



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA

Percepción de la calidad de servicio al usuario en relación al desempeño laboral de las secretarías de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, periodo 2017.

AUTORA:

Katherine Michelle Ponce Paillacho

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Bilingüe

Manta, marzo de 2018

TEMA

La percepción de la calidad de servicio al usuario en relación al desempeño laboral de las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, periodo 2017.

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 200 horas, bajo la modalidad de Trabajo de Investigación, cuyo tema del proyecto es “La percepción de la calidad de servicio al usuario en relación al desempeño laboral de las secretarías de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, periodo 2017”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita Ponce Paillacho Katherine Michelle, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2016-2017, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 15 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Lic. Pedro Idrovo Flores

Docente Tutor

Área: ADMINISTRATIVA

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación “La percepción de la calidad de servicio al usuario en relación al desempeño laboral de las secretarías de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, periodo 2017”, realizado por la Srta. Ponce Paillacho Katherine Michelle, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para la sustentación respectiva.

Manta, febrero 2018

Lic. Pedro Idrovo Flores
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo principalmente a mis padres: Lorena y Dennys que son los pilares fundamentales de mi vida y sobre los cuales gira la entrega, el esfuerzo y dedicación por alcanzar mis metas propuestas; sobre todo por el amor, cariño y apoyo incondicional que me brindan y demuestran a diario.

A mis abuelitos: Fabiola y Nilo, que son mi vida entera por haberme formado con buenos sentimientos, modales, hábitos y valores. A mis hermanos: Amelia y Niko que son mi complemento de vida los cuales han estado conmigo en todo momento, brindándome su apoyo incondicional y los adoro con mi vida. A mi Tío Dennys que es mi camino y ejemplo a seguir como profesional, con muchos conocimientos y experiencia.

A mi familia en general porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir junto a mí en los buenos y malos momentos. Además a mi grupo de amigos que hicieron de esta experiencia una de las mejores de mi vida.

Katherine Michelle Ponce Paillacho

RECONOCIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento tan especial de crecimiento tanto personal como profesional en mi vida, a mi familia por estar siempre presente en cada etapa de mi vida, su comprensión y apoyo en todo momento.

Además, expreso mis sinceros agradecimientos a cada una de las autoridades de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por abrirme sus puertas para estudiar en esta prestigiosa institución, nutrirme de conocimientos y obtener una educación de excelencia.

A la Decana y docentes infinitas gracias por el apoyo incondicional brindado en esta etapa, así mismo por la sabiduría y conocimientos transmitidos en el transcurso de mi formación como profesional.

Al Lic. Pedro Idrovo, que con sus conocimientos y experiencia académica supo orientarme durante el proceso de elaboración de este trabajo; además, por brindarme su tiempo, esfuerzo, dedicación.

Katherine Michelle Ponce Paillacho

ÍNDICE

RESUMEN	
TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
MARCO TEÓRICO	8
CAPÍTULO I	8
1.1. Antecedentes investigativos.....	8
1.2. Fundamentación legal	10
1.3. Fundamentación filosófica	11
CAPÍTULO II	13
CALIDAD DE SERVICIO	13
2.1. Definiciones de la Calidad de Servicio	13
2.2. Características del servicio	14
2.3. Importancia de la Calidad de servicio	17
2.4. Principios Básicos para la Calidad de servicio	17
2.5. Procesos de la Calidad de servicio	20
2.6 Impacto de la Calidad de servicio	20
CAPÍTULO III	23
DESEMPEÑO LABORAL	23
3.1. Definición del Desempeño laboral	23
3.2. Importancia del Desempeño laboral	23
3.3. Características del desempeño laboral	23
3.4. Factores que influyen en el Desempeño laboral	25
3.5. Clima Organizacional	26
3.6. Métodos de la Evaluación del Desempeño laboral	27
3.7. Tipos de Evaluación de desempeño	28
3.8. Evaluación de desempeño laboral por competencias	30
3.9. Motivación del Desempeño laboral	31
3.9.1 Estándar de pago por desempeño laboral	32

3.9.2 Comportamiento Organizacional	32
2.3. Diagnóstico o estudio de campo	34
DISEÑO DE LA PROPUESTA	43
TEMA.....	43
INTRODUCCIÓN.....	43
Objetivos	44
Objetivo General:	44
Objetivos específicos:	44
Metodología de trabajo.....	44
Recursos humanos	45
Recursos educativos	45
Cronograma de la Estrategia de Capacitación	48
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	52
.....	52
ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.	52

RESUMEN

El propósito del estudio fue describir la percepción de la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal en el departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – ULEAM, considerando la calidad de los servicios como un eje fundamental en el desempeño laboral.

El desempeño laboral es clave en el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo en las instituciones incidiendo notablemente en la calidad del servicio brindado a los usuarios. Esta investigación tiene su enfoque cuantitativo que se realizó en la ULEAM situada en la ciudad da Manta, Provincia Manabí, tomando como fuente de esta investigación a las secretarias del departamento de secretaria general de la universidad, con el objetivo principal la percepción de la calidad de servicio al usuario en relación al desempeño laboral de las secretarias de la ULEAM, la calidad del servicio a través de los fundamentos teóricos, los factores que influyen en el desempeño laboral. Analizando los resultados de la calidad de servicio de la secretaria general, se puede observar falencias relacionada a la prestación de servicio a los usuarios como parte de su desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of the study was to describe the perception of the quality of service and the job performance of the secretaries in the department of general secretary of the Laica Eloy Alfaro de Manabí University - considering the quality of service as a fundamental axis in the work performance

Work performance is key in the effective, efficient and effective operational institutions significantly influencing the quality of the service provided to users. This research has its focus quantitative which took place in the ULEAM located in the city of Manta, Manabí province; taking as a source secretary of the general secretary department of the University, with the main objective the perception of the quality of service to the user in relation to the job performance of the secretariats (s) in the ULEAM, the quality of service through its foundations, its factors influence job performance, analyzing the results of the quality of service of the general secretariat, you can see compliance and recognition that Secretaries (ACE) with vision and values have in providing the service to users as part of their job performance.

INTRODUCCIÓN

Se considera que la calidad en la prestación de servicios constituye una parte importante del enfoque integral que toda Administración debe manejar y su medición es la clave para gerenciar sus procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea. No se pueden desarrollar mejoras si no se tiene claridad sobre lo que se va a mejorar, además, el análisis de los datos de su medición constituyen unas buenas herramientas para el sistema de la toma de decisiones.

Estudiar y medir el grado de satisfacción del cliente es primordial para una empresa o institución. La calidad de los servicios prestados en las entidades públicas de nuestro país ha sido cuestionada constantemente, debido a que históricamente nos hemos encontrado con funcionarios que no han realizado correctamente sus funciones y que poco o nada aportan desde sus lugares de trabajo para mejorar la experiencia de los usuarios al momento de acceder a los servicios que se requiere.

En consecuencia el desempeño laboral de las secretarias es un tema que reviste de suma importancia; puesto que, se considera las funciones realizadas por estas forman parte de su ambiente profesional generando confianza, actitud positiva, con lo que se logra buenas relaciones tanto entre compañeros de trabajo como en los usuarios.

El desempeño laboral de las es un tema que reviste de suma importancia; por lo que, forma las bases de todas las actividades realizadas en el área de trabajo, ésta cobra su real magnitud debido a que permite destacar al profesional, logrando que cumpla con sus funciones de una forma asertiva.

La satisfacción del usuario es de vital importancia como una medida de calidad de atención y gestión, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, brindando una visión objetiva del servicio ofertado.

El personal de secretaria representa la mayor proporción de profesionales comprometidos con el servicio director a ciudadanos (McCance, 2003). En los servicios por lo general las secretarias son las que establecen el primer contacto con los usuarios y la relación que se establece en este momento puede ser decisiva para la satisfacción del usuario con la institución.

Las instituciones deben afrontar que los clientes son cada vez más exigentes, en cuanto a la calidad de los servicios que reciben y demandan de ellas. La mejor calidad no es siempre la más cara, o rápida si no la que más se adapta en características y a las necesidades del cliente.

Una norma de calidad es un documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que se proporciona para un uso común y repetido, una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto de la calidad.

Evaluar la calidad de atención en los servicios desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida; con los cuales se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de calidad de los servicios y ofrece además beneficios a costo relativamente bajos. Por ejemplo es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios, identificar las quejas de los usuarios descontentos, minimizar los daños a la institución como es el caso de las demandas legales así como es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y

facilitar la evaluación de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de atención mediante establecimientos de estándares de desempeño, esto a pesar de existencias de dudas sobre los aspectos técnicos de la atención.

En el Ecuador se evidencia el bajo nivel de comportamiento de las secretarías en su desempeño laboral, debido a la falta de cumplimiento de algunos requisitos que hacen que su trabajo sea más eficiente, y es por esto que se ha planteado realizar una investigación para dar solución a este problema.

La calidad en la prestación de servicios constituye parte importante del enfoque integral que toda Administración debe manejar y su medición es la clave para Gerenciar sus procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea. No se pueden desarrollar mejoras si no se tiene claridad sobre lo que se va a mejorar, además, el análisis de los datos de su medición constituyen unas buenas herramientas para el sistema de la toma de decisiones.

Estudiar y medir el grado de satisfacción del cliente es primordial para una empresa o institución. La calidad de los servicios prestados en las entidades públicas de nuestro país ha sido cuestionada constantemente, ya que históricamente se ha encontrado con funcionarios que poco o nada aportan desde sus lugares de trabajo para mejorar la experiencia de los usuarios al momento de acceder a los servicios que se requiere.

Ya empiezan a ser bastantes las organizaciones que miden la satisfacción de sus clientes (externos). De éstas, un gran porcentaje lo hacen por compulsión; es decir, forzadas porque la certificación ISO (o similar) así lo exige. Otras, aunque en menor medida, lo hacen por convicción, porque realmente creen que esto forma parte del camino hacia la excelencia, y que permite conocer mejor al cliente para así poderlo satisfacer mejor y conseguir su lealtad.

La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor objetivo de la atención recibida, ya que al ser este usuario ajeno a la organización en la que se le está brindando el servicio, su visión sufre de

menos sesgos ya que este no mantiene ningún tipo de relación ni emocional ni laboral con el proveedor de los servicios a los que está accediendo. Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de monitoreo y seguimiento, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad.

En departamento de Secretaria General de la **Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí** las secretarias presentan ciertas falencias en cuanto a la calidad de servicio, esto debido a que uno de los factores que intervienen dentro de esta problemática está relacionado a poca agilidad en los procesos administrativos, puesto que, al solicitar documentos tardan mucho en ser entregados.

Otras de las causas dentro de esta problemática radica en que este departamento se segregó debido al terremoto de 16 de abril del 2016, lo que ocasionó que varias áreas que se encontraban en este departamento se trasladaran a otros espacios disponibles, ocasionando que la calidad del servicio disminuya, puesto que los procesos ya no dependen del departamento como tal sino la agilidad con la que trabajen las otras dependencias.

Considerar la importancia de la calidad de servicio y como esta interviene en el desempeño laboral de las secretarias se podrá comprender el papel fundamental que esta cumple. Recibir capacitaciones prácticas ayudará a que los funcionarios puedan desenvolverse de una mejor forma al momento de prestar sus servicios; por lo que, podrán en ejecución cada uno de los conocimientos que han adquirido y se logre contrastar con las labores que desempeña en su rol.

Por medio de este trabajo de investigación se destaca interés por mejorar la calidad del servicio de las secretarias del departamento de Secretaria General, contribuyendo al mejoramiento del desempeño laboral en cada una de las actividades realizadas por estas.

Esta investigación destaca su importancia teórica y práctica; puesto que, servirá como referente para futuras investigaciones que se realicen en la que se aborden

temas relacionados a la calidad de servicio en el desempeño laboral se las secretarías. Este trabajo será de utilidad, especialmente en las secretarías del departamento de Secretaría General, puesto que, se considera que al conocer la importancia de ofrecer una buena calidad de servicio se podrá fortalecer el desempeño laboral de estas.

La estructuración de este trabajo, se realiza con fundamentos teóricos, extraídos de libros con información relacionada a las variables emergentes; es importante destacar que se hizo uso de información de internet con lo que se pudo reforzar cada uno de los aportes dados por los autores.

La presente investigación tiene como objeto de estudio la calidad de servicio al usuario y como campo el desempeño laboral del personal de secretaria general; por tanto, se plantea el siguiente problema: ¿De qué manera influye la percepción de la calidad del servicio al usuario en el desempeño laboral del personal de secretaria general de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”.

Esta investigación tiene su sentido de ser una vez que se logre explicar las siguientes incógnitas como:

- ✓ ¿Qué es la calidad de servicio al usuario y desempeño laboral?
- ✓ ¿Cuáles son Los Principios básicas de la calidad de servicios y los factores que influyen en el desempeño laboral?
- ✓ ¿Cuáles son los procesos de calidad de servicio y de desempeño laboral?
- ✓ ¿Cuál es el impacto de la calidad de servicio y la motivación en el desempeño laboral?

A continuación se muestran los objetivos formulados en base a las variables: El objetivo general se la formuló de la siguiente manera: Analizar la percepción de la calidad de servicio al usuario en relación al desempeño laboral de las

secretarias del departamento de Secretaria General de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, periodo 2017”.

Este objetivo pudo ser posible una vez que se cumplió con los siguientes objetivos específicos que se señalan a continuación:

1. Definir conceptualmente la calidad de servicio y el desempeño laboral.
2. Identificar los principios básicos de la calidad de servicios y los factores que intervienen en el desempeño laboral.
3. Identificar el impacto de la calidad de servicio y la motivación en el desempeño laboral.
4. Diseñar la propuesta sobre la calidad de servicio para mejorar el desempeño laboral de las secretarias de secretaria general de la ULEAM

En este proceso de investigación fue necesario identificar las variables; por tanto, la variable independiente es: La calidad de servicios y la variable dependiente: El desempeño laboral.

La hipótesis de este trabajo investigativo se determinó como: La aplicación de un plan de capacitación sobre la calidad de servicio, mejorará el desempeño laboral de las secretarias de en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, periodo 2017.

Para el desarrollo de este trabajo fue necesario aplicar las siguientes metodologías; cuantitativa por lo que se analizaron datos estadísticos que permitieron formular preguntas cerradas con la finalidad de tener respuestas cortas. Así mismo, se aplicó la investigación cualitativa con lo que se pudo estudiar las acciones que se están tomando frente a la problemática; según la dimensión temporal se hizo uso del método descriptivo; puesto que, se estudió el problema tal y como se presentó; ante este proceso, fue necesario hacer uso del método explicativo; debido a que se buscó dar respuestas al problema

mediante la descripción de los hechos observados. Además, se empleó el método lógico deductivo; debido a que se partió de casos particulares lo que permitió la elaboración de la hipótesis.

Las técnicas usadas para este trabajo investigativo fueron: la encuesta y entrevista; con la encuesta se generó una serie de preguntas dirigidas a las secretarias del Departamento de Secretaria General, con lo que se pudo conocer de una forma específica los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades, actitudes o intenciones que tienen para con la problemática. Se acudió la técnica de entrevista con la que se pudo interrogar directamente a la recepcionista documental del Departamento en estudio, obteniendo así información valiosa para el desarrollo de la investigación.

La presente investigación tuvo como universo el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, mientras que la población se determinó de acuerdo a las secretarias que laboran en este lugar. Por otro lado, la muestra con la que se efectuó el proyecto fue probabilística simple y constó de 10 personas, mismos que tuvieron la posibilidad de ser seleccionados por ser finita la población.

Para la recolección de la información se procedió a utilizar encuestas y entrevista; puesto que, con las preguntas formuladas a las secretarias de este Departamento se obtuvo información y así se llegó a comprender de mejor manera la problemática. Después de aplicar las encuestas y la entrevista se procedió a tabular la información para su posterior interpretación y análisis, donde se obtuvieron porcentajes, mismos que permitieron determinar la posible solución al problema en cuestión.

Esta investigación es trascendental porque permitió elaborar un Plan de capacitaciones sobre la calidad de servicio, la cual mejorará, el desempeño laboral de las secretarias en el Departamento de Secretaría General, estrategia que sirve como referente para el mejor desempeño de los profesionales que laboran en este lugar.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIONES

1.1. Antecedentes investigativos

En las investigaciones realizadas se encontró las siguientes variables que han sido ya objeto de estudio; por tanto, a continuación se señalan:

En la tesis de grado previo a la obtención del título de Ing. Comercial, mención Marketing, de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, los autores María Gabriela Abad Acosta y David Enrique Pincay Díaz realizaron sus estudios de investigación en el tema: “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta del modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”, año 2014, quienes destacaron como objetivo general: Analizar la calidad de servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de venta de la organización, por tanto, para lograr este objetivo detallaron objetivos específicos relacionados a las variables como la identificar las áreas donde se evidencien fallas en la atención al cliente y determinar las acciones para mejorar la calidad del servicio al cliente aumentado la productividad de la organización.

Ante esta situación, concluyen en que: los colaboradores de la empresa se encuentran dispuestos a realizar cambios y aplicar nuevos métodos que la empresa imparta para el crecimiento de la institución.

La tesis de grado en Licenciatura de Administración de Empresa de la Universidad Rafael Landívar, su autor Sonia Patricia Reyes Hernández (2014), previa a la obtener el título de Administradora de Empresa en el grado académico de Licenciada, destaca el Tema de investigación sobre: “Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del Cliente de la Asociación Share, sede HUEHUETENANGO, destaca la siguiente conclusión: La asociación SHARE

para fortalecer la cultura de servicio utiliza el intercambio de opiniones y experiencias entre su personal, logrando con ello la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos. Conclusión que va acorde a los objetivos planteados y sobre todo a los resultados de las encuestas realizadas.

En la Universidad Técnica de Manabí de su Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales en la Escuela de Secretariado Ejecutivo se encuentra un ejemplar de investigación sobre el tema: “Las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo, año 2014, siendo sus autoras Marías Katherine Bermúdez Borja y Diana Carolina Chila Intriago (2015), realizaron su investigación muy efectiva donde plasman la siguiente conclusión más relevante: el 27 de las secretarias de las instituciones públicas no conocen ni aplican las competencias comunicativas por lo tanto el proceso de la comunicación es poco efectivo y su desempeño laboral bajo. Esta conclusión se manifiesta de acuerdo al objetivo general: Investigar las competencias comunicativas de las secretarias ejecutivas y su desempeño laboral en las entidades públicas de la ciudad de Portoviejo.

La tesis de grado de que reposa en la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas cuyo tema es: “Condiciones laborales que afectan en el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro), investigación realizada por la Autora Verónica del Rocío Coello Almeida (2013 – 2014), quien destaca como conclusión: Que en evidencia que hay altos nivel de insatisfacción en sus condiciones internas como el salario que persiguen, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa y las comunicaciones interpersonales (...), esta conclusión va acorde a los objetivos específicos y por ende en el cuestionario aplicado

Con los antecedentes expuestos por las investigaciones realizadas por varios autores, es necesario realizar una investigación más profunda y sobre todo que se enlace con la realidad establecida en el tema que formula la autora Michelle Ponce Paillacho, quien formula unos objetivos generales y específicos de acuerdo a la problemática existente en esta investigación.

1.2. Fundamentación legal

De acuerdo a la Constitución de la República de Ecuador (2008) en su TÍTULO II DERECHOS, en el Capítulo tercero Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, de la sección novena Personas usuarias y consumidoras, dice:

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre sus contenidos y características.

La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad en los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencia, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por interrupción de los servicios públicos que no fueron ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor. Constitución de la República del Ecuador (2008: p. 39)

De acuerdo lo que señala el Art. 52, La constitución ampara a las personas a obtener una excelente calidad de servicio prestada por cualquier institución pública, que va desde proporcionar información correcta y veraz, hasta en caso de bienes entregarlos en buen estado; caso contrario existen sanciones como las expuestas por una pésima calidad de servicio.

Por otro lado, en cuanto, a la variable desempeño laboral en el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, del Título IV DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO en su Capítulo I DE LA CARRERA DEL SERVICIO PÚBLICO, dice:

Art. 122.- Orientación de la carrera del servicio público.- Se orienta a promover, atraer, motivar, mejorar y retener a las y los servidores públicos que demuestren las competencias más adecuadas; permitir su estabilidad y promoción; y, elevar los niveles de eficiencia del Servicio Público. Reglamento General del Servicio Público (2010:p.50)

El artículo anterior hace mención al reclutamiento y conservación del personal que se encuentra capacitado, y que demuestre preparación en el desarrollo de sus funciones dentro de su desempeño laboral. Es por esta razón que Las secretarías deben estar siempre capacitadas y motivadas para que se desenvuelvan correctamente en su puesto de trabajo con la finalidad de que

proporcionen a los usuarios un servicio de calidad y una solución a los problemas que éste posea

1.3. Fundamentación filosófica

A continuación se señala la fundamentación teórica de la variable calidad de servicio:

Según Edward Deming, manifiesta que la teoría de la calidad trata precisamente como crear las condiciones internas de las personas para que las cosas se den de la mejor manera, es decir, una mejora continua. Es para crear una conciencia del bien saber, bien ser, bien hacer y bien tener. Calidad es el bien en toda su extensión. Lo interno es lo que determina a lo externo, y no al revés.

La calidad no solo depende del físico de un bien, ni de la cantidad de información de un servicio, va mucho más allá; a fin de proporcionar una información veraz y útil para el usuario; en cuanto a los bienes es necesario ofrecer calidad, contenido y estructura del mismo; es decir, un complemento total. Por tanto, las secretarías de la secretaría general de la ULEAM, deben constantemente estar auto preparándose con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios dentro de las funciones que cumplen éstas dentro del ámbito en el que se desarrolla y sobretodo responder al saber, ser, hacer y tener.

Según Maslow propone una teoría del crecimiento y desarrollo partiendo del hombre sano, en la cual el concepto clave para la motivación es el de necesidad. Describe una jerarquía de necesidades humanas donde la más básica es la de crecimiento, que gobierna y organiza a todas las demás. A partir de aquí existen cinco jerarquías o niveles, desde la necesidad de supervivencia, que es relativamente fuerte, de naturaleza fisiológica y necesaria para la homeostasis, hasta la necesidad de crecimiento, relativamente débil y de naturaleza más psicológica.

La jerarquía de necesidades humanas ordenadas según la fuerza (las fisiológicas son las que tienen más fuerza o "dominancia" y las de autorrealización tienen menos fuerza) es la siguiente: necesidades fisiológicas, necesidades de protección, necesidad de amor y pertenencia, necesidad de estima y, por último, necesidad de autorrealización.

Para tener un desempeño laboral propicio y eficaz, es necesario la motivación de las personas que se encuentran en él mismo, las cuales deben ser satisfechas desde las más básicas que son las necesidades fisiológicas según Maslow, como el respirar, alimentarse, descansar, el sexo y la homeostasis; es decir, las secretarías deben sentirse a gusto y realizadas en este escalón de la pirámide

debido a que si no se encuentran estas necesidades principales y básicas cubiertas y satisfechas el desempeño de esta persona, no será igual por la preocupación que ésta va a tener para lograr cubrirla. Otra de las necesidades que menciona el autor es la necesidad de sentirse segura en todos los aspectos desde la seguridad e integridad física hasta la familiar, de salud y laboral. Luego describe las necesidades sociales, de estima y por último se encuentra en la pirámide la autorrealización que se enfoca en el éxito que la persona busca alcanzar, además, del reconocimiento, la confianza y el respeto, a quien Maslow interpreta como una de las necesidades con menor fuerza pero necesaria para la persona. El lograr satisfacer todo este conjunto o escalones de necesidades hace que la secretaria pueda lograr cumplir sus funciones de manera adecuada en el ámbito laboral.

CAPÍTULO II

CALIDAD DE SERVICIO

2.1. Definiciones de la Calidad de Servicio

Para tener claro el concepto calidad de servicio es importante señalar una definición que permita lograr una apreciación clara; por tanto, a continuación, se manifiesta lo siguiente:

La calidad de servicio, es una filosofía que orienta la función gerencial a la satisfacción de las necesidades del cliente, al menos costo posible, asegurándose que el resultado de todos los procesos de trabajo satisfagan las especificaciones dictaminadas por los clientes, entregándoles en consecuencia un producto o servicio libre de defectos con aptitud para el uso. (Galviz, 2011) Galvis, G. (2011).

De acuerdo lo que indica Galviz, la calidad de servicio busca complacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario ya sea para un producto o un servicio, asegurando que todos los procesos de trabajo se realicen de la manera correcta; afirmando que la calidad de servicio es el conjunto de características inherentes que cumplen con los requisitos establecidos, y generalmente implícitos u obligatorios.

La calidad de servicio representa la excelencia de una empresa y se encuentra relacionada a las expectativas y percepciones que el usuario espera recibir.

Las secretarias desempeñan un rol medular dentro de la empresa; por lo que, las actividades a ella encomendadas como: solucionar problemas, agilizar procesos administrativos, proporcionar información, entre otros deben desarrollarse de manera eficiente y eficaz, esto conlleva a un buen desempeño laboral.

Es importante destacar que los usuarios representan un factor clave al momento de juzgar la calidad de los servicios basándose en sus percepciones del resultado brindado.

2.2. Características del servicio

Según Cruz, R. (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir calidad de servicio, son las siguientes:

- Atención esmerada
- Comunicación
- Eficiencia
- Rapidez
- Considerar las expectativas

Lo argumentado por el autor, permite conocer que existen varias características de la calidad de servicio que se deben seguir; entre las cuales considera a la atención esmerada como una de las principales; puesto que, en una secretaria debe primar la cordialidad con los usuarios, la comunicación es otro medio que fomenta el desempeño laboral; por lo que al entregar información correcta se logra cumplir con una calidad de servicio.

La eficiencia debe estar inmersa en cada uno de los procesos que cumplen las secretarías dentro del departamento de Secretaría General para de este modo denotar el grado y preparación que esta posee. Es importante considerar las expectativas de los usuarios al momento interactuar con este, puesto que los usuarios son los que juzgan la calidad de servicio que reciben.

2.3 Dimensiones de la calidad de servicios

Para tener claro las dimensiones de la calidad de servicio es importante señalar lo siguiente:

La calidad de servicio se ha expandido y no se limita a dos dimensiones, más bien se proponen 10 dimensiones nuevas que determinan la calidad de servicio, como son; la fiabilidad, capacidad de respuesta, la competencia, el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la comprensión / conocimiento de los clientes, y tangibles. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

A continuación se detallarán las dimensiones basándose en el libro de Zeithaml, de las cuales la autora de esta investigación considera 5 como las más relevantes:

- **Fiabilidad:** se define como la capacidad de entregar el servicio prometido de forma segura y precisa, es decir estamos hablando de una empresa o institución que cumple sus promesas. Los clientes o usuarios prefieren a las empresas o instituciones que cumplen sus promesas, en particular promesas que van relacionadas a los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio. Por consiguiente, cuando una empresa o institución no entrega el servicio central que los clientes o usuarios creen que están adquiriendo ya sea un producto o servicio le están fallando a los clientes de la forma más directa.
- **Capacidad de respuesta:** se define como la disposición a entregar un servicio expedito y ayudar a los clientes o usuarios. En esta dimensión se enfatiza la atención y la prisa al responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente o usuario. Esta capacidad de respuesta se comunica a los clientes a través de la cantidad de tiempo que tienen que esperar por la asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas. Por tanto, es importante ser capaces de ver el proceso de entrega del servicio y de manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente o usuario, y no desde el punto de vista de la empresa o institución.
- **Certeza:** se define como el conocimiento y cortesía de los empleados, y la capacidad de la empresa o institución y sus empleados para inspirar al cliente o usuario credibilidad y confianza. Esta dimensión toma particular importancia en los servicios que los clientes o usuarios perciben como de alto riesgo o para servicios en los cuales se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados. La confianza y credibilidad pueden encarnarse en una persona que vincula al cliente o usuario con la empresa o institución, o en la organización misma.

- **Empatía:** se define como la atención individualizada cuidadosa que la empresa o institución le proporciona a sus clientes o usuarios. La esencia está en que, a través de un servicio personalizado o adaptado al cliente o usuario, este se siente único y especial, que sienta que se comprenden sus necesidades. Para los clientes o usuarios es importante sentirse comprendido.
- **Tangibles:** se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio a los clientes o usuarios, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad.

Según Zeithaml describe 10 dimensiones de la calidad de servicio entre las cuales se consideran cinco las más relevantes, entre ellas se encuentran la confiabilidad la cual hace referencia a la seguridad y confianza que brinda la institución o empresa al usuario cuando ésta entrega un bien o servicio debido a que las personas buscan siempre una empresa comprometida en brindar resultados de calidad y sobretodo en satisfacer las necesidades.

Además, se encuentra la capacidad de respuesta, misma que trata sobre el tiempo en el que una empresa da solución al requerimiento del usuario, a una pregunta, a un problema o queja que esté presente; la empresa debe ponerse siempre en el puesto del usuario a fin de que sienta la necesidad y pueda responder de la mejor manera, cubriendo las expectativas de la persona.

Por otro lado, tener certeza y seguridad en el servicio o trabajo brindado al usuario hace que la persona sienta menos incertidumbre al momento de adquirir algún bien o servicio que el cliente piense que posee un grado alto de riesgo o que se sientan inseguros e insatisfechos de los posibles resultados. Otra de las dimensiones es la empatía, la cual se refiere al trato personalizados o dirigido directamente de la empresa hacia un usuario en particular analizando sus necesidades, exigencias y tratando de proporcionarle los mejores resultados, es

por esta razón que la empresa debe hacerle sentir único y especial a fin de que éste se sienta a gusto y comprendido.

Un servicio de calidad es cuando la empresa logra cubrir la necesidad del cliente o usuario alcanzando las expectativas puestas en el bien o servicio a recibir. De la misma manera dentro del departamento de Secretaría General de la ULEAM, las secretarias deberían brindar un servicio de calidad a sus usuarios a fin de que estos logren solucionar un problema, recibir información útil y se sientan satisfechos por la gestión realizada.

2.3. Importancia de la Calidad de servicio

La importancia de la calidad de servicio es fundamental en el desarrollo de la atención al usuario o a cualquier público que necesite de cualquier servicio, por tanto, es necesario determinar lo siguiente:

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio le brinda a sus clientes al momento de ofrecer productos y servicios correctos además de responder preguntas, dar solución a problemas en el momento adecuado y así dar un seguimiento continuo creando una fidelidad mayor. Gutiérrez, L. (2017).

En virtud a lo expresado por el autor se considera que la calidad del servicio ofrecida en una empresa permite destacar al profesional que lo ejecuta; puesto que se logra el desarrollo de la institución y a su vez demostrar la calidad de servicios que se brindan en esta, lo cual permite crear un vínculo entre la empresa y el cliente con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Es de suma importancia que el Departamento de Secretaria General comprenda el rol que cumple esta dentro de la Universidad y la información que reposa en la misma, por lo que es necesario que las secretarias fomenten estos principios.

2.4. Principios Básicos para la Calidad de servicio

La ISO 9001 (2015), ha identificado ocho principios de gestión de calidad del servicio que pueden ser utilizados por las organizaciones que buscan una mejora continua en su desempeño.

Estos ocho principios se derivan de la experiencia y el conocimiento adquirido por expertos internacionales:

- 1. Enfoque al cliente:** las organizaciones, instituciones o empresas depende directamente de sus clientes o usuarios y por lo tanto deben comprender y analizar las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer los requisitos es una condición para adaptarse y sobrevivir a la competencia.
- 2. Liderazgo:** hace referencia al control, organización y la orientación del personal. La empresa o institución debe crear un ambiente interno propicio para un desarrollo sustentable, es decir un clima organizacional adecuado, en el cual las personas puedan desarrollar sus capacidades, habilidades y destrezas tanto individuales y colectivas, de tal manera que todos lleguen a involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.
- 3. Compromiso del personal:** en todos los niveles de la organización el personal es la esencia, es la parte vital tanto para su funcionamiento como para el desarrollo y crecimiento de la misma; por ende su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio.
- 4. Enfoque a procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando todas y cada una de las actividades y a su vez los recursos relacionados se gestionan de manera eficiente y eficaz, es decir tratando de reducir procesos y abarcando a una eficiencia sustentable.
- 5. Enfoque de la gestión:** se debe identificar luego entender y por último gestionar los procesos interconectados como un sistema, lo que contribuye a la eficacia de la empresa y esto ayuda alcanzar sus objetivos.
- 6. Mejora continua:** las empresas o instituciones deben estar en mejora continua debido a que el futuro de ésta se ve en juego, la actualización

de los datos y la evolución constante ayuda a mantener a la organización en competencia dentro del mundo laboral.

- 7. Toma de decisiones basadas en hechos:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos e información.

- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Lo expresado por el autor indica que existen ocho principios de gestión de calidad del servicio mismos que pueden ser usados por las instituciones que tienen como objetivo propiciar el desempeño laboral en la secretaria. El enfoque al cliente es uno de los factores relevantes; puesto que las organizaciones deben analizar y comprender las necesidades propias de este, tomando a consideración que cada usuario tiende a buscar repuestas de acuerdo a los problemas del mismo.

El liderazgo permite tener dominio de lo solicitado por el cliente, por lo que es necesario fomentar la buena comunicación para establecer un lazo de amistad y fidelidad con el usuario. El compromiso del personal es otro de los factores considerados por el autor con lo que se logra medir el buen funcionamiento de la institución y a su vez la calidad de servicio brindado; el enfoque de procesos hace referencia a cumplir con las actividades de manera eficiente y eficaz a fin de que el proceso sea corto pero efectivo.

El enfoque de gestión permite identificar, comprender y gestionar cada proceso generado, esto ayuda a lograr los objetivos propuestos por la empresa de manera ágil y efectiva. En la actualidad las empresas requieren una mejora continua debido a las exigencias de los usuarios en temas relacionados a la calidad de servicios, lo que ocasiona que las empresas y sus empleados se vean en la necesidad de actualizar conocimientos de forma continua buscando así un óptimo desempeño laboral.

La empresa debe conocer, interpretar y luego analizar toda la información referente a las necesidades del usuario con la finalidad de responder eficientemente a las mismas lo que permite la toma de decisiones basadas en hechos. Las relaciones con los proveedores o usuarios permiten establecer conexiones beneficiosas con la empresa con lo que se logra mantener al cliente satisfecho.

2.5. Procesos de la Calidad de servicio

Perez, A. (2008) “El proceso general de planificación inicia cuando los altos directivos de la empresa visualizan y se proyectan para alcanzar logros futuros, además, piensan en el tipo de organización que les gustaría estar administrando”; por tanto, lo enfatizado por el autor, señala que los procesos de la calidad de servicio se logra una vez que los directivos de la organización establecen las metas que quieren alcanzar y determinan los objetivos que le permitirán lograrlos, con esto se podrá lograr una adecuada administración de la empresa

2.6 Impacto de la Calidad de servicio

Para tener un mejor conocimiento sobre el impacto de la calidad de servicio es necesario considerar la siguiente cita:

A través de los años cumplir con la satisfacción de los clientes ha ido cambiando de algo extra que algunas compañías ofrecían, a una necesidad básica de supervivencia de las empresas. Años atrás cuando pocas compañías compartían el mercado de los servicios, la satisfacción de los clientes no era su mayor prioridad, tenían tal dominio del mercado que las opciones para los clientes estaban muy limitadas. **Pérez, J. (2009).**

Según Pérez, el impacto de la calidad de servicio con el pasar de los años ha tomado más fuerza tanto así que en la actualidad se ha convertido en una necesidad de supervivencia para las organizaciones, instituciones o empresas para satisfacer a sus clientes, logrando tener la mayor aceptación y haciendo que sus productos o servicios tenga una alta demanda. Años atrás la satisfacción de los clientes o usuarios no era prioridad ya que las empresas que tenían tal dominio le bastaban con entregar productos y servicios normales sin tener que

esforzarse debido a su gran demanda y la poca aparición de nuevas organizaciones.

En la actualidad la globalización y la gran cantidad de compañías que disputando la preferencia del cliente, han logrado un mercado en el cual un consumidor más educado puede favorecer o castigar a las compañías. Si bien hemos mencionado que el cliente satisfecho es un elemento básico de las necesidades de una organización de servicio, debido a lo mal que la mayoría de las organizaciones explotan este elemento hace posible que las que si logran cumplir con este elemento obtengan grandes beneficios.

2.7 Beneficios de la calidad de servicio

Alcaide, J. (2002) menciona algunos beneficios que se pueden obtener, los cuales se mencionan a continuación:

- **Lealtad:** Un cliente satisfecho te vera como su primera opción la próxima vez que requiera el mismo servicio o alguno de los servicios que tu ofrezcas.
- **Publicidad gratuita:** Un cliente satisfecho te recomendará con más personas. Cuidado, esto funciona en ambas direcciones un cliente insatisfecho te generará mala publicidad con 3 veces más personas que uno bueno.
- **Una mejor imagen:** Las organizaciones con clientes satisfechos resaltan en la comunidad con mejor reputación que sus competidores.

Lo expuesto permite conocer que existen beneficios al brindar calidad en un servicio, entre los cuales se encuentra: la lealtad, mismo que se obtiene una vez que logra cumplir con eficiencia cada una de las necesidades presentadas por el cliente. La publicidad gratuita es otro de los beneficios que se alcanza al ofrecer servicios de calidad, por lo que el cliente recomendará a la organización una vez que este se encuentre satisfecho con lo recibido.

Es importante destacar que una organización que ofrece servicios de calidad podrá resaltar ante cualquier competidor que se le presente, puesto que los clientes mantendrán su lealtad con la empresa.

CAPÍTULO III

DESEMPEÑO LABORAL

3.1. Definición del Desempeño laboral

Para tener claro el concepto del desempeño laboral es importante señalar una definición que permita lograr una apreciación clara; por tanto, a continuación, se manifiesta lo siguiente:

Según Chiavenato, I. (2000) define el desempeño cómo “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”; por tanto, Chivenato, expresa que las actitudes, acciones, comportamientos, habilidades y conocimientos del trabajador son de vital importancia para lograr los objetivos planteados por la organización, considerando que si un trabajador no está motivado o su predisposición es una rotunda negatividad limitará las metas que tiene la empresa.

3.2. Importancia del Desempeño laboral

La importancia del desempeño laboral radica en conocer cada uno de los puntos débiles y fuertes del personal, como se desenvuelven en las áreas y departamentos donde realizan su trabajo. De esta manera podemos definir que herramientas o técnicas motivacionales se utilizarán para que el desempeño del personal vaya en correspondencia de los objetivos planteados por la organización o institución.

3.3. Características del desempeño laboral

Flores, R. (2008) “Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidadesdes que se esperan que una persona aplique demuestre al desarrollar su trabajo”.

3.3.1. Adaptabilidad: Se refiere a la mantencion de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

3.3.2. Comunicación: Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.

3.3.3. Iniciativa: Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente.

3.3.4. Conocimientos: Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.

3.3.5. Trabajo en equipo: Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos o grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

En referencia a lo expuesto por el autor se considera que el desempeño laboral está inmerso en los saberes, habilidades que se esperan sean aplicadas en el campo laboral; es importante mencionar que esta cuenta con ciertas características que deben ser tomadas a consideración. La adaptabilidad hace mención al ambiente en el que desempeña el personal y a su vez la responsabilidad que cada uno cumple.

La comunicación expresa doctrinas de forma eficaz, con lo que se logra una buena comunicación entre un grupo o individualmente. La iniciativa es otro factor importante en la que intervienen los objetivos que se desean alcanzar, con esto se hace frente a las posibles amenazas que se presenten en la institución. Los conocimientos integran cada uno de los logros obtenidos por los profesionales.

Es importante mencionar que el trabajo en equipo es otro de los factores relevantes dentro del desempeño laboral; puesto que, permite trabajar en equipo y sobre todo crear un ambiente cómodo, armónico y sano dentro de la empresa o institución.

3.4. Factores que influyen en el Desempeño laboral

Según **Joan Pons, (2011)** a la hora de evaluar el rendimiento laboral hay que tener en cuenta diferentes factores internos y externos:

3.4.1. Factores internos:

3.4.1.1. Liderazgo de la dirección: El liderazgo es la capacidad que tiene una persona para dirigir y sacar a relucir las virtudes de las personas, caso contrario a lo que representar ser un jefe que es una persona que puede hacer lograr que los demás realicen sus tareas por obediencia, dinero y miedo a perder el trabajo.

3.4.1.2. Estructura organizativa: La estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, estableciendo una jerarquía empresarial, que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar los objetivos planteados.

3.4.1.3. Cultura de la empresa: La cultura de la empresa es conjunto de acciones que se comparten entre los miembros que conforman la organización de tal manera que los clientes o usuarios sean capaces de diferenciar o identificar la empresa, es decir, los clientes conocen las normas, hábitos y valores intrínsecos de la misma.

3.4.2. Factores externos:

3.4.2.1. Factores familiares y personales del empleado: este factor es uno de lo más influyentes en el desempeño laboral debido a que los trabajadores no son capaces de separar sus problemas personales con sus obligaciones laborales.

3.4.2.2. Factores ambientales o higiénicos: tales como, el insomnio, el clima, el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc.

El autor hace referencia a dos factores como son internos y externos para evaluar el rendimiento o desempeño laboral de sus trabajadores. Para el caso de los factores internos consta de tres, que radican en el liderazgo, estructura organizativa y cultura de la empresa, sacar a relucir sus mejores virtudes y por ende poder alcanzar los objetivos planteados por la empresa. Para el caso de los factores externos solo consta de dos, los cuales manifiestan que tanto los problemas familiares o personales y ambientales o higiénicos afectan el desempeño laboral de los trabajadores, primero porque no son capaces de separar su vida laboral de su vida personal y luego las condiciones físicas donde se desenvuelve no son aptas para poder alcanzar su máximo rendimiento.

3.5. Clima Organizacional

El autor **Joan Pons, (2011)** define que el clima organizacional es el ambiente interno que se respira en una organización y merece la atención de toda empresa. Este puede definirse como el conjunto de propiedades habituales y típicas de una organización. De tal manera existen 2 tipos de clima organizacional:

3.5.1. Clima organizacional de implicación en la maestría: este clima está caracterizado por la valoración que se le da al esfuerzo, el aprendizaje y la mejora en la cooperación entre compañeros para conseguir buenos resultados. Este clima fomenta en los trabajadores el deseo de aprender, de esforzarse y de cooperar con sus compañeros.

3.5.2. Clima organizacional de implicación en el ego: este clima está caracterizado por el individualismo, el reconocimiento desigual, el exceso de presión hacia el éxito. Este clima fomenta la rivalidad en el grupo de trabajo y el individualismo.

Ante lo expuesto por el autor Joan Pons se puede definir que el clima organizacional es el ambiente interno de la institución u organización y que a su vez presentan dos divisiones, para el primer caso se referencia un clima organizacional, aquel que está caracterizado por la valoración que se le da a los trabajadores por su desempeño diario en la obtención de los resultados de los objetivos plantados por la empresa. Para el segundo caso abarca el clima organizacional de implicación en el ego, este es un clima totalmente diferente al anterior, caracterizado por el individualismo, y que genera una presión al resto de sus compañeros causando un ambiente tenso y de total antipatía, lo que ocasiona que los resultado se vean limitados.

3.6. Métodos de la Evaluación del Desempeño laboral

Para el proceso de evaluación de personal, pueden utilizarse varios sistemas o métodos de evaluación del desempeño o estructurar cada uno de los mismos, en el caso de utilizar un método de evaluación debe ser adecuado para el tipo de características de los evaluados, esta adecuación es de vital importancia para la obtención de mejores resultados. La evaluación del personal puede ser definido como un método, herramienta o instrumento. Normalmente es un medio para obtener información y datos que se puede registrar y analizar para mejorar el desempeño de los empleados en las organizaciones o instituciones.

Los principales métodos de evaluación de los trabajadores son, **según Torres, (2011)**:

- **Métodos de escala gráfica:** es un método que evalúa el desempeño de los integrantes mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados, los factores de evaluación son las cualidades que posee el integrante que se desean evaluar.
- **Método de elección forzada** consisten en evaluar a las personas por medio de frases descriptivas
- **Método de investigación de campo** Es un método de evaluación que se basa en una entrevista con un especialista en evaluación con el supervisor inmediato de los trabajadores, con los cuales se evalúa el desempeño de cada uno de estos

- **Método de incidentes gráficos:** Es una técnica económica que suministra buenas informaciones.
- **Método de comparación por pares:** Es un método que compara a los empleados en turnos de a dos, y se anota en la columna de la derecha aquél que se considera mejor en cuanto al desempeño.
- **Método de evaluación por competencias:** es un término general que abarca todos los métodos usados para evaluar el desempeño de un individuo o de un grupo.

Ante lo expuesto por el autor, se referencia que existen varios métodos de evaluación de trabajadores, entre los cuales se destaca el método de escala gráfica, mismo que se encarga de evaluar cada uno de los conocimientos y cualidades que posee el miembro de la empresa; a su vez el método elección forzada caracterizado por valorar a las funcionarios por medio de frases descriptivas.

El método de investigación de campo es uno de los factores más relevantes; puesto que, permite realizar entrevistas que están supervisadas por un asistente inmediato. El método de incidentes gráficos se caracteriza por proveer información veraz; dentro de estos factores se encuentra el método de comparación de pares, mismo que es conocido por establecer comparaciones entre dos persona destacando el desempeño de cada uno de ellos. El método de evaluación por competencias, es uno de los más importantes; debido a que, abarca todos los métodos que se usan al evaluar el rendimiento de cada persona.

3.7. Tipos de Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño es la herramienta más usada para estimar o valorar el rendimiento del individuo o trabajador en su cargo y el potencial dentro de la organización. Por ende la evaluación del desempeño es un proceso o método normal que asegura la retroalimentación de información de sus trabajadores con el fin de descubrir a nivel grupal en qué áreas o departamentos se presenta un déficit.

Dentro de la Evaluación de Desempeño Laboral tenemos cuatro tipos, según **Torres, (2011)**:

3.7.1. Evaluación de Desempeño Laboral de 90°: En la evaluación de 90° se combinan los objetivos y competencias del trabajador. El cumplimiento de objetivos se relaciona directamente a los aspectos que generan una remuneración.

3.7.2. Evaluación de Desempeño Laboral de 180°: Para este caso se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador relacionada con el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto del trabajador.

3.7.3. Evaluación de Desempeño Laboral de 270°: La evaluación de 270° es aplicada con la finalidad de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, es decir, que en esta evaluación se toma en cuenta la evaluación que le realiza el trabajador su superior.

3.7.4. Evaluación de Desempeño Laboral de 360°: La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral, es una herramienta que conforme pasa el tiempo es la más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende informar a los empleados sobre la realidad de su desempeño y trata de ayudarlos para que su desempeño sea lo más adecuado posible, puesto que se obtiene información desde la perspectiva de sus supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc.

Según el autor Torres existen cuatro tipos de evaluaciones para determinar el desempeño laboral, esta autor realiza una analogía matemática para cada uno de los tipos, por consiguiente la evaluación de desempeño laboral de 90° es aquella donde se evalúa como el trabajador consigue los objetivos de la organización, por otra parte la evaluación de desempeño laboral de 180° menciona que se utilizan 2 tipos de evaluaciones, una que la realiza tu jefe o

superior y la otra es la autoevaluación del trabajador. La evaluación de desempeño laboral de 270° es aplicada con la finalidad de eliminar la subjetividad que puedan producirse en las anteriores evaluaciones y por último la evaluación de desempeño laboral de 360° es también conocida como la evaluación integral que con el paso del tiempo se va utilizando en las organizaciones más modernas donde informa la realidad del desempeño de los empleados y ayudarlos para que su rendimiento vaya acorde a las metas de la organización.

3.8. Evaluación de desempeño laboral por competencias

También existe una evaluación de desempeño por competencias, es decir una evaluación de tipo estratificada por áreas y que se basa en los siguientes principios, según **Torres, (2011)**:

- **Relevancia:** Los resultados adquiridos en la evaluación del desempeño serán considerados como información significativa para posteriormente definir los objetivos operativos, la identificación de sus indicadores que reflejarán los cambios producidos y el aporte del mismo para los servidores de la organización o institución.
- **Equidad:** Evaluar a cada uno de los funcionarios o servidores de la organización sobre la jerarquía de los puestos de la institución e interrelacionarlos con los resultados que se esperan obtener para cada unidad o proceso interno. Los resultados deberán llevar un proceso justo, imparcialidad y objetividad en la conclusión de los mismos.
- **Confidencialidad:** es saber administrar adecuadamente la información que nos marquen los resultados del proceso, de modo que llegue exclusivamente, a quien esté autorizado a conocerla.
- **Consecuencia:** El Subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la institución, de los procesos internos y en el desarrollo de los funcionarios y servidores.

- **Interdependencia:** es un elemento de dependencia recíproca con los resultados obtenidos por la organización o institución.

La evaluación del desempeño laboral por competencias trata de agrupar a los trabajadores por cada uno de los departamentos y áreas para descubrir el rendimiento real para cada competencia, para este tipo de evaluación existen 5 principios como son: la relevancia, es aquella información adquirida gracias a los resultados de la evaluación para posteriormente definir los objetivos operativos; luego tenemos la equidad, que es la encargada de evaluar a cada uno de los funcionarios a través de la jerarquía de la organización; la confidencialidad, es aquella que administra la información de manera idónea y la realiza sólo la persona adecuada; la consecuencia, es aquella que implica que sus resultados tendrán incidencia en la vida funcional de la institución puesto que se derivarán nuevas políticas y por último la interdependencia.

3.9. Motivación del Desempeño laboral

Para tener claro el concepto de motivación del desempeño laboral es importante señalar una definición que permita lograr una apreciación clara; por tanto, a continuación, se manifiesta lo siguiente:

La motivación laboral es la fuerza psicológica que impulsa a las personas a mejorar sus tareas laborales. Es el impulso de las personas en la empresa, lo que les conduce a elegir y realizar una acción que benefician a la empresa y, por tanto, ese desempeño se convierte en el motor de la misma organización. Según Joan Pons, (2011).

Ante lo expresado por Joan Pons se define que la motivación laboral es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño de los trabajadores, ya que es aquella fuerza psicológica que impulsa o motiva a las personas a tener un mejor rendimiento. La productividad de una organización está ligada a la motivación laboral ya que en gran medida del buen rendimiento que tengan los trabajadores se verá un aumento significativo en la productividad, porque en cuanto mayor sea el bienestar personal mayor será el rendimiento de la empresa. Visto de tal manera es importante que la ULEAM sepa motivar a las

secretarias del departamento de Secretaría General para que tenga un desempeño aceptable y entreguen una calidad de servicio a sus usuarios.

3.9.1 Estándar de pago por desempeño laboral

Es importante señalar una definición que permita lograr una apreciación clara sobre el estándar de pago por desempeño, por tanto, a continuación, se manifiesta lo siguiente:

Este término se refiere a las diversas opciones de compensación como el pago basado en méritos, bonos comisiones sobre salarios, incentivos, etc.; con el propósito de separar el pago del empleado promedio y del que sobresale como una forma de incentivo y motivación, resaltando su esfuerzo y desempeño. Según Almeida, (2013)

De acuerdo a lo que indica Almeida cada vez más las organizaciones o instituciones generan objetivos a través de una compensación de pago por el desempeño laboral de sus trabajadores, estos pagos sólo y únicamente se realizan basado en los méritos, esfuerzo y desempeño individual del trabajador. Es importante recalcar que el poco interés o motivación laboral del personal puede afectar directamente la productividad de la empresa, provocando un daño colateral que es la mala calidad de un producto o servicio hacia los clientes. Este tipo de motivación económica podría utilizarse con las secretarias del Departamento de Secretaría para que su desempeño diario sea excelente.

3.9.2 Comportamiento Organizacional

Es importante señalar una definición que permita lograr una apreciación clara sobre el comportamiento organizacional, por tanto, a continuación, se manifiesta lo siguiente:

El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización. Según Dailey, (2012)

Ante lo expuesto por Dailey se define el comportamiento organizacional como el estudio de dos variables interrelacionadas como son el desempeño y las actitudes de las personas dentro de las instalaciones de la organización. El comportamiento organizacional centra su análisis en la disminución o aumento de la eficacia y eficiencia con relación a la productividad generada por los empleados; también nos permite determinar las ventajas y competitividad de los trabajadores de forma individual o grupal; y también de la organización.

2.3. Diagnóstico o estudio de campo

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta dirigida a las secretarías del departamento de Secretaría General de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.

1. ¿En el rol que desempeña, considera usted importante conocer la calidad de servicio que brinda?

CUADRO 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Departamento de Secretaría General
Investigador: Michelle Ponce Paillacho

GRÁFICO 1

Calidad de servicio



Con el propósito de verificar si las secretarías del Departamento de secretaria General consideran importante conocer la calidad de servicio que brindan, se obtuvo la siguiente respuesta, 9 secretarías que representan el 90% respondieron que si y una secretaria que representa el 10% expresó que no.

La información proporcionada nos da la pauta para afirmar que las secretarias en su mayoría consideran que es de suma importancia conocer la calidad de servicio que brindan para así tomar medidas que permitan lograr mejoramiento dentro de departamento en el que laboran.

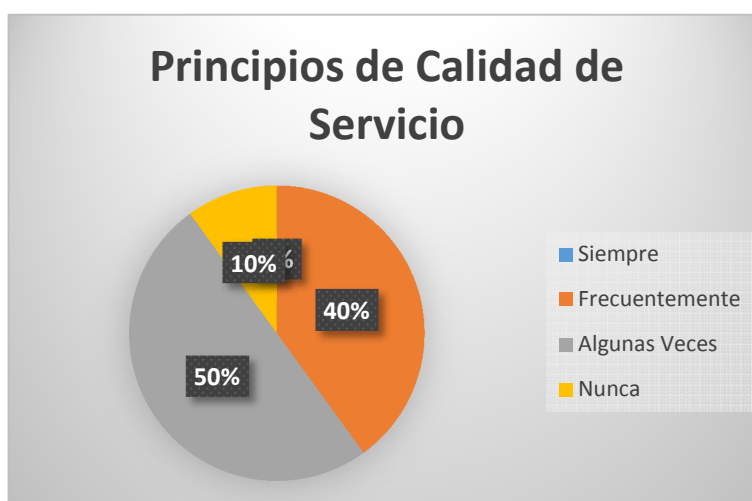
2. ¿Tiene usted dificultad para identificar los principios básicos de la calidad de servicio?

CUADRO 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Frecuentemente	4	40%
Algunas Veces	5	50%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Departamento de Secretaria General
 Investigador: Michelle Ponce Paillacho

GRÁFICO 2



Se formuló esta interrogante para conocer si las secretarias del departamento de Secretaria General presentan dificultades al momento de identificar los principios básicos de la calidad de servicio y las respuestas fueron: 5 secretarias que representan el 50% respondieron que algunas veces, 4 personas que abarcan el 40% manifestaron que frecuentemente y 1 funcionario que cubre el 10% expreso que nunca.

Estas respuestas nos dan la pauta para darnos cuenta que las secretarias de una u otra forma presenta falencias al identificar los principios básicos de la calidad de servicio.

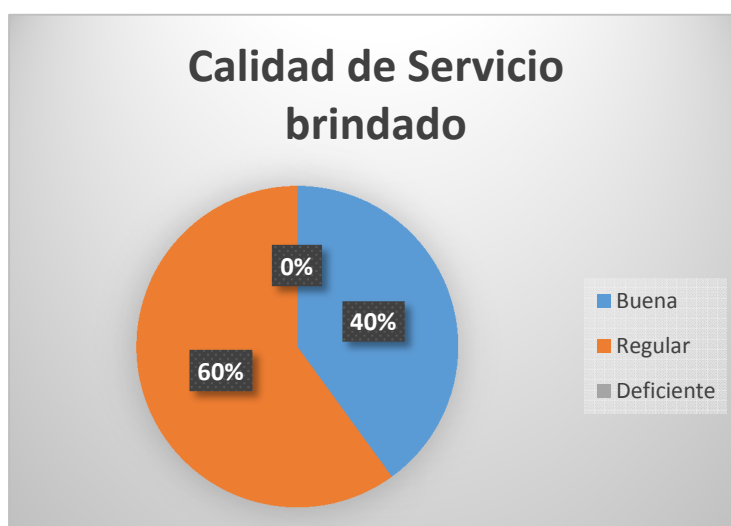
3. ¿ Considera usted que ofrece una calidad de servicio acorde a las exigencias institucionales:

CUADRO 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	4	40%
Regular	6	60%
Deficiente	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Departamento de Secretaria General
Investigador: Michelle Ponce Paillacho

GRÁFICO 3



Esta interrogante fue planteada para conocer el nivel de calidad de servicio que ofertan las secretarías de departamento de Secretaria General, con lo que se obtuvo: 6 secretarías que representan el 60% respondieron que regular y 4 funcionarios que abarcan el 40% manifestaron que buena.

En relación a las respuestas se puede establecer que existe deficiencia al momento de ofrecer un servicio de calidad.

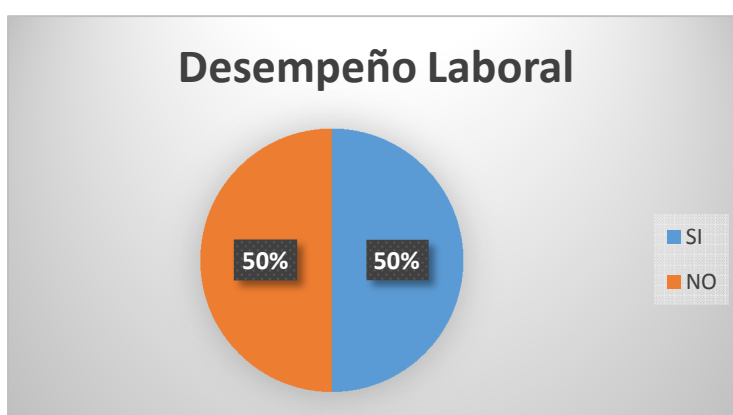
4. ¿En su departamento, se reconoce el desempeño laboral eficiente de un trabajador?

CUADRO 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50%
NO	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Departamento de Secretaria General
Investigador: Michelle Ponce Paillacho

GRÁFICO 4



Con la finalidad de conocer si las secretarias del departamento de Secretaria General identifican el desempeño eficiente de un trabajador, se planteó esta interrogante y las respuestas fueron: 5 secretarias que representan el 50% respondieron que sí y 5 funcionarios que abarcan el 50% respondieron que no.

En relación a las respuestas obtenidas por parte de las secretarias del Departamento de Secretaria General, se puede aseverar que no todo el personal que en este lugar labora conoce cuál es el desempeño eficiente que debe tener un trabajador.

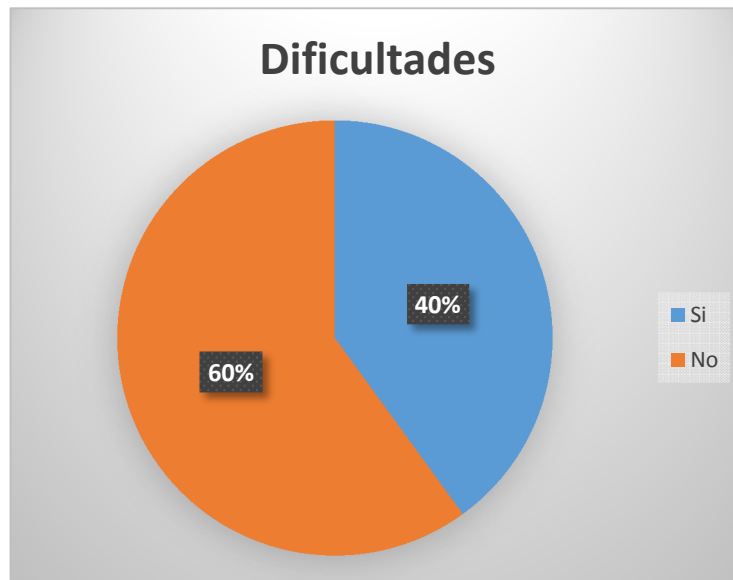
5. ¿Tiene usted dificultad para dar soluciones inmediatas en su departamento?

CUADRO 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Departamento de Secretaria General
Investigador: Michelle Ponce Paillacho

GRÁFICO 5



Con el objetivo de conocer el nivel de dificultades que presentan las secretarias en el Departamento de Secretaria General al momento de dar soluciones inmediatas, se obtuvo que: 6 secretarias que representan el 60% respondieron que si, mientras que 4 funcionarios que abarcan el 40% manifestaron que no.

Con estas respuestas se corrobora que de una u otra forma el personal de Departamento de Secretaria General presenta inconvenientes al momento de dar solución a una problemática.

6. ¿Dentro de sus competencias tiene usted un buen desempeño laboral?

CUADRO 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Frecuentemente	7	70%
Algunas Veces	2	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Departamento de Secretaria General
Investigador: Michelle Ponce Paillacho

GRÁFICO 6



Respecto a esta interrogante se obtuvieron las siguientes respuestas: 7 secretarias que representan el 70% respondieron que frecuentemente, 2 funcionarios que abarcan el 20% mencionaron que algunas veces y 1 persona que cubre el 10% mencionó que siempre.

Con estas respuestas se puede evidenciar que las secretarias del Departamento de Secretaria General no siempre tienen un buen desempeño laboral en las funciones que estas desempeñan.

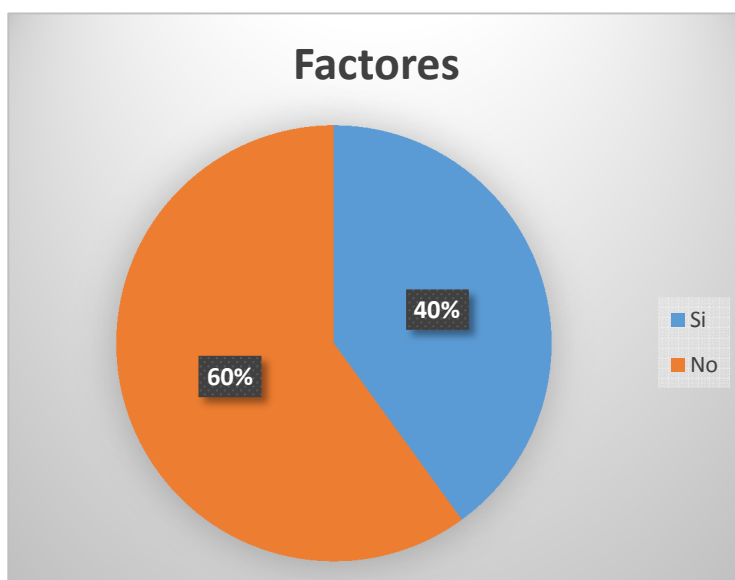
7. ¿Conoce usted los factores que intervienen en el desempeño laboral?

CUADRO 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Departamento de Secretaria General
Investigador: Michelle Ponce Paillacho

GRÁFICO 7



Con la finalidad de determinar si las secretarias del departamento de Secretaria General conocen los factores que intervienen en el desempeño laboral, se planteó esta interrogante en la que se obtuvieron las siguientes respuestas: 6 secretarias que representan el 60% respondieron que si, mientras que 4 funcionarios que abarcan e 40% mencionaron que no.

Ante los resultados obtenidos se existen secretarias que desconocen cuáles son los factores que intervienen en el desempeño laboral.

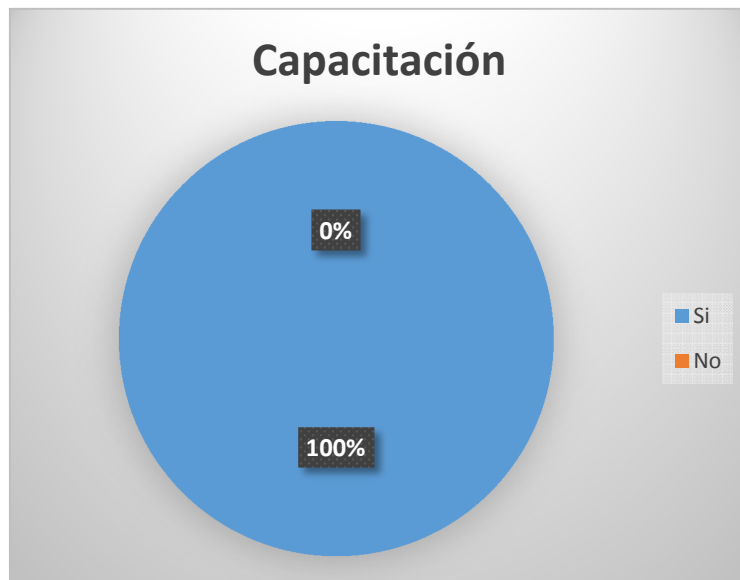
8. ¿Considera usted que es necesario realizar una capacitación sobre calidad de servicio para mejorar el desempeño laboral?

CUADRO 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Departamento de Secretaria General
Investigador: Michelle Ponce Paillacho

GRÁFICO 8



Con la finalidad de conocer si las secretarías consideran importante que se realice una capacitación, se planteó esta interrogante en la cual se obtuvo el siguiente resultado: 10 secretarías que componen el 100% respondieron que si.

Con esta respuesta se evidencia que los funcionarios de este departamento están conscientes que necesitan ser capacitados con temas referentes a la calidad de servicio.

Análisis de la entrevista

1. ¿Ha observado falencias en las secretarias a momento de ofrecer un servicio?

Dentro de este departamento se han observado falencias relacionadas a la calidad de servicio brindada; es debido a que, uno de los problemas presentado radica en que no se encuentran en un ambiente laboral adecuado, a su vez no cuentan con los materiales propicios para desarrollar cada actividad.

En relación a la respuesta se pone a consideración que las secretarias de este departamento presentan falencias a momento de brindar un servicio, por lo que resulta necesario que esta área reciba capacitaciones que le permitan reducir este tipo de problemas presentados.

2. ¿Considera usted importante que las secretarias de este departamento reciban capacitaciones relacionadas a la calidad de servicio?

Considero que las secretarias de este departamento deben conocer a importancia de ofrecer una buena calidad de servicio, para que puedan desenvolverse correctamente.

En consideración a la respuesta, es necesario que las secretarias de este departamento asistan a capacitaciones que les permitan innovar conocimientos y de esta forma lograr un óptimo desempeño laboral.

3. ¿Se motivada a las secretarias de este departamento por su buen desempeño laboral?

Esto se ve reflejada a través de buen trato por parte de los superiores a las secretarias que se han destacado en sus labores.

En referencia a lo expresado, establece que las secretarias de una u otra forma reciben incentivos, mismo que permiten que esta se tomada como referente ante sus compañeros.

4. ¿Dentro de este departamento se aplican las normas ISO 2901?

No, porque si se aplicaran cada uno de los procesos realizados dentro de este departamento cada actividad fuera desempeñada óptimamente.

Ante esta respuesta se evidencia que es necesario que las secretarias conozcan a importancia de las normas ISO 290.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA

Plan de capacitación sobre la calidad de servicio para mejorar el desempeño laboral de las secretarías en el Departamento de Secretaría General.

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada permite conocer las falencias que existen en las secretarías del departamento de Secretaría General al momento de brindar un servicio de calidad; esto debido a que uno de los factores que intervienen dentro de la problemática, está relacionada a poca agilidad en los procesos administrativos, puesto que, al solicitar documentos tardan mucho en ser entregados.

Ante lo expuesto surge la necesidad de plantear alternativas que permitan fortalecer conocimientos sobre la calidad de servicio en el desempeño laboral en el departamento de Secretaría General. Para el desarrollo de esta propuesta se han considerado el desempeño laboral mismo que abarcar temas relacionados a las Normas ISO 9001.

La aplicación de la calidad de servicio y el desempeño laboral estará sujeta a las necesidades que presentan las secretarías del departamento de Secretaría General, mismo que beneficiara dicha área, con las características de la calidad de servicio se dará a conocer las normas efectivas para agilizar procesos administrativos, lo que mejorará el desempeño laboral, beneficiando a las secretarías de este departamento.

Objetivos

Objetivo General:

- Diseñar una capacitación para las secretarias del Departamento de Secretaria General sobre la calidad de servicio que debe ofrecer en relación al desempeño laboral.

Objetivos específicos:

- Identificar los problemas que presentan las secretarias en la calidad de servicio en su desempeño laboral.
- Lograr que las secretarias del departamento de secretaria general desarrollen mayores habilidades en la calidad del servicio brindado para fortalecer su desempeño laboral.
- Fortalecer los conocimientos en temas relevantes relacionados a la calidad de servicio.

Metodología de trabajo

Para el desarrollo de la capacitación se hará uso de una serie de herramientas, mismas que forman parte sustancial para el desarrollo teórico y práctico del presente trabajo. Es necesario hacer una revisión y comparación bibliográfica; puesto que, partir de esto se valora la información que sustenta la propuesta tomando a consideración ciertas particularidades.

La propuesta está direccionada a la búsqueda de la calidad profesional, con la aplicación de la calidad de servicio que proporcione en sus actores un adecuado desempeño laboral. La metodología se basa en la actualización de conocimientos respecto a calidad de servicio con lo que se busca la participación de las personas que integran el plan de capacitaciones; a su vez lograr contrastar

los conocimientos que ya poseen. Esta capacitación será de nivel intermedio, considerando que se precisa actualizar conocimientos relacionados a la calidad de servicio, haciendo uso de metodología propicia como: materiales didácticos, bibliográficos y tecnológicos, información actualizada, misma que constará en folletos, diapositivas garantizando el aprendizaje de los participantes. Este proceso tendrá una duración de 40 horas dividido en 5 horas diarias por 8 días laborales, donde se aplicaran talleres participativos, que permita conocer el tipo de incentivos que necesitan los funcionarios para lograr un óptimo desempeño en el Departamento de Secretaria General.

Se facilitará un cronograma de actividades con el que se dará a conocer los temas a tratar por semana, así como los materiales y recursos que se usarán. Una vez culminado el plan de capacitación se hará una valoración a cada participante con lo que se podrán conocer los logros alcanzados.

Para el debido cumplimiento de este proceso, se requieren los siguientes recursos:

Recursos humanos

- ✓ Capacitador
- ✓ Secretarias del Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- ✓ 1 asistente (para el manejo de los equipos tecnológicos)

Recursos educativos

- ✓ Pizarra
- ✓ Carpetas plásticas
- ✓ Marcadores permanentes y borrables
- ✓ Esferos
- ✓ Lápices
- ✓ Borrador
- ✓ Paleógrafos
- ✓ Hojas bond, tamaño A4
- ✓ Trípticos con la temática a desarrollar
- ✓ Textos con la temática a desarrollo

Desarrollo de la propuesta

PLAN DE CAPACITACIONES SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL				
FECHA	TEMA	SUBTEMAS	DURACIÓN	ESTRATÉGIAS
Lunes 14 de marzo 2018	Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Definición Características Dimensiones 	<p>8 Horas</p> <p>HORARIO</p> <p>8:00 am-12:00pm 13:00pm-17:00pm</p>	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo. Análisis y síntesis de la información.
Martes 15 de marzo 2018	Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Principios básicos de la Calidad de Servicio} Importancia y beneficios Procesos de Calidad de Servicio 	<p>8 Horas</p> <p>HORARIO</p> <p>8:00 am-12:00pm 13:00pm-17:00pm</p>	<ul style="list-style-type: none"> Talleres grupales Trabajo práctico individual

<p>Miércoles 16 de marzo 2018</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición • Características • Importancia • Factores 	<p>8 Horas</p> <p>HORARIO</p> <p>8:00 am-12:00pm 13:00pm-17:00pm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de videos • Proyección de diapositivas
<p>Jueves 17 de marzo 2018</p>	<p>Evaluación de desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos • Tipos 	<p>8 Horas</p> <p>HORARIO</p> <p>8:00 am-12:00pm 13:00pm-17:00pm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Talleres prácticos
<p>Viernes 18 de marzo 2018</p>	<p>Desempeño laboral por competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación del desempeño laboral • Estándar de pago por desempeño laboral • Comporamiento organizacional 	<p>8 Horas</p> <p>HORARIO</p> <p>8:00 am-12:00pm 13:00pm-17:00pm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de video • Retroalimentación y evaluación de conocimientos

Presupuesto de la estrategia de capacitación

A continuación se detalla el presupuesto preventivo en inversión del Plan de capacitaciones sobre la calidad de servicio, mejorará el desempeño laboral de las secretarías de en el Departamento de Secretaría General.

PRESUPUESTO	
Descripción	Total
Honorario de expositores	\$ 1600,00
Material de reproducciones, cd, diplomas, etc.	\$ 250,00
Recursos de materiales (papelería, marcadores, etc)	\$ 150,00
Gastos de alimentación (Break)	\$ 300,00
Imprevistos	\$ 200,00
Total a pagar	\$ 2500,00

Cronograma de la Estrategia de Capacitación

2018	ABRIL				MAYO		
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3
Aprobación de la estrategia de capacitación por parte de los directivos							
Asignación de fechas para días de talleres de capacitación							
Confirmación del exponente							
Logística de los recurso a utilizar							
Confirmación de los participantes							
Realización de trípticos							
Semana de capacitación							

CONCLUSIONES

Una vez considerados y valorados los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se concluye que:

- Las capacitaciones son esenciales para mejorar el desarrollo profesional. Al analizar los resultados obtenidos, se evidencia que las secretarias deben asistir a seminarios que les permitan conocer los principios básicos de la calidad de servicio, lo que resulta propicio para mejorar el desempeño laboral.
- Las actividades que realizan las secretarias del departamento de secretaria general son de vital importancia para los usuarios, es por esta razón que deben actualizar constantemente conocimientos a fin de brindar un servicio de calidad a los clientes mejorando así su desempeño laboral.
- La propuesta planteada es de suma importancia puesto que cuenta con las temáticas necesaria para que las secretarias mejoren la calidad de servicio y por ende su desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Emitida las conclusiones respectivas se recomienda:

- Brindar capacitaciones sobre la calidad de servicio al usuario, la importancia y principios del mismo, motivación al personal y clima organizacional adecuado para que se genere un buen desempeño laboral.
- Asistir a talleres sobre las normas ISO 9001, misma que tratan sobre la calidad y gestión de servicio aplicadas a cualquier tipo de organización de esta manera actualizaran conocimientos que mejoren su desempeño laboral
- Que la propuesta planteada se ejecute para que las secretarias del departamento de secretaria general mejoren la calidad de servicio lo que conlleva a un buen desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Bittel. (2000). *Administración de Personal*. sf: Mc Gran-Hill.
- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santa fe Bogotá: Mc Gran-Hill.
- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Ghiselli. (1998). *Administración del Personal*. sf: Mc Gran-Hill.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones.
- Pérez, J. F. (2009). *El Cliente Satisfecho y su Verdadero Impacto en las organizaciones*. sf: sf.
- Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Educacion.
- Robbins, Stephen, & Coulter. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México D.F: Pearson Educacion.
- Rojas, C. V. (2012). *Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas*. Orizaba: sf.
- Zeithaml, Bitner, & Gremier. (2009). *Marketing de servicios*. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Roberto Cruz. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Obregón, México. Editorial ITSON.
- Gutiérrez, L. (2017). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Buenos Aires Argentina. sf
- Alcaide Juan (2002) alta fidelidad, España. Editorial ESIC
- Organización Internacional de Normalización 9001 (2015). Principios de la gestión de calidad. España. sf.
- Pérez, A. (2008). La gestión de la calidad en los servicios. España. sf.
- Flores, R. (2008). Características de desempeño laboral.

ANEXOS

Desarrollo de encuesta con las secretarias



Desarrollo de encuesta con los estudiantes



ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.

Sr.(a) agradezco su colaboración en la aplicación de la presente encuesta.

Por favor responda al presente cuestionario, cuya finalidad es obtener información requerida en la investigación sobre el trabajo la aplicación de calidad de servicio y el desempeño laboral en el departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Lea con atención las preguntas antes de responder

Marque con una X el ítem que considere conveniente

La encuesta es anónima para garantizar su veracidad.

PREGUNTAS:

8. ¿En el rol que desempeña, considera usted importante conocer la calidad de servicio que brinda?

Si No

¿Por qué? _____

9. ¿Tiene usted dificultad para identificar los principios básicos de la calidad de servicio?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Nunca

10. ¿ Considera usted que ofrece una calidad de servicio acorde a las exigencias institucionales:

Buena

Regular

Deficiente

11. ¿En su departamento, se reconoce el desempeño laboral eficiente de un trabajador?

Si No

¿Por qué? _____

12. ¿Tiene usted dificultad para dar soluciones inmediatas en su departamento?

Si No

¿Por qué? _____

13. ¿Dentro de sus competencias tiene usted un buen desempeño laboral?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Nunca

14. ¿Conoce usted los factores que intervienen en el desempeño laboral?

Si No

¿Por qué? _____

8. ¿Considera usted que es necesario realizar una capacitación sobre calidad de servicio para mejorar el desempeño laboral?

Si No

¿Por qué? _____

Gracias por su colaboración

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY
ALFARO DE MANABÍ

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1 = nada de acuerdo

2 = en desacuerdo

3 = indiferente

4 = de acuerdo

5 = muy de acuerdo

		1	2	3	4	5
1	Las secretarias se muestran dispuesto a ayudar					
2	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
3	El personal da imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
4	Cuando acudo a secretaria sé que encontrare soluciones					
5	Como usuario conozco las posibilidades de servicio que le ofrece secretaria					
6	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
7	Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas					
8	El servicio de secretariado informa de forma clara y comprensible a los usuarios					
9	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
10	He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios de la ULEAM para facilitar su labor					
11	El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios					
12	El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
13	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					

