, reformas curriculares, entre otras actividades que han dado frutos y éxito aportando al desarrollo de la Institución.

En lo que se refiere a la biblioteca central, ésta fue fortalecida con la innovación y actualización de libros de acuerdo a las necesidades de los estudiantes y profesores, se ha logrado alcanzar un total de 25.000 ejemplares, entre libros, tesis, proyectos y otros.

La Universidad en lo que se refiere a esta área no ha limitado ninguna clase de esfuerzos para cumplir la misión institucional la cual de acuerdo al Plan Estratégico de Desarrollo establece formar profesionales con calidad humana, altamente calificados, con sentido crítico capaces de

adaptarse a las nuevas tendencias de la globalización y circunstancias cambiantes del medio interno y externo y liderar procesos de cambios.

Desarrollo administrativo

Para las autoridades Universitarias el recurso humano que labora en la institución es imprescindible e importante, ya que a través del desempeño de sus funciones, rol, y su vasta experiencia de tantos años le han servido para desenvolverse con absoluta seguridad en sus actividades. Esto ha hecho que en el transcurso del tiempo las autoridades universitarias se interesaran también por el desarrollo y progreso de la parte administrativa contribuyendo al logro de algunas conquistas laborales como el beneficio de la ayuda mortuoria, en la jubilación patronal, del seguro de orfandad para los hijos de los empleados activos, apoyo a los empleados para la capacitación y realización de maestrías, diplomados, cursos y seminarios, mediante el Centro de Postgrado, beneficio del estímulo económico con los años de servicio, curso de profesionalización en el área secretarial.

Al nivel del personal administrativo se cuenta que 16 empleados han realizado maestrías, 15 diplomados, 470 se han beneficiado con la asistencia a seminarios sobre: Liderazgo en valores, trabajo en equipo para la eficiencia administrativa, planificación estratégica, para el trabajo productivo, y 300 empleados asistieron a los dos niveles de los cursos de computación, aparte del apoyo que se esta dando en la actualidad a más de 40 empleados que están haciendo una maestría a distancia con la Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito (UTE) y que están a punto de Egresar.

En la actualidad la Universidad cuenta con el Escalafón no Docente y Docente Universitario, se incremento además el salario a los Profesores y Empleados y con ello se dio prioridad al

pago puntual de sus Sueldos, también hubo la creación del Estatuto Orgánico, la realización de manera consecutiva de la expo feria Universitaria convirtiéndose en un éxito cada año.

Dentro del Plan de Desarrollo Estratégico diseñaron un proyecto para el personal Administrativo denominado: Desarrollo Administrativo con un subproyecto de Capacitación Administrativa. Este adelanto y progreso generó en la Universidad un desarrollo sostenible en el largo plazo lo que le ha permitido el reconocimiento a nivel nacional.

De este trabajo, especialmente de la parte administrativa y de manera particular de quienes ejercen funciones secretariales se desprende la influencia positiva en el desarrollo que ha tenido la institución a través del trabajo fructífero que ha desplegado la Secretaria universitaria en cada dependencia, unidad académica o departamento donde cumple sus funciones.

La secretaria de la U.T.M. ha participado directamente e indirectamente en el desarrollo de la misma, como pilar fundamental en cada actividad llevada a cabo, desde su diseño hasta la ejecución de cada proyecto o acción y es que la capacidad creadora de la misma, sus amplios conocimientos, seriedad, experiencia y responsabilidad que posee le han permitido desempeñarse con eficiencia en sus funciones secretariales.

De acuerdo a la presente investigación la Universidad cuenta con un gran número de Secretarías que se han capacitado con estudios *de Cuarto Nivel* realizados en esta misma dependencia, demostrando que la Secretaria universitaria está capacitada ampliamente para desempeñar funciones con eficiencia y eficacia. Las Unidades académicas cuentan con un gran número de secretarías, las que se desempeñan como tal en: Decanatos, subdecanatos, direcciones de escuela, departamentos de bibliotecas y laboratorios, funciones que son fortalecidas con el trabajo de equipo del cual se han obtenido resultados positivos, el trabajo lo

realizan bajo un ambiente agradable y un clima de armonía y respeto, logrando contribuir de esta forma al desarrollo y crecimiento institucional.

Conclusiones

La Universidad a través del ejercicio de sus funciones, de la constante capacitación de sus empleados, ha demostrado eficiencia, agilidad y desenvolvimiento de sus funciones, lo que le ha permitido obtener el sitio que ocupa en la actualidad a nivel nacional, en conclusión éste es una muestra palpable del desarrollo institucional que ha logrado la universidad en todos sus ámbitos, en el cual la Secretaria como ente fundamental se ubica detrás de cada actividad propiciando el éxito y desarrollo de la Universidad Técnica de Manabí. La Asistente de Gerencia o mejor conocida como Secretaria, debe de manejarse dentro del campo de la administración y de la gerencia, la secretaria se enfrenta al reto de hacer cuanto sea necesario para mejorar el negocio y apoyar a su Jefe, donde su ayuda es fundamental para la realización de la administración y de los cambios en la oficina, utilizando todos los conocimientos de la administración acerca de que funciona y que no, como el apoyo de nuevas tecnologías las cuales puede facilitar los nuevos procesos de administración y se convierten en herramientas útiles y efectivas que ayudan a la Secretaria a desenvolverse mejor en sus funciones, una herramienta utilizada actualmente mucho por las Asistentes de Gerencia es el Internet, como herramienta indispensable para mejorar las comunicaciones internas y externas, y utilizar información necesaria para poder desarrollar algunas funciones que requieren de ayuda adicional que está al alcance de ellas tan sólo con buscar en la Web, mediante la aplicación de estos métodos en su labor diaria las secretarias pueden desarrollar fundamentos que harán posible mejoras en el ámbito profesional, en administración y sistemas, incluyendo varias técnicas de organización y de proceso.

CAPÍTULO IV

LA FUNCIÓN SECRETARIAL EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ EN EL AÑO 2006 - 2007

Resumen

En este capítulo se va a describir los datos empíricos recolectados a través de las encuestas y entrevistas realizadas a las autoridades de la institución, a las secretarias y a los alumnos que quisieron colaborar anónimamente a dichas encuestas, la finalidad es de dar a conocer los resultados obtenidos productos de las encuestas realizadas y ver la incidencia que causa la forma oportuna y eficiente de manejarse la secretaría para el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, y como su labor efectiva puede ayudar a agilizar el trabajo dentro de la organización.

Introducción

En este capítulo se hablará de los datos encontrados al realizar las encuestadas al grupo que se estableció en el plan de tesis, para saber como el desarrollo administrativo y académico de la secretaría ha influido para el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí.

Metodología

La metodología utilizada en el presente capítulo fue de tipo investigativa, y descriptiva se contó con la colaboración de las autoridades de la Universidad, las secretarias que laboran en ella, y un grupo de estudiantes que permitieron ser encuestados, mediante las encuestas se pudo hacer los siguientes análisis de tipo descriptivo en el que los datos serán representados

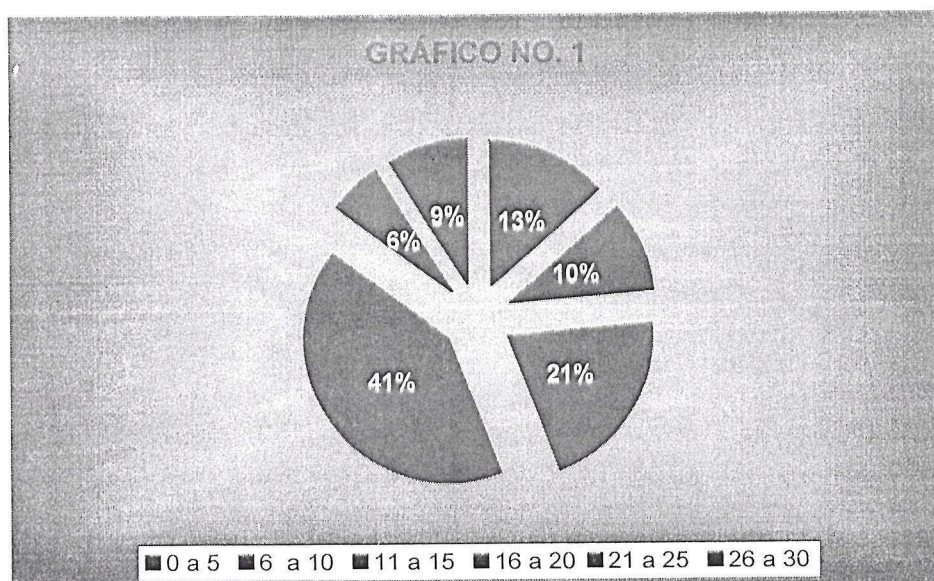
mediante cuadros electrónicos de Excel usando el método estadístico para describir mejor los resultados de las encuestas.

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE LOS DATOS ENCONTRADOS
ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DE LA U.T.M.

CUADRO NO. 1

TIEMPO DE LABOR EN LA INSTITUCIÓN

AÑOS	No	%
0 a 5	9	13
6 a 10	7	10
11 a 15	14	21
16 a 20	28	41
21 a 25	4	6
26 a 30	6	9
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Manabí

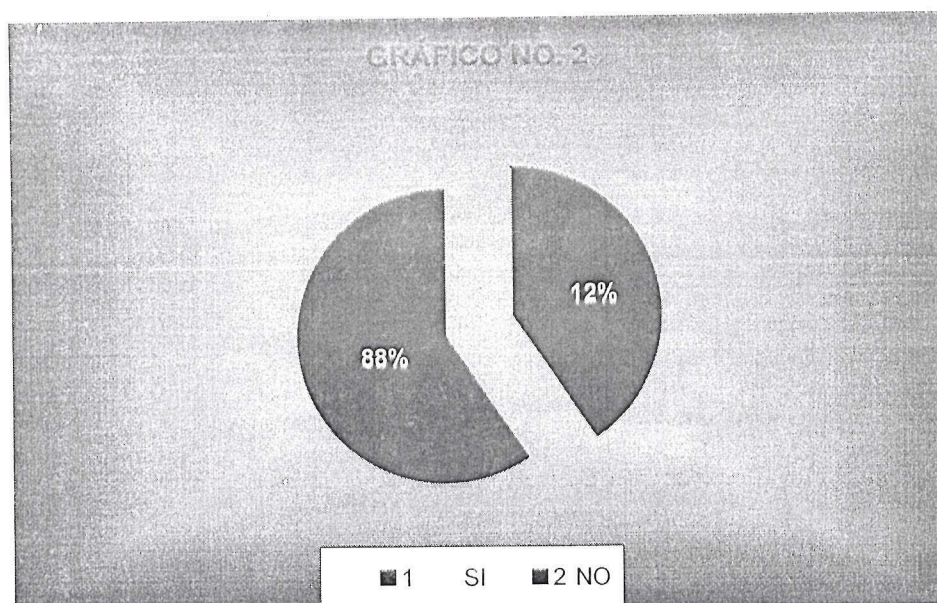
Elaboración: Verónica Vera Borja

Al observar el cuadro y gráfico No. 1 se pudo establecer que el mayor porcentaje de las encuestadas han trabajado en la Universidad Técnica de Manabí más de 16 años al servicio de la institución representada por el 41% de las encuestadas, seguidas de las que llevan laborando en la institución de 11 a 15 años representadas por el 21% de las encuestadas.

CUADRO NO. 2

Cree usted que sus funciones administrativas han aportado al desarrollo de la UTM

Funciones Desempeñadas	No	%
SI	60	88
NO	8	12
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

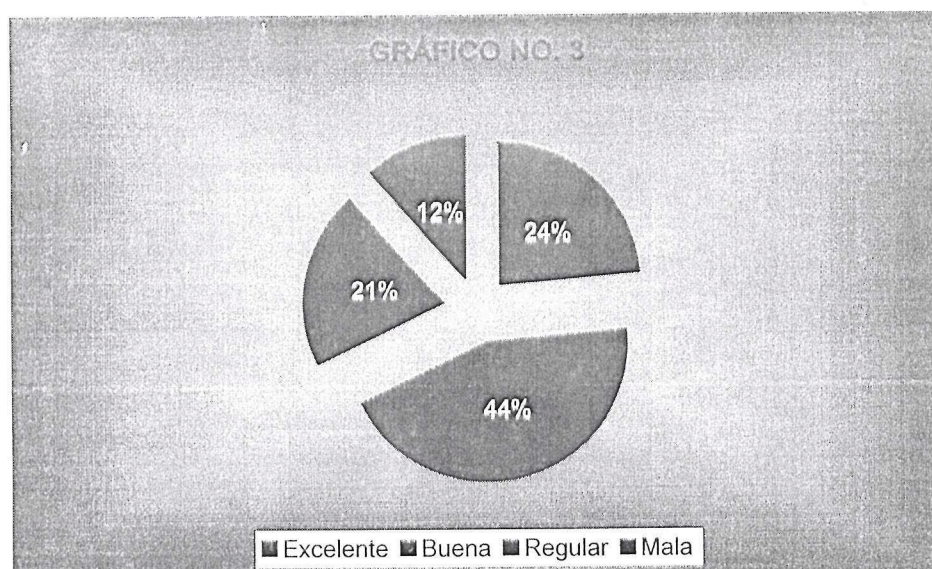
Elaboración: Verónica Vera Borja

El 88% de las encuestadas ante esta pregunta respondieron que su aporte había sido significativo para el desarrollo institucional de la UTM, sólo el 12% de las mismas respondieron ante esta pregunta que no habían tenido nada que ver con el desarrollo institucional de la UTM.

CUADRO NO. 3

La relación Laboral que mantiene con su Jefe inmediato es

Relación Laboral	No	%
Excelente	16	24
Buena	30	44
Regular	14	21
Mala	8	12
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

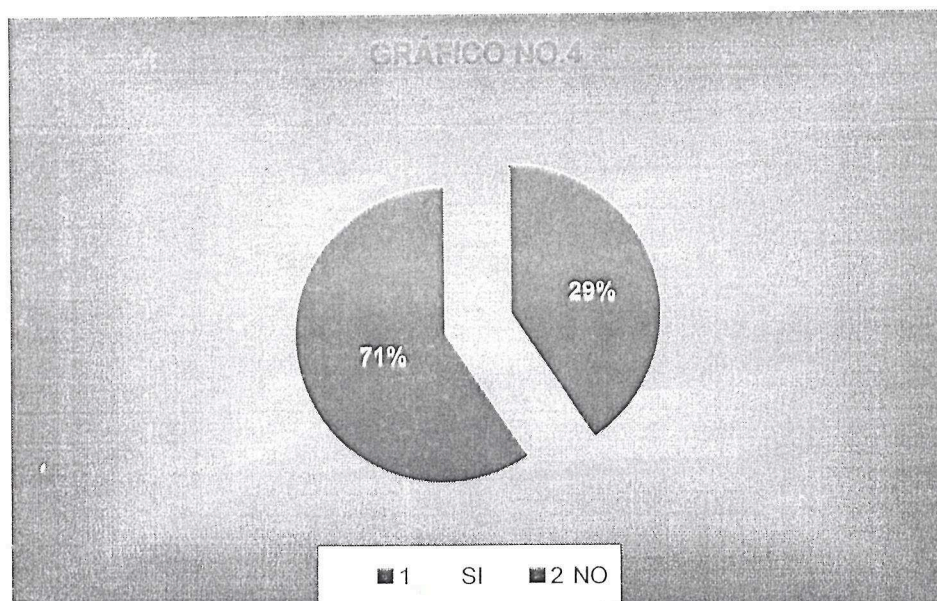
Elaboración: Verónica Vera Borja

Ante las respuestas dadas por las secretarías en el cuadro y gráfico No. 3 se pudo demostrar que el 44% de las encuestadas dijo tener una relación laboral buena con sus jefes y el 24% una relación excelente, por lo que cabe indicar que el ambiente laboral es estable y ayuda a las secretarías a mantener un ambiente armónico donde se pueden desenvolver administrativamente mejor, no así es el caso del 33% restantes que manifestaron tener una relación regular y mala con sus jefes inmediatos lo que dificulta las labores administrativas.

CUADRO NO. 4

Facilita usted las labores de su
Jefe inmediato

Respuestas	No	%
SI	48	71
NO	20	29
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

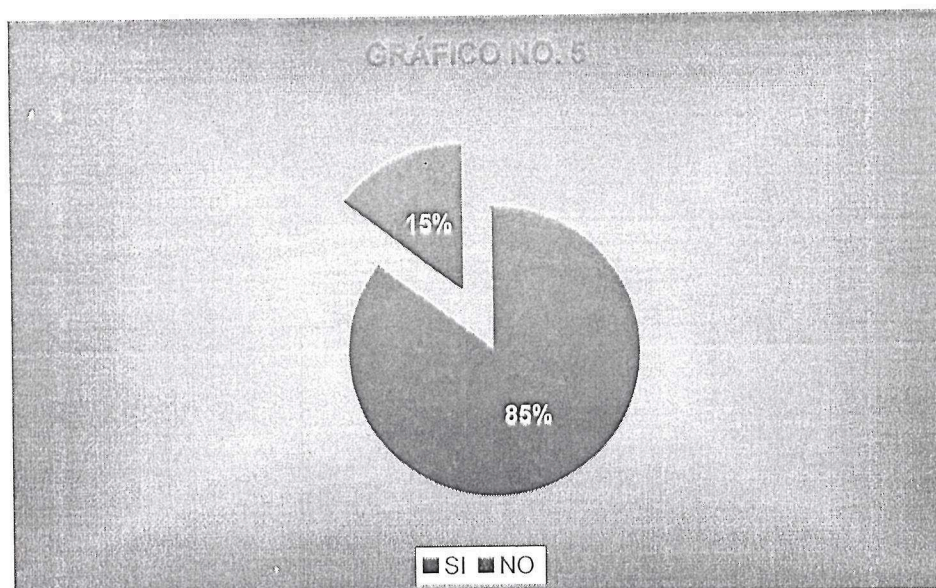
Elaboración: Verónica Vera Borja

El 71% de las encuestadas como se puede observar en el gráfico y cuadro No. 4 respondieron que ayudan a sus jefes en sus labores, la secretaria tiene que ser una facilitadora de las funciones de sus jefes como ya se expuso en el debate teórico, sus funciones ya no son solo la de servir café y hacer citas telefónicas sino facilitar en todo momento las actividades realizadas en la institución donde labora.

CUADRO NO. 5

**Su jefe inmediato le concede facultad para
tomar decisiones en su ausencia**

Respuesta	No	%
SI	58	85
NO	10	15
TOTAL	68	100



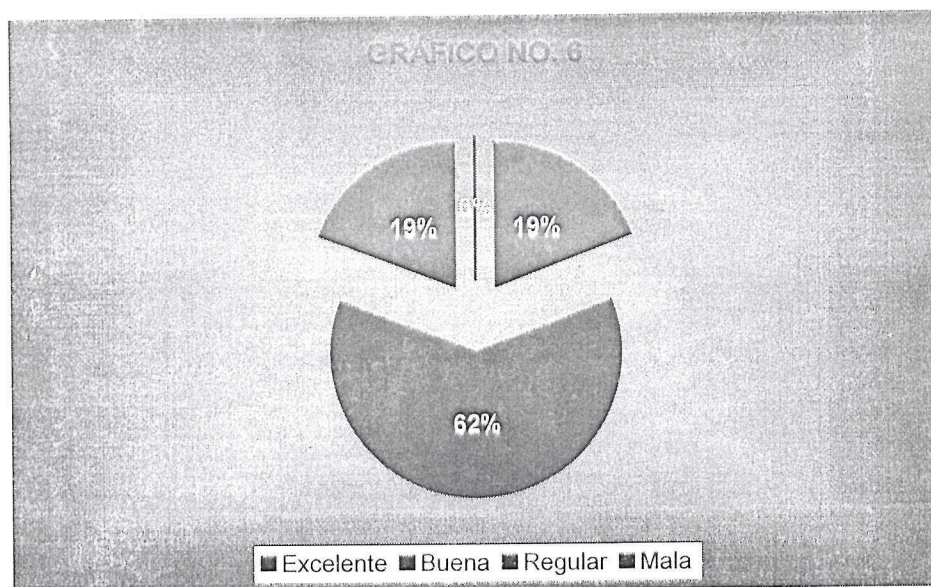
Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Verónica Vera Borja

Como se observa en el cuadro y gráfico No. 5, el 85% de las secretarías respondieron que sus jefes les conceden facultad absoluta para tomar decisiones en su ausencia, esto demuestra que confían en ellas y que saben que la labor que desempeñan es efectiva, sólo el 15% respondió que no pueden tomar decisiones en ausencia de sus jefes inmediatos.

CUADRO NO.6

Como evalua usted la atención que brinda tanto interna como externamente

Respuesta	No	%
Excelente	13	19
Buena	42	62
Regular	13	19
Mala	0	0
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

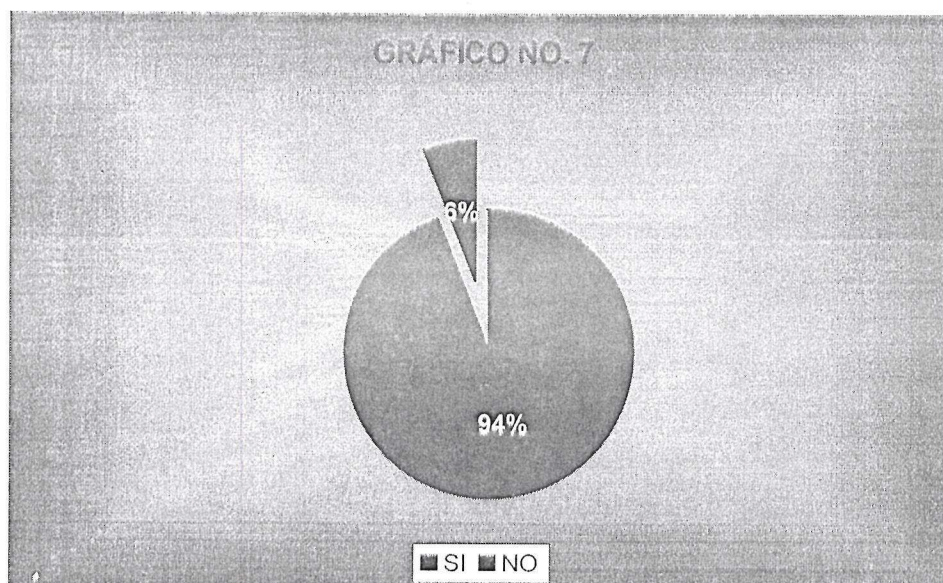
Elaboración: Verónica Vera Borja

Como se puede observar en el cuadro y gráfico No. 6; el 62% de las secretarías encuestadas dijeron que tienen una buena atención tanto internamente, como externamente que es la atención que brindan al público, de las 68 encuestadas 13 que corresponden al 19% manifestaron que prestan una atención excelente, el mismo porcentaje se presentó en aquellas que manifestaron que prestan una atención regular, y ninguna dijo prestar una atención mala tanto en el ámbito interno como externo dentro de la institución Universitaria.

CUADRO NO. 7

En su labor de trabajo cuenta usted con e equipo de oficina que le permita brindar un mejor aporte al desarrollo de la Universidad

Respuesta	No	%
SI	64	94
NO	4	6
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

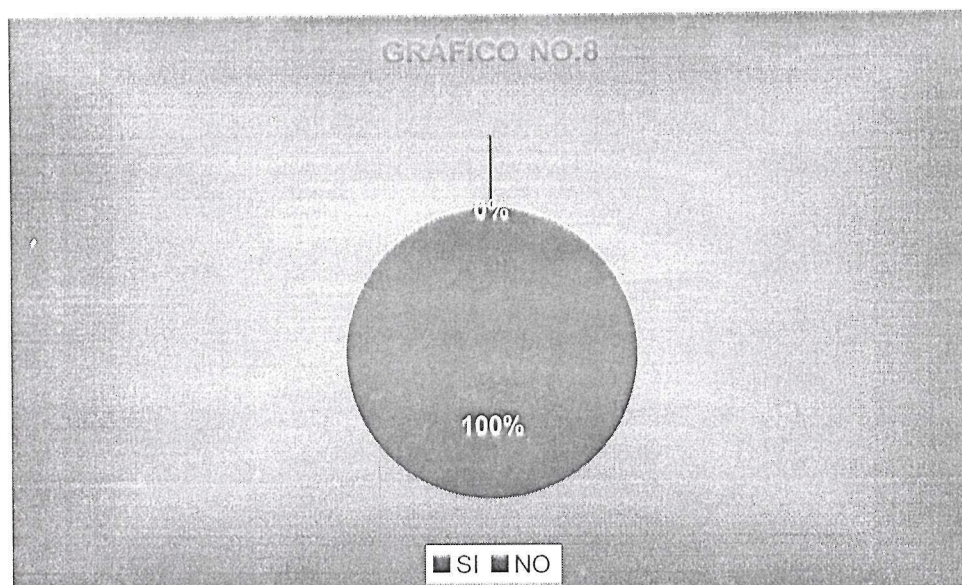
Elaboración: Verónica Vera Borja

En su labor institucional la mayoría de las secretarías encuestadas como se muestra en el cuadro y gráfico No. 7, respondieron que cuentan con los equipos suficientes para poder desempeñar de forma efectiva sus funciones secretariales.

CUADRO NO. 8

Considera que su labor secretarial
es efectiva

Respuesta	No	%
SI	68	100
NO	0	0
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

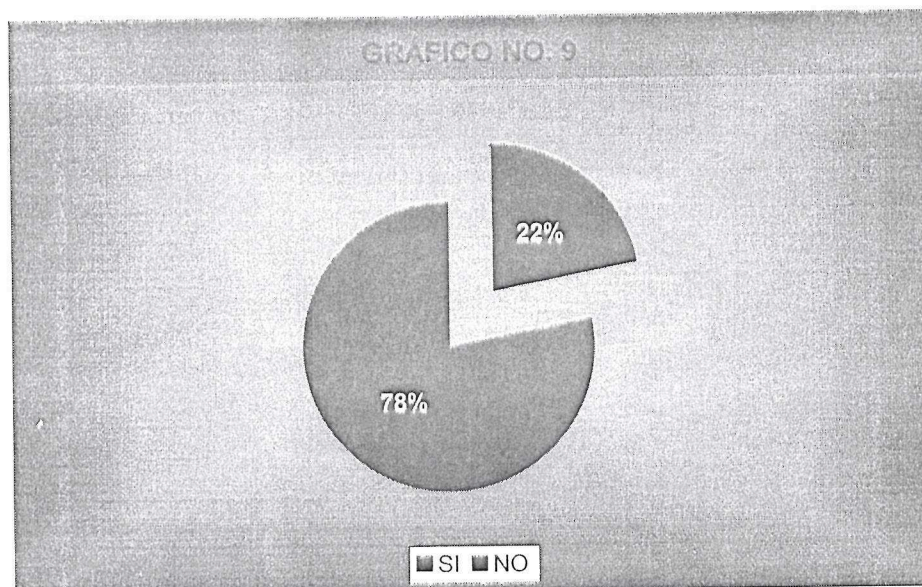
Elaboración: Verónica Vera Borja

Al contestar esta pregunta las secretarías encuestadas como se muestra en el cuadro y gráfico No. 8, el 100% de la muestra tomada respondió que considera su labor secretarial efectiva, es decir que pueden desempeñar o realizar las tareas o actividades que le designen, porque está capacitada intelectual y profesionalmente, además de contar con la experiencia laboral necesaria para poder desempeñar adecuadamente sus funciones.

CUADRO NO. 9

Considera que su sueldo está de acuerdo
a las labores que desempeña

Respuesta	No	%
SI	15	22
NO	53	78
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

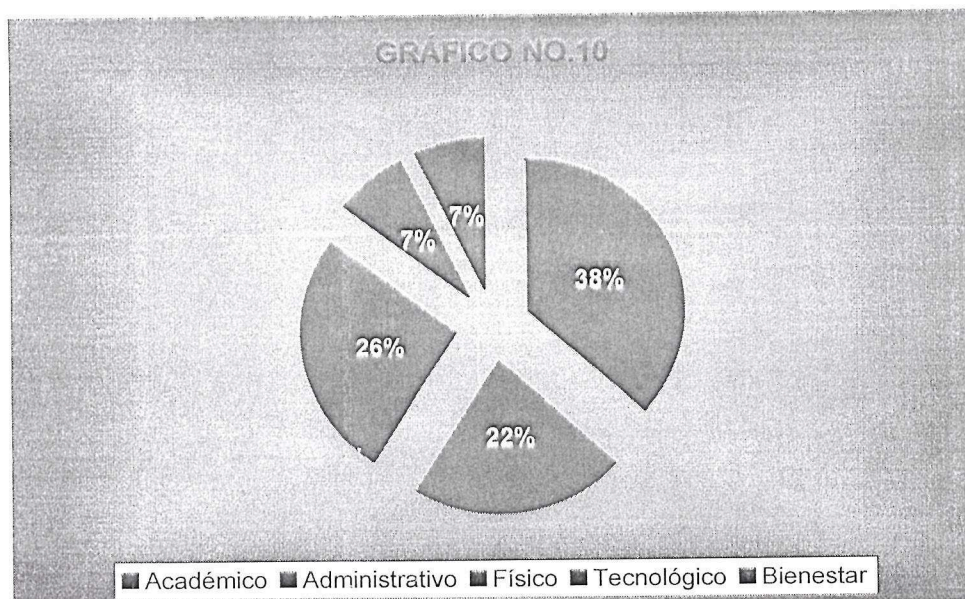
Elaboración: Verónica Vera Borja

Como se observa en el cuadro y gráfico No. 9, de las 68 encuestadas sólo 15 respondieron que están de acuerdo con el sueldo que perciben de acuerdo con las funciones que desempeñan, este grupo corresponde al 22% de la muestra, 53 secretarías respondieron que no están de acuerdo con el salario percibido, y corresponde a la mayoría de la muestra representadas por el 78%, por lo tanto es de suma importancia que las autoridades Universitarias revisen los sueldos, ya que la mayoría se esfuerzan por capacitarse y estar al día con los avances tecnológicos para de esta manera dar un mejor servicio a la Universidad y a la comunidad.

CUADRO NO. 10

En qué aspectos considera que la UTM
ha mejorado

Respuesta	No	%
Académico	25	37
Administrativo	15	22
Físico	18	26
Tecnológico	5	7
Bienestar	5	7
TOTAL	68	100



Fuente: Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Elaboración: Verónica Vera Borja

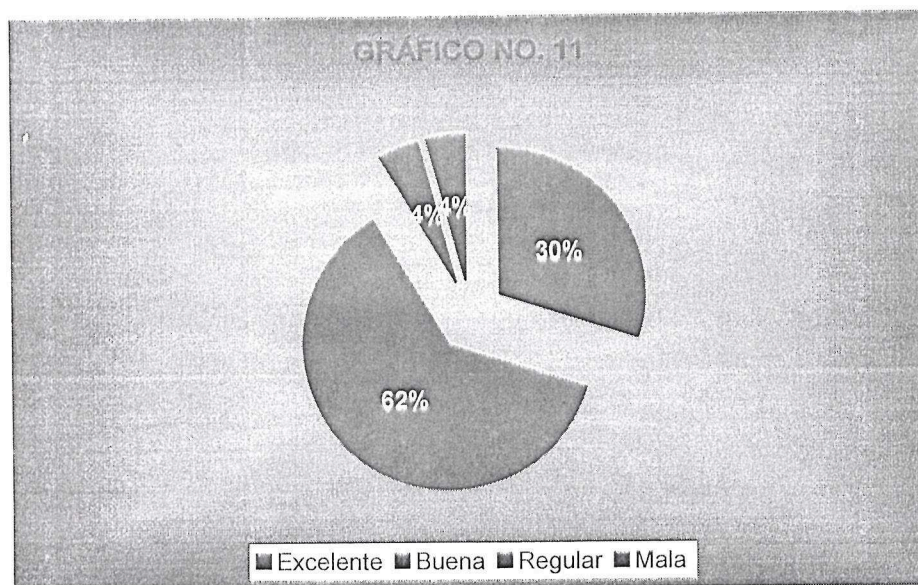
Al preguntarles a las secretarías de la Universidad, en que aspecto consideraban ellas que había mejorado la UTM, el mayor porcentaje correspondiente al 38% de la muestra respondieron que en lo académico, seguidas por el 26% que contestaron que habían mejoras en la estructura física de la misma, el 22% contestaron que en lo administrativo habían sentido mejoras, y el 7% en lo tecnológico y bienestar respectivamente, lo que significa que la Universidad en los últimos tiempos no se ha estancado si no que se han sentido mejoras en todos los aspectos, principalmente en la parte académica cumpliendo uno de los objetivos para lo cual fue creada.

ENCUESTAS APLICADAS A LAS AUTORIDADES DE LAS SECRETARIAS

CUADRO NO. 11

Cómo es relación Laboral que mantiene usted con su secretaria

Relación Laboral	No	%
Excelente	7	30
Buena	14	62
Regular	1	4
Mala	1	4
TOTAL	23	100



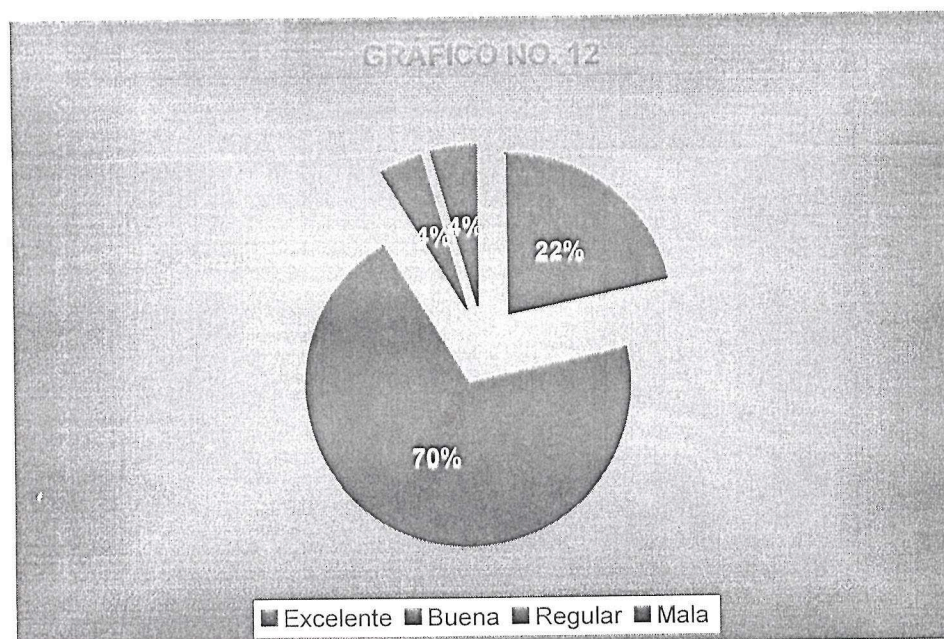
Fuente: Autoridades de la Universidad Técnica de Manabí

Elaboración: Verónica Vera Borja

Al preguntarle a las autoridades de la Universidad Técnica de Manabí, como es la relación que ellos mantienen con sus respectivas secretarías la mayoría contestó que la relación laboral va de excelente a buena en un 30% y 62% respectivamente, por lo que es de suponer que existe respeto, comunicación y ambiente agradable donde las secretarías pueden desempeñar sus funciones, por lo tanto el desempeño administrativo de sus secretarías según lo respondido por sus jefes es óptimo.

CUADRO NO. 12
Considera que el trabajo que desempeña
su secretaria es

Respuesta	No	%
Excelente	5	22
Buena	16	70
Regular	1	4
Mala	1	4
TOTAL	23	100



Fuente: Autoridades de la Universidad Técnica de Manabí

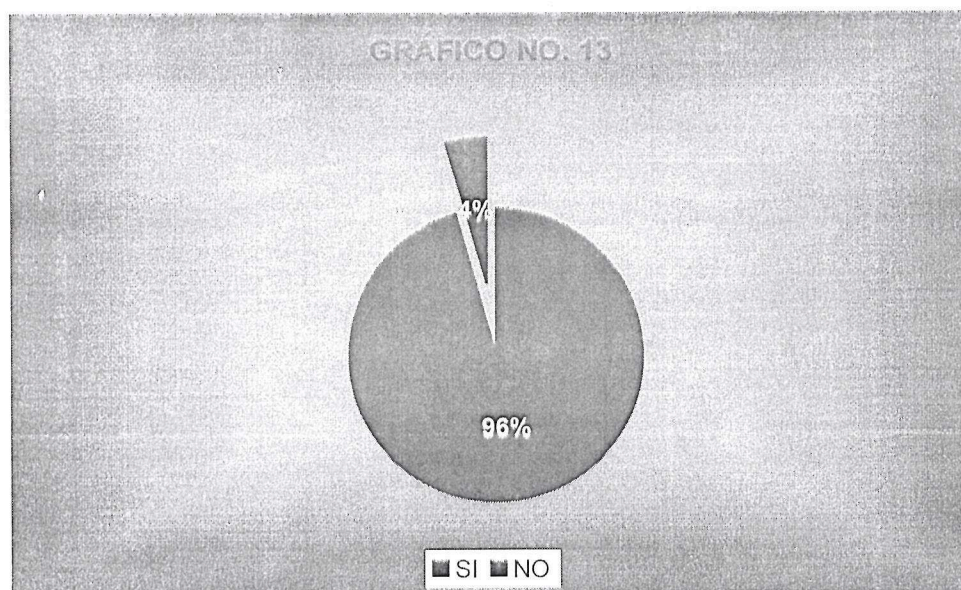
Elaboración: Verónica Vera Borja

En el cuadro y gráfico No. 12 se puede apreciar que el 92% de las autoridades encuestadas respondió que las funciones administrativas que desempeñan sus secretarías son excelentes (22%), y buenas (70%); por lo tanto se nota que las secretarías desempeñan sus funciones con efectividad y responsabilidad, por lo que el trabajo que ellas realizan tiene un aporte significativo para el beneficio y desarrollo institucional.

CUADRO NO. 13

Considera que las secretarias bajo su dirección trabajan en un ambiente agradable

Respuesta	No	%
SI	22	96
NO	1	4
TOTAL	23	100



Fuente: Autoridades la Universidad Técnica de Manabí

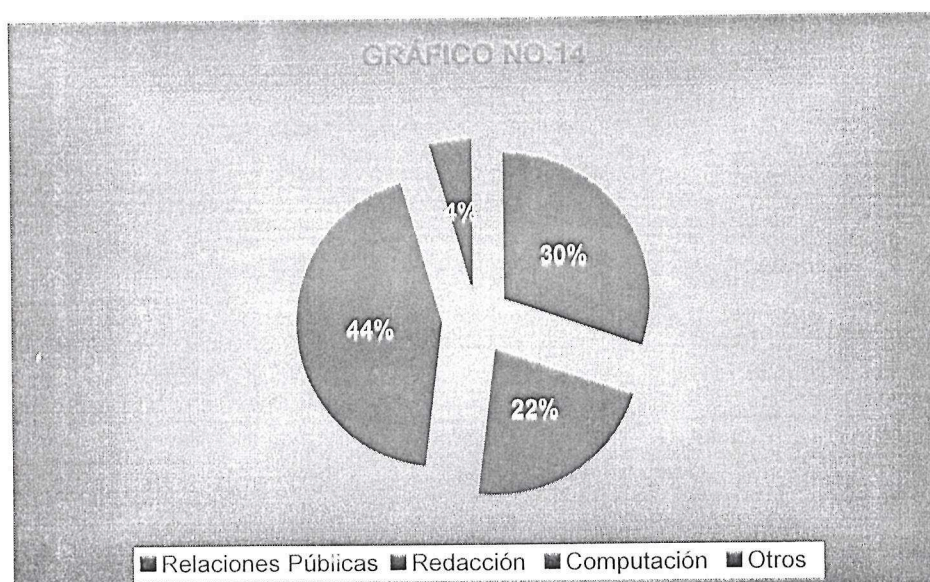
Elaboración: Verónica Vera Borja

Como se observa en el cuadro y gráfico No. 13 la mayoría de las autoridades universitarias consideran que las secretarias trabajan en un ambiente agradable, el mismo que se puede comprobar al visitar las instalaciones administrativas de la universidad, ya que la infraestructura es adecuada y cuenta con espacios físicos amplios, ya que han sido adecuados en las últimas administraciones de la universidad para que el personal administrativo pueda trabajar en un ambiente agradable y confortable, dotado de equipos modernos que faciliten realizar las funciones administrativas.

CUADRO NO.14

En qué áreas cree que las secretarías necesitan fortalecer sus conocimientos

Respuesta	No	%
Relaciones Públicas	7	30
Redacción	5	22
Computación	10	44
Otros	1	4
TOTAL	23	100



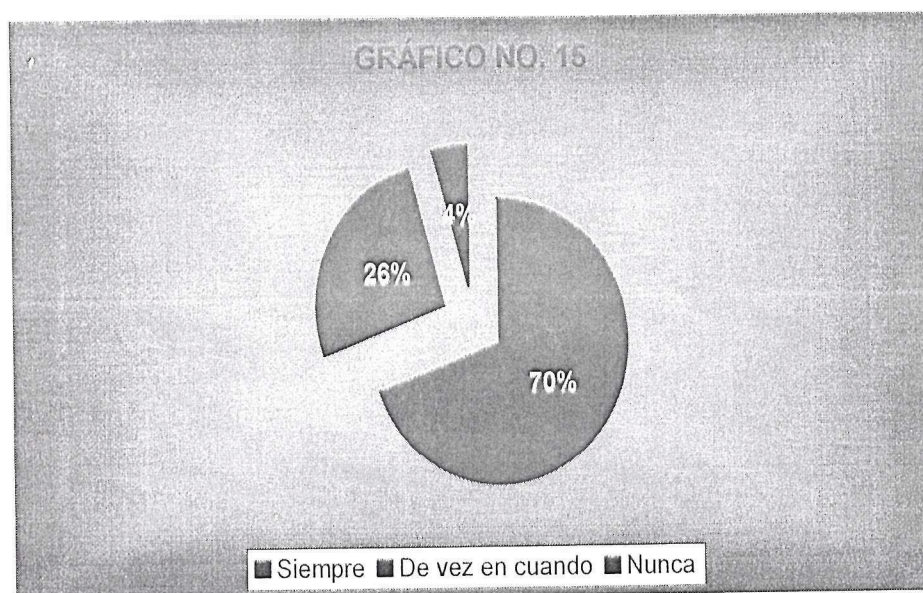
Fuente: Autoridades de la Universidad Técnica de Manabí

Elaboración: Verónica Vera Borja

La formulación de esta pregunta fue interesante, ya que conocer cuál es el área que para criterio de las Autoridades y Jefes Departamentales las secretarías necesitan conocer es fundamental, determinándose con los resultados siguientes: La mayoría determinó que las secretarías deberían fortalecer sus conocimientos en el área de computación, ya que al ser un medio tecnológico muy utilizado en la actualidad facilita las funciones administrativas. Las relaciones públicas es un área que también merece especial atención debido a que del manejo de esta área depende el buen funcionamiento de la institución educativa.

CUADRO NO. 15
Como autoridad realiza las gestiones para
capacitar sistemáticamente al personal
administrativo para desempeñar mejor sus funciones

Respuesta	No	%
Siempre	16	70
De vez en cuando	6	26
Nunca	1	4
TOTAL	23	100



Fuente: Autoridades de la Universidad Técnica de Manabí

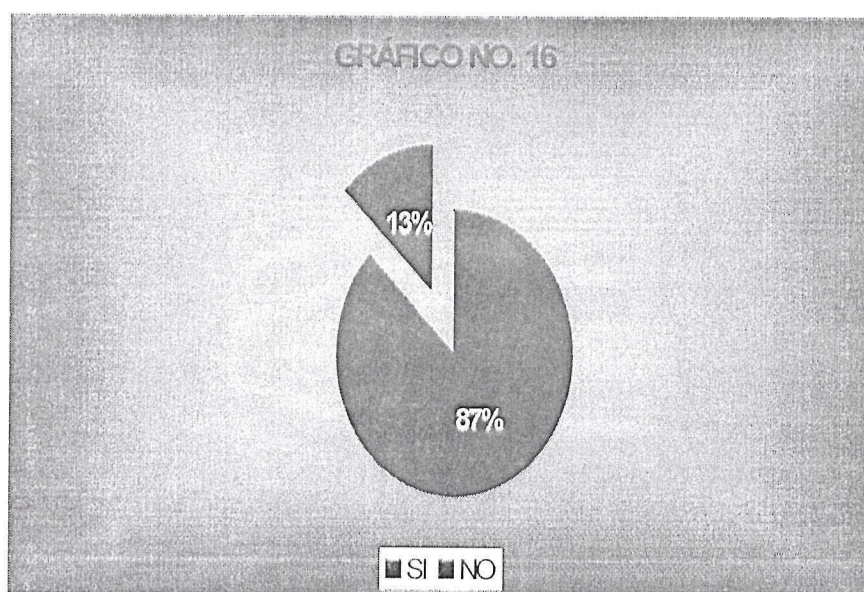
Elaboración: Verónica Vera Borja

Mediante éste cuadro y gráfico se puede establecer que las autoridades de la Universidad están constantemente preocupados por la capacitación de su personal administrativo, sobre todo de las secretarías, como se puede apreciar en el gráfico el 70% realiza capacitación de sus secretarías constantemente, el 26% de vez en cuando y sólo el 4% no realiza ninguna gestión para ayudarlas a capacitar, sin embargo se muestra interés por parte de las autoridades de que se capaciten pues lo consideran una función indispensable y fundamental para el correcto desenvolvimiento de las funciones administrativas que desarrolla la secretaria.

CUADRO NO. 16

Mediante la aplicación del plan estratégico se logró
elevant la competencia y el nivel académico de la secretaria

Respuesta	No	%
SI	20	87
NO	3	13
TOTAL	23	100



Fuente: Autoridades de la Universidad Técnica de Manabí

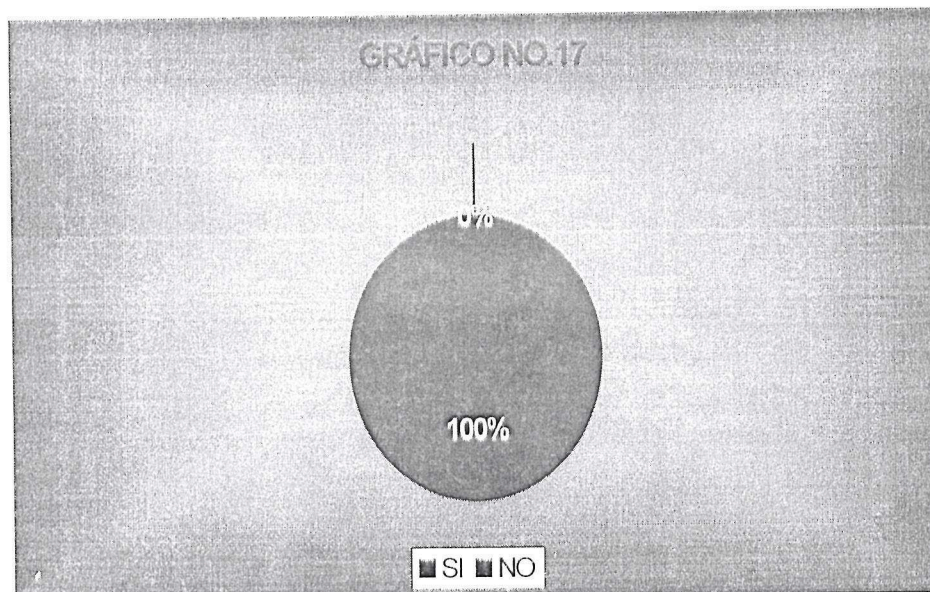
Elaboración: Verónica Vera Borja

Al responder a esta pregunta, los jefes de las secretarías encuestadas respondieron en su mayoría que mediante el plan estratégico, se logró mejorar el rendimiento académico y administrativo de las secretarías de la institución, ya que este plan exige que las secretarías tengan capacitación constante en diversos niveles, se las incentiva a tomar maestrías para que obtengan un título de cuarto nivel y poder desarrollarse académicamente mejor, dándoles la oportunidad de ser también docentes de acuerdo a la capacitación que tengan, y como están mejor capacitadas las funciones administrativas las realizan de forma más eficaz.

CUADRO NO. 17

Los avances tecnológicos han hecho que las labores secretariales sean desempeñadas de mejor manera

Respuesta	No	%
SI	23	100
NO	0	0
TOTAL	23	100



Fuente: Autoridades de la Universidad Técnica de Manabí

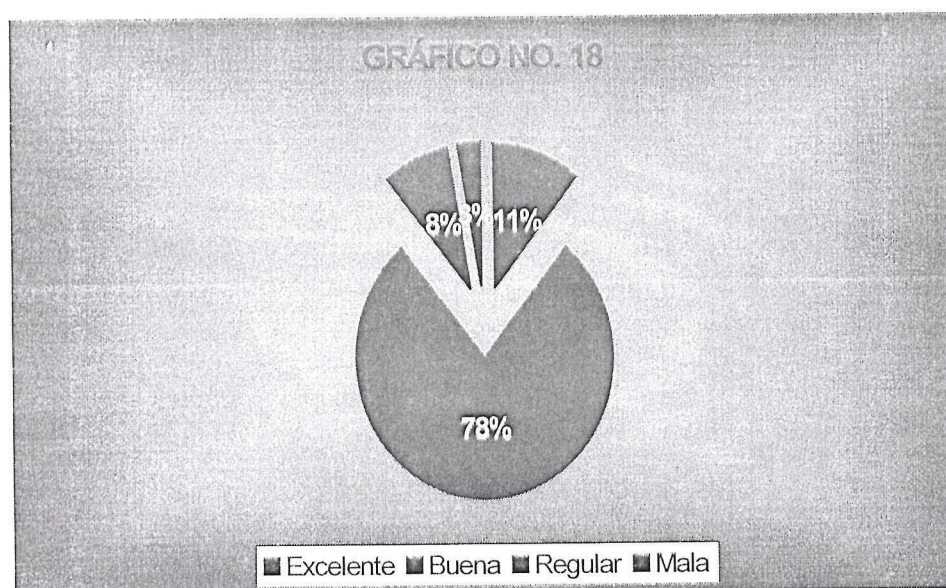
Elaboración: Verónica Vera Borja

Al notar las respuestas dadas en el cuadro y gráfico No. 17 se puede notar que el 100% de los encuestados manifestaron que los avances tecnológicos, han hecho que las funciones secretariales sean desempeñadas de mejor manera. El uso de las nuevas formas tecnológicas aplicadas en la Universidad, como por ejemplo, el uso del Internet, permiten que las labores administrativas de las secretarias se realicen de forma más rápida, al optimizar el tiempo en las labores administrativas los procesos que antes se demoraban días los pueden hacer en horas, por lo cual los avances tecnológicos representan una ventaja para realizar las funciones de las secretarias en general.

ENCUESTAS APLICADAS A LOS ESTUDIANTES DE LA UTM

CUADRO NO. 18
ENCUESTAS APLICADAS A LOS ESTUDIANTES
Cómo es el servicio que le brindan las secretarias de
la facultad o escuela donde usted estudia

Respuesta	No	%
Excelente	4	11
Buena	28	78
Regular	3	8
Mala	1	3
TOTAL	36	100



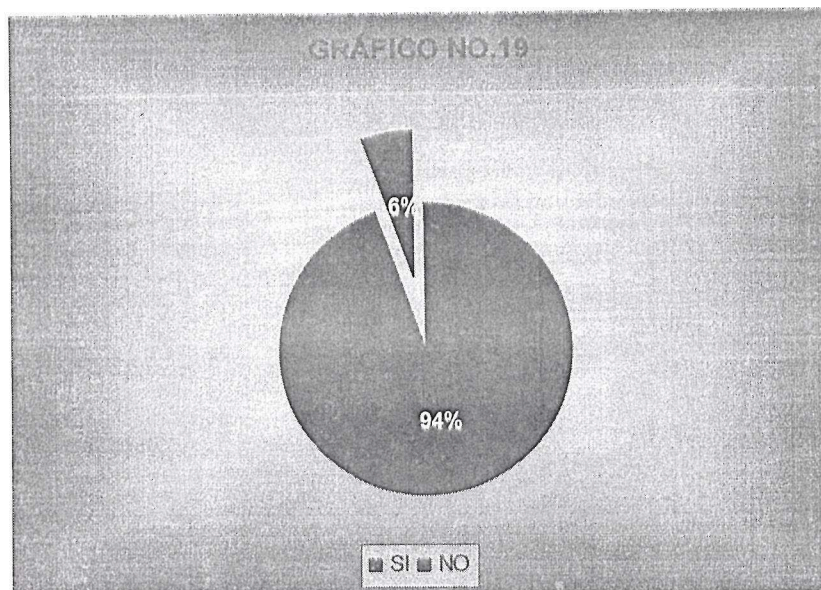
Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Verónica Vera Borja

Al comenzar con las encuestas aplicadas a los estudiantes de las diversas Facultades y Escuelas de la Universidad Técnica de Manabí que fueron escogidos de forma aleatoria, se pudo comprobar que la mayoría de los estudiantes respondieron que tienen un trato amable y bueno por parte de las secretarias de sus respectivas facultades o escuelas, el 78% reportó que el servicio brindado por estas es bueno, y el 11% excelente, sólo el 11% en totalidad dijo que no tenían un buen servicio por parte de estas.

CUADRO NO. 19

Los equipos tecnológicos desarrollan mejor las actividades administrativas de las secretarias

Respuesta	No	%
SI	34	94
NO	2	6
TOTAL	36	100



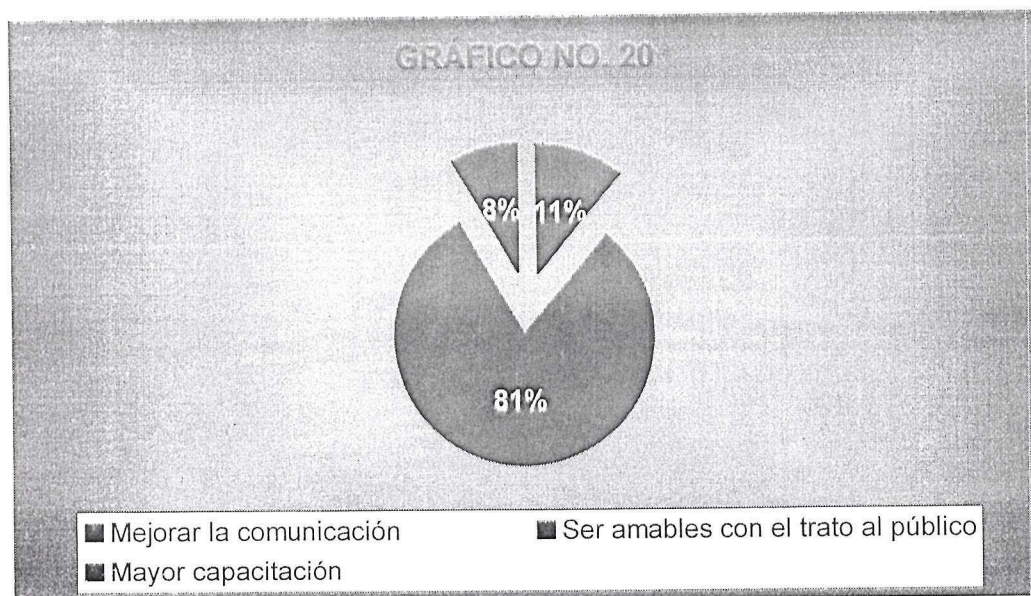
Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Verónica Vera Borja

Con las respuestas dadas por los estudiantes en este cuadro y gráfico se puede establecer que el 94% de los 36 encuestados opinan que los recursos tecnológicos implantados en la Universidad en la última década han mejorado significativamente el desempeño de las actividades administrativas de las secretarias, lo que es un buen indicador de la efectividad con la que realizan sus funciones y de la capacidad que tienen para atender al público.

CUADRO NO. 20

**Qué sugerencias haría a las secretarías
de la Universidad para que mejoren sus funciones**

Respuesta	No	%
Mejorar la comunicación	4	11
Ser amables con el trato al público	29	81
Mayor capacitación	3	8
TOTAL	36	100



Fuente: Estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí

Elaboración: Verónica Vera Borja

En el cuadro y gráfico No. 20, se puede notar que de los 36 encuestados, el 11% respondieron que sugieren que se mejore la comunicación dentro del mismo entorno administrativo de las secretarías y al atender al público, el 8% manifestaron que deberían capacitárseles más, y el 81% de los estudiantes respondieron que deberían ser más amables en lo que respecta a la atención al público general y a los estudiantes cuando requieren de su ayuda o colaboración para atender algún tema referente a sus propias carreras.

Conclusiones

Entre las conclusiones principales de este capítulo puede señalarse:

- Se pudo determinar que la mayor parte de las secretarias tienen desempeñando sus funciones administrativas dentro del centro Universitario entre 11 a 20 años representando el 62% del total de las encuestadas, la mayoría de las funciones que realizan las secretarias son planificadas, coordinadas y organizadas para asegurar el éxito y la consecución de los objetivos o metas planteadas por ellas.
- Las funciones administrativas desarrolladas por las secretarias han contribuido para el desarrollo institucional de universidad, para el 100% de las encuestadas la labor que realizan ellas es efectiva.
- La relación laboral que mantienen la mayoría de ellas con sus jefes es en un 68% de excelente a buena, por lo cuál el clima organizacional se torna estable y eficaz para el desarrollo de sus funciones, son facilitadoras del trabajo de sus jefes y la gran mayoría de ellos delegan funciones importantes a estas cuando se encuentran ausentes, lo que se confirmó con las encuestas hechas a las autoridades en las que manifestaron que las actividades realizadas por las secretarias van de lo excelente a lo bueno, y que mantienen una relación laboral con ellas basadas en el mutuo respeto y la correcta comunicación.
- Cuentan con equipos de oficina modernos y con una infraestructura adecuada que les permite desarrollar mejor sus funciones, aunque la remuneración económica no está de acuerdo a las funciones desempeñadas por ellas, el 78% reportó que no están conformes con su sueldo.
- Tanto las autoridades como las secretarias reportaron que la Universidad ha tenido avances significativos en todas sus áreas, prevaleciendo en un mayor porcentaje (37%) el área académica, seguida por el área física de la universidad con un (26%). Los jefes manifestaron en un 70% que siempre están ayudándolas para que se capaciten e

incentivándolas para que adquirieran títulos de cuarto nivel, que no sólo les ayudaría a ganar más sino también que se capacitarían para poder ser docentes de la misma universidad.

- En las encuestas realizadas a los estudiantes, el 89% respondió que se sienten bien atendidos por las secretarías de sus respectivas facultades y escuelas, sin embargo también aportaron que estas deben de tratar mejor al público, es decir mejorar el aspecto del trato con los mismos, y que se les debería de capacitar más para obtener mejores resultados que beneficiarían a todos, a los jefes y autoridades en el área administrativa, y a los estudiantes y público en general porque se realizarían las funciones con más rapidez.
- Por último cabe destacar que tanto las autoridades, como los estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí encuestados, están concientes del aporte importante que realizan las secretarías de la universidad en el desarrollo institucional de la misma a través de todas las funciones por ellas desempeñadas.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS DATOS

Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo primordial dar contestación al objetivo general del plan de tesis el cuál fue: Determinar la función de la Secretaria en el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, para ello se realizó un análisis de tipo descriptivo y analítico con la finalidad de establecer como la variable independiente que es la función de la secretaria dentro de la institución influye en al variable dependiente, es decir en el desarrollo institucional de la Universidad, para comprobar la veracidad de la relación entre las dos variables, se realizó encuestas y entrevistas a todos los involucrados en el tema como son las autoridades, los alumnos de la institución y a las propias secretarias, se utilizó la observación como técnica, y mediante la recolección de lo más relevante se pudo establecer que el rol de la secretaria juega un papel importante en el desarrollo institucional de la U.T.M., en este capítulo se analizaron los datos recogidos en el capítulo IV, y se tomaron en consideración los datos más sobresalientes relacionados con las dos variables y se pudo concluir que aquellas secretarias que realizan sus funciones en forma efectiva logran el desarrollo de la institución en la cual trabajan.

Análisis de datos

Se presentaron los datos en hojas electrónicas de Excel, mediante la utilización de la misma se pudo analizar como las funciones de las secretarias influye en el desarrollo institucional de la Universidad, a continuación se muestra en el cuadro No.21 la relación existente entre las dos variables objeto de estudio:

Cuadro No.21

ANÁLISIS DE LAS DOS VARIABLES

VI: FUNCIÓN SECRETARIA	VD: DESARROLLO INSTITUCIONAL
Administrativas	Facilita las funciones de su jefe inmediato
Financieras	Realiza funciones de Control y Organización
Técnicas	Capacitación constante para el manejo técnico de los equipos
Atención Interna y Externa	Mejor clima organizacional
Trabajo en equipo	Mejora la asistencia al público, agiliza las funciones laborales, hay más desarrollo
Capacitación Constante del Personal	Facilita el avance institucional

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar el resultado de los datos obtenidos en el capítulo IV, se deben de considerar lo siguiente, primeramente hay que responder a la pregunta central que dice: que circunstancias pueden influir para que las secretarias no contribuyan al desarrollo institucional? como se observó en el cuadro No. 9 de las encuestas dirigidas a la Secretaria, en el que el 78% de las encuestadas no se encuentran conformes con el sueldo percibido, este es uno de los factores más influyentes según lo que se pudo observar para que las secretarias muestren desinterés por realizar de manera adecuada sus funciones secretariales, otro factor relevante es el trato que reciben de sus jefes como se observa en el cuadro #3 donde el 33% de las secretarias respondieron que su relación va de regular a mala, lo que es preocupante, ya que si la secretaria no se encuentra satisfecha en el medio que la labora, lamentablemente este se vuelve hostil y se tiende a truncar el desarrollo institucional de la universidad.

Así mismo es importante conocer ¿cómo se pueden ayudar a las Secretarías para que desarrollen mejor sus funciones?

Para poder ayudar a que las secretarías desarrollen mejor sus funciones, se las debe de capacitar mejor en todos los ámbitos en el cuadro #14, el 44% de los jefes respondieron que se las debe de capacitar mejor para que puedan manejar los recursos tecnológicos con los que cuentan para realizar sus funciones laborales, de tal forma que los procesos administrativos no se vuelvan burocráticos y se incentive a la secretaria a buscar el desarrollo de la institución, así mismo en el cuadro # 20 el 89% de los estudiantes consideran que las secretarías deben ser amables con el trabajo público. Una de las preguntas subsidiarias de gran importancia para este tema es el cómo el medio laboral donde estas desarrollan sus actividades puede o no contribuir al desarrollo de la universidad?, el 96% de los jefes en el cuadro #13 creen que el medio es el adecuado para desempeñar sus funciones lo que es reafirmado por las mismas secretarías en el cuadro #7 donde el 94% señala que cuenta con el equipo de oficina que le permite un mejor aporte al desarrollo institucional de la universidad; a la vez esto se confirma en el cuadro #17 donde el 100% de los jefes indican que los avances tecnológicos implementados han hecho que las labores secretariales sean realizadas de mejor manera , así mismo el 94% de los estudiantes lo señala en el cuadro #19, sin embargo otro aspecto de importancia que se debe de considerar para ver como si las funciones de las secretarías están de acuerdo a las exigencias laborales de la institución tienen que ser medidas a través de su capacitación. Sin embargo hay que considerar que la institución y los jefes tienen la responsabilidad de capacitar al personal aunque en el cuadro #15 el 70% de las autoridades señalan que realizan gestiones para capacitar al personal administrativo aunque existe un porcentaje minoritario pero considerable que señala lo hace de vez en cuando y el 4% indicó que nunca lo hace. En la entrevista que se mantuvo con un grupo de estas, manifestaron que se siguen capacitando por sus propios medios, aunque la universidad les subvenciona algunos curso, los de cuarto nivel son pagados

por ellas, estas afirmaron que debido a la capacitación constante en las que se encuentran involucradas ha hecho que la universidad se haya desarrollado institucionalmente, como se observó en el cuadro No. 10 en el que el 22% de las secretarías manifestaron que el aspecto administrativo de la Universidad ha mejorado notablemente durante la última década, el total de las encuestadas dijeron que consideran que su labor administrativa es efectiva lo que ha llevado de una forma contundente al desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, por lo tanto hay un factor de dependencia entre ambas variables con lo que queda comprobada las preguntas centrales y subsidiarias de esta investigación y sobre todo el papel primordial que juega la secretaria en el desarrollo de dicha institución. Por otra parte si se considera si ¿La eficacia y eficiencia de la Secretaría inciden al desarrollo institucional de la Universidad? se puede observar que en el cuadro # 3 el 100% de las secretarías consideran que su labor secretarial es efectiva; sin embargo las autoridades la consideran en un 70% como buena y un 22% como excelente lo que se observa en el cuadro #12 y se corrobora en el cuadro #18 donde el 78% de los estudiantes afirman que los servicios que brindan las secretarías son buenos.

Por consiguiente se puede especificar que el objetivo general de la investigación el cual fue: “Determinar la función de la Secretaria en el Desarrollo Institucional de la Universidad Técnica de Manabí”, se cumplió significativamente esto se comprueba en el cuadro #2, donde el 88% de las secretarías afirman que sus funciones administrativas inciden y aportan en el desarrollo de la Universidad Técnica de Manabí.

El objetivo específico #1 que dice: “Conocer el desarrollo que la Universidad ha tenido en los últimos períodos”, podemos recordar los resultados que se observan en el cuadro #10, donde el 37% de las secretarías señala que la Universidad ha mejorado en el aspecto académico, el 22%

señaló el aspecto administrativo y el 7% el aspecto tecnológico, lo que facilita la efectividad de su labor.

Para terminar con el análisis de los resultados se comprueba el Objetivo Específico #2, el cual manifiesta: “Analizar las funciones de las Secretarías en la Universidad Técnica de Manabí”, estas pueden ser consideradas como altamente competente, lo que se comprueba en el cuadro #12 donde las autoridades consideran en un 92% que el trabajo que desempeña su Secretaria es de bueno a excelente; así mismo, en el cuadro #18 los estudiantes señalan que los servicios que brindan la Secretaria en un 78% es bueno y el 11% excelente con lo que queda comprobada la investigación.

CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES

Después de analizado los datos pertinentes se comprobó la pregunta central y es que la secretaria es un factor determinante para el desarrollo institucional de la universidad, ya que son el verdadero motor que mueve a la universidad y se constituyen en entes facilitadores del trabajo de sus jefes y de las autoridades desarrollando su labor secretarial de manera efectiva de tal modo que contribuyen con su trabajo diario a mejorar la institución, para concluir se pueden destacar los siguientes puntos:

- El 88% de las encuestadas manifestó que sus labores administrativas contribuyeron al desarrollo de la universidad, cabe anotar que el 77% de ellas llevan laborando en dicha institución más de 10 años.
- El 68% tienen una relación laboral satisfactoria con sus jefes por lo tanto las labores administrativas no se ven truncadas lo que facilita el desarrollo de la UTM.
- El proceso de modernización que se ha dado en la última década ha sido uno de los factores más influyentes para el desarrollo de dicha institución, el 94% de las secretarias así lo manifestaron, aunque el 22% de sus jefes manifestaron que aún se las debería seguir capacitando sobre todo en el área de computación para su mejor manejo y para agilizar de esta manera las actividades laborales que favorecen a la universidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aristazábal, A. (2001). Intermedios Editores. Bogotá-Colombia. Circulo de Lectores.
- Aristizabal, A. (2001). Manual de la Secretaria Moderna. Bogotá – Colombia.
- Artigas, L. (1980). Del libro la Secretaria: La definición conceptual de secretaria.
- Bello, A. (1984). Los siete hábitos de la gente efectiva. Barcelona. Editorial Paidos.
- .
- Chopra, D. (1994). Las siete leyes espirituales del éxito. Barcelona. Editorial Paidos.
- .
- Deschamps, A. (1998). Selección adecuada de la Secretaria. Madrid.
- Enciclopedia Océano (2000). Definición Etimológica de la Palabra Secretaria.
- Fonnegra, G. (1985). La Secretaria. Bogotá. Carlos Valencia Editores.
- Fuentes, JL. (1997). Nuevas responsabilidades de las Secretarias. Bogotá. Intermedio Editores.
- Gispeert, C. (2002). El Libro de la Secretaria. 4ta. Edición. Barcelona – España.
- González R., A. (2004). El Nuevo Perfil Profesional de la Secretaria Moderna. Cuenca.
- González, A. (2002). El Nuevo Perfil Secretarial. Cuenca – Ecuador.
- Houlard, M. (1997). Como ser una Secretaria eficaz. Bogotá.
- Llabras, Ch. (1989). Técnicas y prácticas de Oficina. México.

Lucien, A y Pierre, Si. (1979). Las Relaciones Interpersonales. Barcelona. Editado por Herder.

Miranda Podadera, L. (1989). La efectividad en el Tiempo. Madrid. Editorial Hernando.

Morales Ordóñez, J. (1988). Inteligencia Emocional de los Profesionales. Bogotá – Colombia.

Morris, D y Brandon, J. (1995). Como aplicar con éxito las Funciones Secretariales. Panamá. Editorial Mc.GRAW-Hill.

Morris, D., y Brandon, J., (2001). Cómo Aplicarla Con Éxito En Los Negocios. Mc.GRAW-HILL. MANAGEMENT SIGLO XXI/ REINGENIERÍA.

Universidad Técnica de Manabí (2004). Estatuto Orgánico de la Universidad. Consultado el 11 marzo del 2007.

Universidad Técnica de Manabí. (Junio, 2007). Encuestas tomadas a las secretarias de la institución, autoridades y estudiantes. Portoviejo-Manabí.

Velasco Ibarra, José Maria Dr. (1952). Decreto Legislativo 29 Octubre 1952. Creación de la Universidad Técnica de Manabí.

ANEXOS

ANEXO 1**Formulario No. 1****ENCUESTA REALIZADA A SECRETARIA(O) DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer el desarrollo de las actividades laborales del Personal Administrativo en el área Secretarial con la finalidad de mejorar los servicios, la atención del usuario y otros requerimientos académicos y administrativos de la Universidad Técnica de Manabí

Instructivo

Conteste con una **X** la respuesta que usted considere apropiada y explique las razones en el caso de que se le solicite un por qué.

Fecha: _____

1.- Datos Generales de las Secretarias

Tiempo de labor en la Institución

2.- ¿Cree usted que sus funciones administrativas han aportado al desarrollo de la UTM?

Sí No

3.- ¿La relación que mantiene con su jefe inmediato es?

Excelente Buena Regular Mala

4.- ¿Facilita usted las labores de su Jefe inmediato?

Sí No

5.- ¿Su jefe inmediato le concede potestad para tomar decisiones en su ausencia?

Sí No

6.- ¿Cómo evalúa usted la atención que brinda tanto interna como externamente?

Excelente Buena Regular Mala .

7.- ¿En su labor de trabajo cuenta usted con el equipo de oficina que le permita brindar un mejor aporte al desarrollo institucional de la Universidad?

Sí No

8.- ¿Considera usted que en su labor secretarial es efectiva?

Sí No

9.- ¿Considera que su salario está de acuerdo a las labores que desempeña?

Sí No

10.- ¿En qué aspectos cree usted que la Universidad ha mejorado?

Académico Administrativo Físico

Tecnológico Bienestar

ANEXO 2

Formulario No. 2

ENCUESTAS REALIZADAS A LAS AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE MANABÍ

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer el desarrollo de las actividades laborales del Personal Administrativo en el área Secretarial con la finalidad de mejorar los servicios, la atención del usuario y otros requerimientos académicos y administrativos de la Universidad Técnica de Manabí

Instructivo

Conteste con una X la respuesta que usted considere apropiada.

Fecha: _____

1.- ¿Cómo es la relación laboral que mantiene usted con su secretaria?

Excelente Buena Regular Mala .

2. ¿Considera que el trabajo que desempeña su Secretaria es?

Excelente Buena Regular Mala .

3.- ¿Considera que las Secretarias bajo su dirección laboran en un ambiente agradable?

Sí No

4.- ¿En que áreas cree que las secretarias necesitan fortalecer sus conocimientos?

Relaciones Públicas Computación Redacción Otras .

5.- ¿Como autoridad realiza las gestiones para capacitar sistemáticamente al personal administrativo para desempeñar mejor sus funciones?

Siempre De vez en cuando Nunca

6.- ¿Mediante la creación del Plan Estratégico se logró elevar la competencia y el nivel académico/administrativo de las Secretarías?

Sí No

7.- ¿Los avances tecnológicos implementados han hecho que las labores secretariales sean realizadas de mejor manera?

Sí No

ANEXO 3**Formulario No. 3****ENCUESTAS REALIZADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer el desarrollo de las actividades laborales del Personal Administrativo en el área Secretarial con la finalidad de mejorar los servicios, la atención del usuario y otros requerimientos académicos y administrativos de la Universidad Técnica de Manabí

Instructivo

Conteste con una X la respuesta que usted considere apropiada.

1.- ¿Cómo es el servicio que le brindan las Secretarias de la Facultad o Escuela donde usted Estudia?

Excelente Buena Regular Mala .

2.- ¿Considera que la dotación de equipos tecnológicos es suficiente para que las secretarias desarrollen sus labores administrativas dentro de su facultad?

Sí No

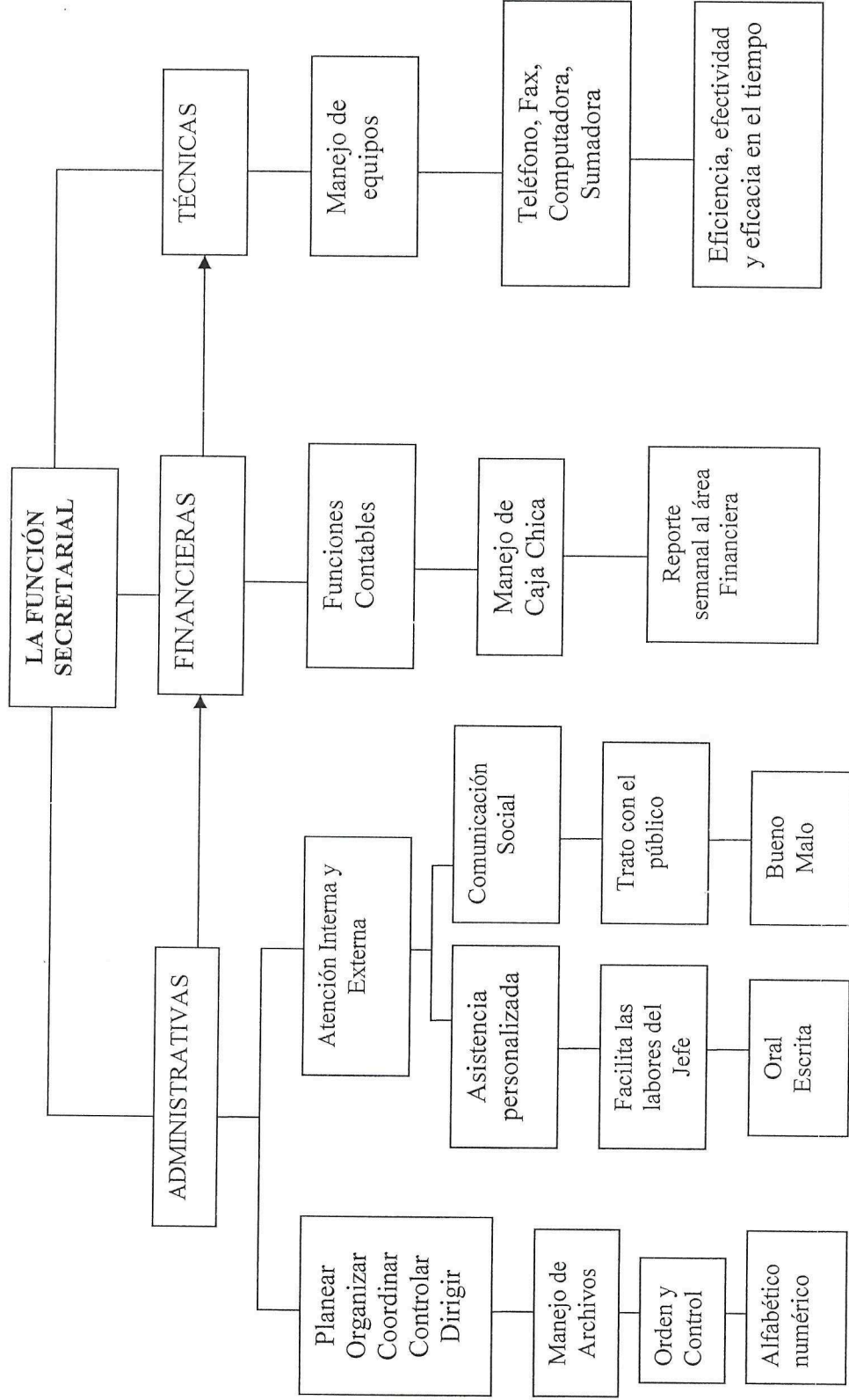
3.- ¿Qué sugerencias haría a las secretarias de la Universidad para que mejoren sus funciones?

Mejorar la comunicación

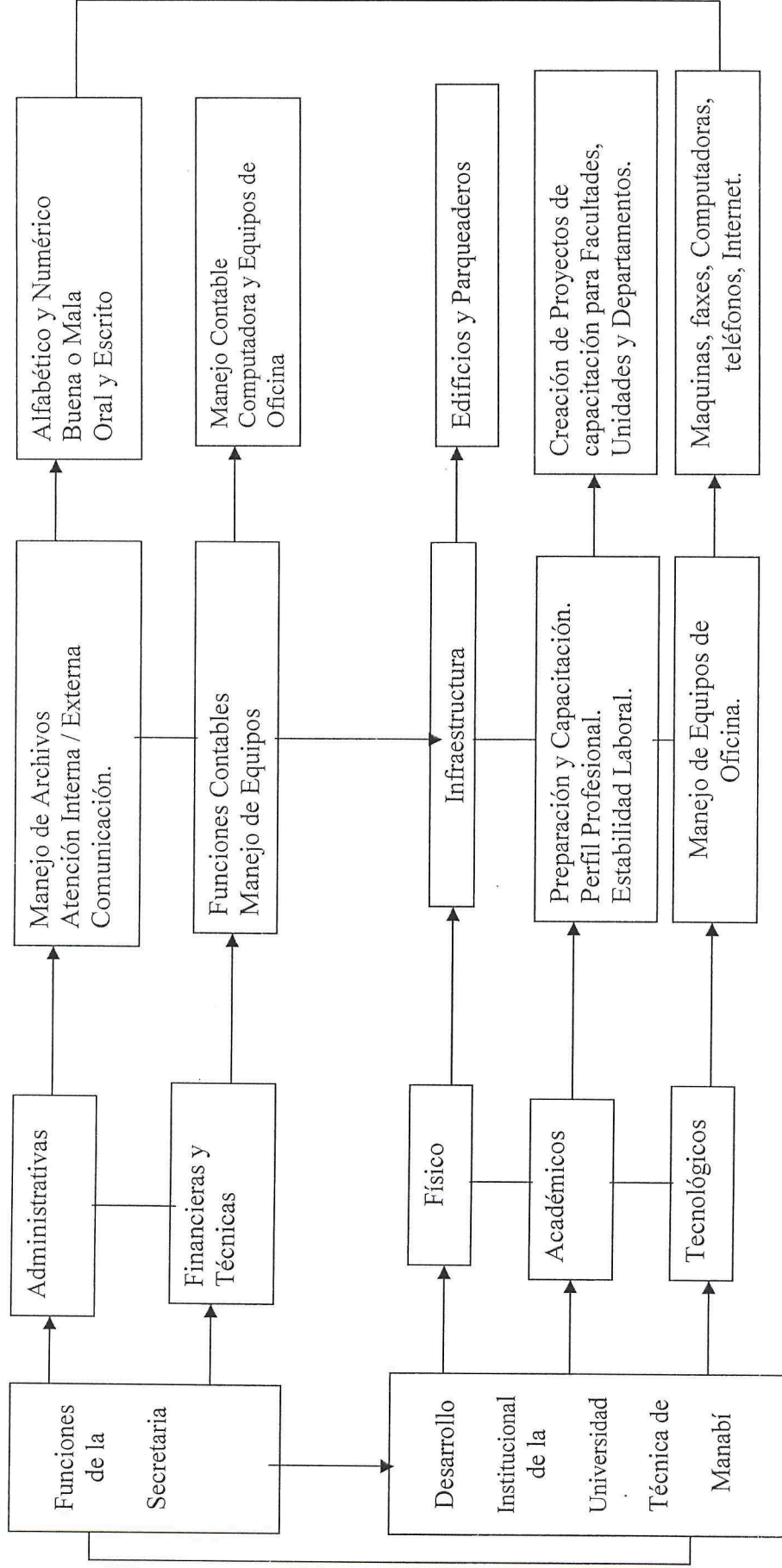
Ser amables con el trato al público

Mayor capacitación

ANEXO: MAPA CONCEPTUAL



ANEXO: MAPA CONCEPTUAL



ANEXO: MAPA CONCEPTUAL

