

DESEMPEÑO LABORAL Y PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

RESUMEN

La presente investigación trata sobre la importancia que de toda organización o institución, en cuanto a la calidad de servicio con la cual se brinde la atención al cliente, considerando que el cliente es la razón más importante para que una institución avance prósperamente. El que una empresa, organización o institución sea privada o pública mantenga como objetivo, la búsqueda de una mejora continua en cuanto al servicio y atención al cliente, conseguirá marcar la diferencia en el mercado como poseedora de una gran ventaja competitiva, llegando a posicionarse en la mente de sus clientes. Las universidades demandan hoy, no sólo la implementación de los currículos académicos, los sílabos por asignaturas y actualización de conocimientos de la docencia, máximo nivel académico; por ello, debemos mejorar nuestra calidad de servicio, que éstos sirvan para satisfacer las exigencias de los usuarios, estamos obligados a desarrollar procesos de auténtica modernización, tanto la forma de entregar una información a tiempo de acuerdo a los requerimientos del usuario como en la forma de funcionar internamente para lograr atender con la eficacia y confiabilidad necesaria.

Palabras clave: Servicio, Cliente, Calidad

Abstract

The present research deals with the importance of any organization or institution, as regards the quality of service with which the customer service is provided, considering that the client is the most important reason for an institution to advance prosperously. Whether a company, organization or institution is private or public maintains its objective, the search for a continuous improvement in terms of service and customer service, will be able to mark the difference in the market as having a great competitive advantage, reaching position in The minds of their customers. The universities today demand not only the implementation of academic curricula, syllables by subjects and updating of knowledge of teaching, maximum academic level; Therefore, we must improve our quality of service, that these serve to meet the demands of users, we are required to develop processes of genuine modernization, both the way to deliver information on time according to the requirements of the user as in the form To operate internally to achieve efficiency and reliability.

Keywords: Customer Service, Users, Quality of Service

INTRODUCCIÓN

El desempeño profesional de las secretarías constituye un factor determinante para la institución, el compenetrarse con aquellas acciones que son necesarias en la labor exitosa en su diario actuar como: planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan al departamento donde laboran y todo lo que la institución involucre en su desarrollo.

En la Instituciones de Educación Superior poseen departamentos (Departamento de Secretaria de periodo anual y semestral, Decanato, Subdecanato, Departamento de Nivelación, Posgrado, Comisión Académica, Departamento de Investigación, Administración y Acreditación) que lo conforman, el Decano, Subdecano, Comisión Académica, departamento de investigación, departamento de acreditación y evaluación, departamento de nivelación, donde actualmente cuentan con los servicios de Secretarías que en su mayoría poseen títulos de pregrado en diferentes profesiones. Los departamentos de secretaria consta de 1 a varias secretarías de las cuales algunas tiene título de tercer nivel en otras áreas, situación que estaría afectando al departamento en su excelencia de desempeño laboral diario en el trato hacia el estudiante que solicita información en su record académico como su certificado de notas, certificados de asistencia y certificados de becas.

Se debe destacar que la eficiencia en el desempeño laboral de los distintos departamentos está en relación directa con el aporte que brinda la secretaria, es por esto que los jefes de cada departamento deben conocer el desempeño laboral y profesional de cada una de sus ellas, puedan cumplir sus funciones a cabalidad y mejorar la atención que brindan a los usuarios. Conocer el desempeño de las Secretarías, no es un fin, es un medio para mejorar las relaciones humanas entre superiores y subordinados, para la entrega de estímulos y para el conocimiento estándar del desempeño institucional.

Este estudio pretende profundizar en el accionar de las Secretarías de los diferentes departamentos académicos de las Instituciones de Educación Superior determinando cuáles son las falencias de las secretaria para subir la calidad de desempeño laboral y profesional, determinando soluciones para incrementar el desempeño laboral y profesional de las distintas secretarías que laboran en las universidades, mediante planes de capacitación para su desarrollo laboral diario y disminuir los problemas con el usuario, mejorando el trabajo de cada departamento de la institución. En la metodología se acudió a fuentes bibliográficas y documentos que avalúen y sustenten las razones del diseño del programa de capacitación.

REVISIÓN LITERARIA

DESEMPEÑO

El interés no está en el desempeño general, sino en el desempeño del cargo, en el comportamiento del rol del ocupante del cargo. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. De este modo, el desempeño del cargo esta en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza. (Chiavenato, 2000, p.356).

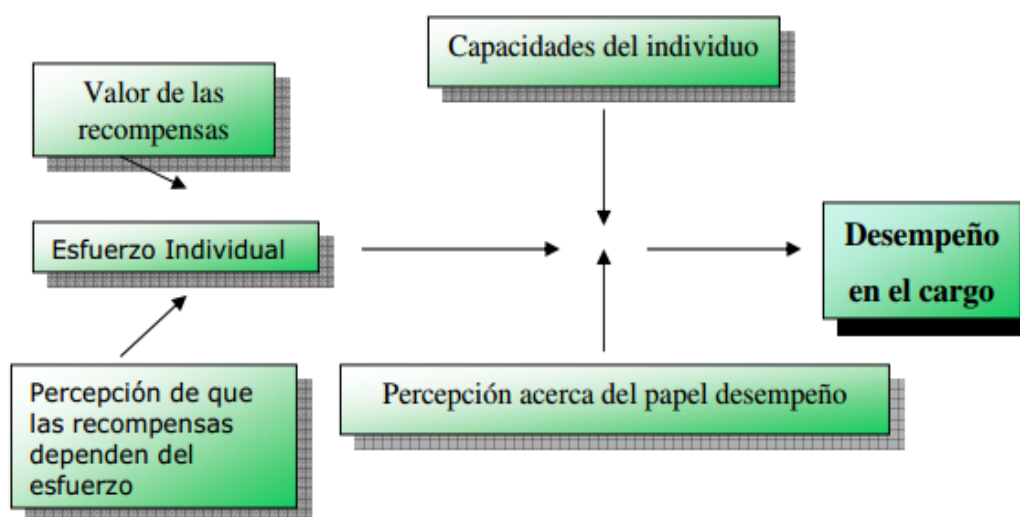


Figura 1: Factores que afectan el desempeño del cargo.

Fuente: Administración de Recursos Humanos. Idalberto Chiavenato, 2000

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus talentos humanos para crear ventajas competitivas.

DESEMPEÑO LABORAL

Se define desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”. (García, María. 2001. Pag. 3)

El desempeño laboral es medido en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Como todo ciclo consta de etapas, las cuales pueden ser observadas véase en la figura- 2.



Figura 2 Ciclo dinámico de la administración básica para implementación de un cambio

Fuente: Stoner J. Wankel C. Administración. Prentice-Hall. México, 1990. Pág. 4

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La Evaluación del Desempeño Es un procedimiento organizado que nos permite medir, apreciar y evaluar el desarrollo en sus labores comportamiento y resultados relacionados con sus actividades de trabajo de cada persona, así como el nivel de desinterés y en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro.

Respecto al tema: “El desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial desarrollo.” CHIAVENATO, Idalberto 2007 (Pag. 243)

DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS

“La modernización y el surgimiento de la sociedad industrializada, ha generado que la Secretaria sea probablemente el símbolo más universal de la presencia de ésta en el

mundo de los negocios” LONDOÑO, Mateus María Claudia Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz, 2da. Edición. Grupo Planeta. Madrid – España, año 2006.

Actualmente con un desempeño profesional eficiente, esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propia del sexo femenino, sus conocimientos, contribuyen para hacer del trabajo secretarial una dinámica laboral con éxito.

PLAN DE CAPACITACIÓN.

CHIAVENATO, Idalberto 2007, Pág.397 considera que: “Una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir la elección y la prescripción de los medios de tratamiento para señalar las necesidades señaladas o percibidas”. En otras palabras, una vez efectuada la detección y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a preparar su programa.

El plan de capacitación se realiza en base a las necesidades percibidas en el diagnóstico, en el que ya se tiene identificados puntos importantes como, cual es la necesidad primordial, sus causas, el tiempo de la capacitación, entre otras y en base a esto elaborar el programa.

CALIDAD EN EL SERVICIO

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

EL CLIENTE

El cliente es la parte más representativa de la empresa, es decir que dependerá de la presencia del cliente para que ella exista.

“Cliente es una persona que nos atrae sus necesidades y deseos; es alguien a quién debemos satisfacer y complacer; pues, se merece el trato más cordial y atento que le podamos brindar” Escudero Serrano, 2012 Comunicación Y Atención Al Cliente.

Es preciso mencionar que cliente es el individuo u organización que adquiere conscientemente productos de una determinada compañía, el motivo por el cual nace

es básicamente por una necesidad sea de atracción o deseo y/o sensación de que algo hace falta.

SERVICIO AL CLIENTE

Según Encarnación, M. (2005) es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales y estas son desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado a través de una calidad de trato, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas. También podemos decir que son las relaciones que se establecen entre el personal de la empresa y los clientes con las cuales trata directamente.

Esta frase destaca que el servicio al cliente es una gama de actividades que en conjunto originan una relación, y en ella se incluirá todo lo que abarcaban las cinco definiciones del principio, y algo más. La única objeción a esta definición sería la de ser demasiado amplia, porque también incluirá los aspectos de ventas, relaciones públicas y publicidad, que son independientes por derecho propio y que incluso a veces pueden entrar en conflicto con el servicio al cliente.

SECRETARIAS

Es el pilar fundamental dentro de las actividades de una oficina; es asistente directa del jefe, portavoz de las decisiones de su superior; asume responsabilidades de éste, con absoluta credibilidad; además construye el eficaz funcionamiento de la oficina, mediante su trabajo discreto ordenado y ágil. MORA, Vanegas, Carlos Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate. Las secretarias son el eje principal de toda institución pública o privada porque son la imagen y la atención que brinda hacia los clientes externos e internos.

METODOLOGÍA

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se realiza es descriptivo. Busca explicar los aspectos más importantes de la evolución del desempeño de las Secretarias que laboran en los diferentes departamentos de la Instituciones de educación Superior en Guayaquil, por

lo que fue necesario conocer las diferentes actitudes y aptitudes propias de los cargos que se desempeñan.

Los métodos utilizados para el presente trabajo de investigación son los siguientes:

Método deductivo – inductivo.- Para realizar la observación de los hechos particulares y analizar el clima laboral y profesional existente de las secretarias de la Facultad de Odontología.

Método investigación – acción.- Para observar el desempeño laboral y profesional de las Secretarías de la Facultad de Odontología.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Leyton Alfredo (2012), clasifica por el nivel de conocimientos que se adquieren, por la clase de medios utilizados para obtener datos y por la naturaleza de la información que se acoge para responder al problema de investigación.

En el trabajo de investigación se empleó las diferentes tipos de investigación:

Investigación documental.- Mediante la investigación documental se recopila la información de las correspondientes variables, con el objetivo de efectuar el debido análisis para diseñarlo en el marco teórico, que son las claves fundamentales para procesar la información.

Investigación de campo.- Esta investigación de campo ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el plan de capacitación y la evaluación a las secretarías para buscar las mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar.

Investigación explicativa.- Por medio de esta investigación se logra interpretar y entender la naturaleza de los resultados que surgirán de las entrevistas y encuestas, para dar un análisis que fundamentarán el marco investigativo.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

“Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como: encuestas, entrevistas, observación entre otros” RAMIREZ GONZALEZ 2010 - Metodología de la Investigación Científica.

Este trabajo de titulación utilizó la entrevista como instrumentos de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible este trabajo de titulación. La información recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

Encuestas.- La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos” RAMIREZ GONZALEZ 2010 - Metodología de la Investigación Científica.

Entrevistas.- Se aplicó a Decanos y Subdecano de las facultades de Instituciones de educación Superior en Guayaquil, previamente se la elaboró una entrevista planificada, para de esta manera tener conocimiento sobre la perspectiva de las secretarías de la facultad, con relación al plan de capacitación que se va a elaborar en la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil. Para la entrevista se utilizó un guion de preguntas abiertas.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACION

El universo que se tomó en consideración a 5 Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, tomando como población de 94 estudiantes para encuestar.

MUESTRA

TABLA #1.- Cálculo de la muestra

CLIENTES EXTERNOS	POBLACIÓN	MUESTRA
ESTUDIANTES	94	74
TOTAL	94	74

Elaborador por: Johanna Alegría Gómez

Fuente: Estudiantes de 5 Instituciones de Educación Superior en Guayaquil

CALCULO DE LA MUESTRA

n= tamaño de la muestra

N= población

Z= confianza (95% 1.96)

p= probabilidad de ocurrencia (éxito) 50% 0.5

q= 50% ó 0.5 (probabilidad de no ocurrencia / fracaso)

e= 5% error de estimación

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \frac{Z^2(p * q)}{N}}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5 * 0,5)}{(0,05)^2 + \frac{(1,96)^2 (0,5 * 0,5)}{N}}$$

$$n = 74$$

Aplicada la fórmula se con un margen de error de un 5% y con un grado de confianza del 95% obtenemos que el tamaño de la muestra corresponde a 74 clientes externos (estudiantes) serán encuestados.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de aplicar la encuesta a la población de estudio y recopilada la información pertinente, se procedió a la tabulación y codificación de los datos.

El procedimiento se inició agrupando, ordenando y tabulando de forma manual la información obtenida, finalmente los resultados se ilustraron en cuadros, en los que constan todos los datos recogidos, los cuales se utilizaron para detectar las necesidades de capacitación, lo que permitió la elaboración del plan de capacitación para las secretarías de 2 de las 5 Instituciones de Educación Superior en Guayaquil que se tomó como universo.

Los cuadros en los que consta la información permitieron visualizar con mayor precisión los datos, y sirvieron para analizar la cantidad de secretarías que necesitan ser capacitados de los diferentes departamentos de la facultad.

El tratamiento de la información, verificó la necesidad de diseñar un plan de capacitación dirigido las secretarías que laboran en los diferentes departamentos de las Instituciones de Educación Superior en Guayaquil

CONCLUSIÓN

La presente propuesta se elaborara con la ayuda de los autoridades del facultad, quien se beneficiarán las Secretarias de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil, ya que va a contribuir a mejorar el desempeño laboral y profesional de la secretarias con respecto a una buena atención al cliente y el trámite eficiente en los documentos que se solicitan.

De acuerdo a la problemática encontrada para elaborar el Plan de Capacitación se pudo identificaron las necesidades de capacitación mediante las encuestas realizadas a los estudiantes y la entrevista al Subdecano de la Facultad el Dr. Miguel Álvarez Avilés, que permitieron determinar la falta de conocimientos, actitudes, y habilidades que se requieren para el óptimo desempeño laboral y profesional de las secretarias de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil, de la misma manera se estableció el presupuesto de capacitación y se elaboró un cronograma y sus respectivos costos. Se estableció fecha y día para cuando se va a capacitar, las actividades antes, durante y después de la ejecución de la capacitación; los temas en los que se capacitará a las secretarias de la Facultad.

El ambiente en el cual se desarrolló el Plan de Capacitación fue el adecuado, ya que las participantes pueden intercambiar experiencias y conocimientos con la facilitador (a), lo que mejora el proceso de capacitación

En el proceso de capacitación se utilizarán materiales audiovisuales y otras herramientas que permitirán optimizar la enseñanza

BIBLIOGRAFIA

AYALA Villegas Sabino (2004).- Administración de Recursos Humanos

CHIAVENATO. IDALBERTO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. Quinta Edición 2002.- Evaluación del Desempeño,

CHIAVENATO. IDALBERTO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. Octava Edición 2007.- Evaluación del Desempeño,

DESSLER, Gary (2001).- Administración del personal Octava Edición

Encarnación, M. (2005). Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente. Editorial, Thomson. México.

Escudero Serrano, M. J. (2012). Comunicación y Atención al Cliente. (C. Lara, Ed.) Madrid, España: Paraninfo S.A.

García, María. La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones. Número 9 Febrero Marzo 2001. Pag. 3

- Horovitz, J. 1991. Pág. 26. *La Calidad del Servicio*. (1º ed.). España: Mc Graw Hill.
- Ishikawa Kaoru (1986).- Editorial Norma.- *¿Qué es el control total de calidad? - La Modalidad Japonesa*.-
- Jurán y Gryna (1998).- *Manual de control de calidad*, Madrid, McGraw Hill
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). *Dirección de Mercadotecnia*. México: Prentice Hall México.
- Kotler, P. (2008). *Los 80 Conceptos Esenciales del Marketing de la A a la Z*. España: Pearson Educación S.A.
- Kuster, I. y ROMÁN, S. 2004. Pág 35. *Venta Personal y Dirección de Ventas*. Editorial. Thomson. Madrid.
- Leyton Alfredo (2012) – *Tipo y Técnicas de Investigación Científica*.
- LONDOÑO, Mateus María Claudia *Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz*, 2da. Edición. Grupo Planeta. Madrid – España. 2006.
- Maqueda Lafuente, 2013.- *Atención al cliente*.
- Martínez Godínez, 2013- *Investigación científica*.
- MORA, Vanegas, Carlos *Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva*. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate
- OCEANO: 1994 “*Enciclopedia básica de la Secretaria*” pág. 19-50
- Ramírez González A. (2010) - *Metodología de la Investigación Científica*
- SALES Matías (2002).- *CAPITAL HUMANO Y ESTRATEGIA DEL NEGOCIO*.- *Alineando el desempeño de los Recursos Humanos hacia el logro de resultados Evaluación del desempeño*
- Sánchez, P. 2010. *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Editex. España.p. 39
- Stoner J. Wankel C. *Administración*. Prentice-Hall. México, 1990. Pág.4
- VÁSQUEZ, 2007 Pág. 95.- *Calidad del servicio*
- W. Edwards Deming 1989. Pág. 86.- Edición Diaz de Santos.- *Calidad, Productividad y Competitividad*
- ZAPATA, Imelda. “*Manual de la secretaria eficiente*” Volumen 1