



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

TEMA:

**MANUAL DE FUNCIONES Y LA PRODUCTIVIDAD SECRETARIAL EN LA
CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING DE LA UNIVERSIDAD LAICA
“ELOY ALFARO” DE MANABÍ, AÑO 2016.**

AUTORA:

Adriana Mariela Cabrera Cedeño

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA DE SERVICIOS GERENCIALES

MANTA, SEPTIEMBRE DEL 2016

TEMA:

Manual de funciones y la productividad secretarial en la carrera de ingeniería en marketing de la universidad laica “Eloy Alfaro” de Manabí, año 2016

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 41-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designa Directora del trabajo de titulación, "Manual De Funciones y Productividad Secretarial En La Carrera De Ingeniería En Marketing De La Universidad Laica "Eloy Alfaro" De Manabí, Año 2016." Realizado por la Srta. Adriana Mariela Cabrera Cedeño, previo al título de Licenciada en Servicios Gerenciales.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, Septiembre del 2016

Lic. Jessica Sáenz Gavilanes
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La suscrita Adriana Mariela Cabrera Cedeño, portadora de la C.I. 131292909-2, declara mediante la presente su autoría del proyecto de investigación científica titulado: “Manual de funciones específicas y la productividad secretarial en la carrera de ingeniería en marketing de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, 2016”, trabajo que constituye una labor investigativa personal efectuada a través de la asesoría de la Lic. Jessica Sáenz Gavilanes.

De esta manera, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación antes mencionada, además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y referencia de los mismos en el contenido.

Manta, Septiembre del 2016

Adriana Mariela Cabrera Cedeño
AUTORA

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de manera especial a mi hija Jamileth pues, es ella la fuente de mi inspiración y el motor que me motivó día a día a impulsarme para seguir adelante en la construcción de mi vida profesional, fortaleciendo las bases de la responsabilidad, los deseos de superación y las ganas de luchar.

A mis padres por estar siempre pendientes de mí, brindándome su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida y creer en mi capacidad de sobresalir a pesar de las adversidades. A mis hermanas y abuelos por siempre estar presentes acompañándome en esta ardua labor y lograron que este sueño se haga realidad, todo esto para ustedes.

Adriana Mariela Cabrera Cedeño

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida al permitirme tan grata experiencia en la universidad, y a esta misma institución por convertirme en una profesional en el área que más me apasiona.

Gracias a mí tutora Lic. Jessica Sáenz Gavilanes, que con dedicación y paciencia supo guiarme de la manera más correcta y paciente, brindándome todos sus conocimientos para el desarrollo de la presente investigación.

Gracias a cada maestro que fue parte del proceso de formación, por inculcar los conocimientos y nunca tirar la toalla en diversas situaciones. Gracias a mis compañeros y compañeras por compartir juntos estos 4 años entre risas, estudios y amistad durante nuestro largo recorrer.

A todos aquellos que me han seguido y conocen el sacrificio los llevaré siempre en mi alma y corazón y guardaré los mejores recuerdos de mi juventud y emociones que siempre me han causado felicidad.

Muchas gracias a todos.

Adriana Mariela Cabrera Cedeño

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág
PORTADA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
1. DATOS GENERALES	1
1.1. TÍTULO DEL TEMA.....	1
1.2. TIPOLOGÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.3. ÁREA DEL CONOCIMIENTO	1
1.4. DURACIÓN DEL PROYECTO	1
2. OBJETIVO GENERAL.....	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.....	2
4.1. INTRODUCCIÓN.....	2
4.2. MARCO TEÓRICO	5
4.2.1. Antecedentes investigativos.	5
4.2.2. Fundamentación legal.	7
4.2.3. Fundamentación filosófica	8
4.2.4. Fundamentación teórica.	9
4.2.4.1. Manual de funciones.	9
4.2.4.1.1. Definiciones.....	9
4.2.4.1.2. Importancia.	10

4.2.4.1.3. Elementos que conforman el manual de funciones.....	12
4.2.4.1.4. Tipos de manual de funciones.	16
4.2.4.1.5. Ventajas y desventajas.	17
4.2.4.2. Productividad secretarial.	20
4.2.4.2.1. Definiciones.....	20
4.2.4.2.2. Importancia.	21
4.2.4.2.3. Tipos de productividad.	22
4.2.4.2.4. Factores que afecten la productividad.	23
4.2.4.2.5. Ventajas y desventajas de la productividad secretarial.	25
4.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	26
4.4. JUSTIFICACIÓN	27
4.5. METODOLOGÍA	29
4.6. RESULTADOS ESPERADOS.....	30
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
6. ENUNCIACIÓN PROPUESTA	35

1. DATOS GENERALES

1.1. Título del tema

Manual de funciones y la productividad, para las secretarias de la carrera de ingeniería en marketing de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

1.2. Tipología del proyecto de investigación

Esta investigación está considerada como básica.

1.3. Área del conocimiento

Esta investigación se concentra en áreas tales como: ciencias sociales, educación comercial y derecho.

A más de ello se las vinculan con otras sub área como: educación comercial y administración.

1.4. Duración del proyecto

Fecha inicial: diciembre 2016 Fecha culminación: diciembre 2017

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar conceptualmente las variables del manual de funciones y su productividad secretarial de la carrera de ingeniería en marketing de la universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los términos manual de funciones y la productividad secretarial.
- Conocer la importancia manual de funciones y la productividad secretarial.
- Identificar las ventajas y desventajas manual de funciones y la productividad secretarial.
- Determinar los tipos de manuales de funciones y productividad secretarial.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1. Introducción

Según Galindo, L (1997) dentro en una empresa o institución se va procesando siempre información valiosa con la finalidad de conseguir datos destinados para la realización de alguna actividad o fin, de esta forma en el marco secretarial, existe un amplio camino para desempeñar diversas funciones en oficina, una de ellas es brindarle asistencia al jefe supervisando de manera eficaz y directa su labor.

Por lo cual, se considera que una secretaria es aquella persona encargada de la administración de un organismo público o privado, cuyas ocupaciones se basan en mantener las relaciones de la entidad con consorcios exteriores para así fortalecer lazos de cooperación entre ambas partes, crear un vínculo entre el jefe y los demás funcionarios para asegurar la comunicación a más de tramitar asuntos de la corporación y otras actividades. El papel de una secretaria es de vital importancia e imprescindible para la cúpula directiva de un establecimiento ya que

puede desenvolver de manera más eficiente posibles funciones ejecutivas.

Desde décadas atrás los manuales de funciones y productividad secretarial en empresas han sido destacadas de manera significativa dentro del ámbito laboral, a raíz de la capacidad que poseen las secretarías para ejecutar su cargo con rapidez, eficiencia y responsabilidad en las diversas áreas que se les designa.

Según Orozco, A (2008) con el pasar del tiempo la función y productividad secretarial ha ido evolucionando debido al avance tecnológico y su variedad de aplicaciones, no obstante; el inmutable cambio de actualizaciones de programas pueden conducir a un retraso, por ello, es primordial tener un dominio de las tecnologías de oficina y estar a la vanguardia para actuar con independencia y cumplir con los requerimientos exigidos por los superiores.

Dentro de las universidades ecuatorianas, sean particulares o públicas, este organismo presenta una estructura organizacional de sus funciones diversa, lo cual abarca un orden descendente colateral con un puesto existente clave que es ocupado por una persona a la cual se la designa como secretaria o secretario de acuerdo al género.

En vista de la vasta estructura administrativa que se genera internamente en las universidades (divisiones centrales, decanatos, carreras o

especialidades) existe el cargo de secretaria, que pueden ser ejecutados por una o más personas para igual labor.

Las universidades regionales constan de asistentes administrativos que conozca los procesos organizacionales y apoye el desarrollo social, destacándose sobre todo, su labor en este proceso dinámico de las relaciones públicas. En la época del modernismo no se puede concebir una empresa sin la presencia de una secretaria y, que no signifique un aporte fundamental para el desarrollo en la organización.

La universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, cuenta también con una jerarquía institucional y la presencia del gabinete secretarial, ya sea en los decanatos y en los distintos departamentos, desempeñando un cargo de mucha importancia para el desarrollo de cada una de sus instalaciones, implantando vínculos por parte de las autoridades y con los estudiantes para mantener el proceso dinámico de las relaciones públicas.

En la actualidad el campo secretarial aportará sin dudas en el fortalecimiento del desarrollo personal y profesional, encaminándose al mejoramiento y desempeño competitivo influyente para alcanzar el éxito de los miembros de la carrera de ingeniería en Marketing de la prestigiosa universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Al finalizar esta investigación, estará estructurada por el protocolo establecido por la facultad, con un objetivo general y objetivos específicos

los cuales reflejaran las metas propuestas a lo largo de este proceso, por otro lado, estará sustentado por el cuerpo teórico el cual poseerá la información respectivas de las variables en cuestión, subsecuentemente las preguntas de investigación evidenciarán la problemática de estudio, la justificación son las razones por la cual se decidió realizar esta investigación, en la metodología se explicará los métodos y técnicas empleados durante el proceso investigativo, obteniendo resultados y finalizando con una propuesta la cual permitirá a futuro la ejecución del proyecto.

4.2. Marco teórico

4.2.1. Antecedentes investigativos.

Previo a la realización del proyecto investigativo se incluyen las siguientes pesquisas relacionadas con las variables del trabajo.

El tema de investigación de la tesis denominada: “El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa OLPI ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.”, desarrollada por Cárdenas, I. (2015) de la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, concluye lo siguiente:

- El Manual de Organización y Funciones se relaciona con el Rendimiento Laboral, debido que en el manual se detallan las características de cada puesto de trabajo, las

responsabilidades y competencias que debe tener el trabajador por lo cual incide directamente con el rendimiento laboral del mismo.

El manual de funciones servirá para que se efectúe el correcto cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad, mejorando las competencias y funciones laborales ya que es directamente proporcional a la productividad.

El tema de investigación de la tesis denominada: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, desarrollada por Fuentes, S (2012) de la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, concluye lo siguiente:

- Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

La productividad laboral se ve influenciada través de ciertos factores uno de ellos el entorno laboral, el cual le ofrece comodidad y satisfacción para elevar su rendimiento y ejecutar su trabajo de la manera más factible.

4.2.2. Fundamentación legal.

La ejecución de la presente investigación se sustenta en el Código de Trabajo en las resoluciones y disposiciones de las autoridades competentes:

Ley Orgánica del Servicio Público, Título IV, Capítulo Único de los Organismos de la Administración del Talento Humano y Remuneración, Art. 52. De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades, en su literal b) dice: Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano.

Art.47. Código del Trabajo. La jornada máxima de trabajo, será de ocho horas diarias, de manera que no excedan de cuarenta horas semanales, salvo por disposición de la ley en contrario. Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de 40 horas hebdomadarias (semanales).

4.2.3. Fundamentación filosófica.

Esta investigación será argumentada filosóficamente en el análisis, los manuales de funciones específicos permiten cada día precisar actividades, deslindar responsabilidades, establecer mecanismos de coordinación, evitar duplicidad de funciones planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz (Perez G y Yopez C, 2001).

Cada día las empresas enfrentan nuevos retos para alcanzar el éxito, por lo cual, implementan alternativas enfocados al desarrollo y mejora continua. Cada área y cada puesto de trabajo se ven en la necesidad de formular soluciones que permitan crear un cambio a la institución para fortalecer las oportunidades y el desarrollo organizacional en el ámbito laboral.

El personal que trabaja en la empresa debe constar con una guía o manual que le permita conocer cuáles son las funciones que se deben cumplir a cabalidad para mejorar su rendimiento en las actividades que desempeña como empleada, cabe recalcar el beneficio será mutuo tanto para la empresa, secretaria y personas exteriores siendo el activo más valioso de toda empresa en el cual el factor humano considerado como el motor empresarial.

4.2.4. Fundamentación teórica.

4.2.4.1. Manual de funciones.

4.2.4.1.1. Definiciones.

A fines del siglo XIX se ha definido a la gestión administrativa en cuatro funciones que abarcan desde el planeamiento, organización, dirección hasta el control, manifestados en el uso de seres humanos y otros recursos.

Según Lozano, J (2014) las gestiones administrativas en un empresa constituye uno de los factores más elementales para dirigir ciertos programas del cual dependerá su éxito, se han ido desarrollando a lo largo del tiempo en los múltiples establecimientos con el objetivo de optimizar el manejo integrado y establecer normas administrativas en los distintos niveles de la estructura orgánica.

A partir de la necesidad surgieron los primeros intentos de manuales administrativos los cuales fueron producidos en forma de memorándums, instrucciones internas y curriculares mediante los cuales se establecían variedades de formas para maniobrar un organismo, sin embargo; estos manuales carecían de rigor técnico, pero fueron los cimientos para construir las bases para los manuales administrativos existentes en el mundo contemporáneo (Terry, G. 1993).

Por tal motivo, con el pasar del tiempo fueron perfeccionándose como lo que hoy en día se conoce como manual de funciones o procesos.

El manual de funciones es un instrumento de soporte que contiene un conjunto de tareas y normas que ejecuta cada funcionario en sus actividades cotidianas, el cual es elaborado mediante técnicas, procedimientos, sistemas y normas que permiten desarrollar las rutinas y labores cotidianas, sin interferir en la capacidad intelectual y autonomía propia de cada uno de los trabajadores u operarios de una determinada empresa (Gonzales, G 2012).

Su objetivo principal es facilitar el conocimiento y entendimiento por parte de los dirigentes de la organización de las actividades desarrolladas por los colaboradores, ser útil como una herramienta para el estudio de los resultados obtenidos y así, proporcionar información confiable que permita el establecimiento de métodos de control y seguimiento de los procesos de autoevaluación de los logros obtenidos (Orozco, A. 2008).

4.2.4.1.2. Importancia.

Actualmente los instrumentos de gestión han tomado gran importancia en la consecución de la productividad en las

organizaciones a nivel mundial, enmarcadas a todo ello se encuentra el manual de funciones de la empresa que cobra relevancia al ser utensilio para la toma de decisiones y ordenamiento de las diferentes estructuras orgánicas con sus distintos niveles.

Las certificaciones como (ISO, OHSAS, etc), cada día requieren más de este tipo de documentación ya que minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden (Gonzales, G 2012). Además, constituye un factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros.

El Manual de Organización y Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adecuarse a los nuevos tiempos, permitiendo una mejor selección, desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional; hoy por hoy esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones y consorcios a nivel mundial con base en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas (Gonzales, G 2012).

4.2.4.1.3. Elementos que conforman el manual de funciones.

La elaboración de los manuales de funciones interesa a todos los niveles de la organización, ya que permite que se conozca la cantidad exacta de cargos que existen, se definan claramente las responsabilidades de cada persona que labore dentro de la empresa y se tenga una identificación precisa del proceso al cual pertenece.

En vista de la implementación del manual de funciones aplicadas al mejoramiento de los procesos académicos administrativos de una entidad o establecimiento de educación se establecen elementos que lo componen, con base a las normativas y estatutos para orientar a todos los miembros de las comunidades administrativas y académicas contenidas en la identificación, descripción de funciones de los cargos para el adecuado desempeño (Anónimo, 2005).

a. Identificación del cargo.

Para efectuar la identificación de los cargos se debe tomar en consideración ciertos parámetros tales como el nombre del cargo, nivel funcional etc (Anónimo, 2005).

- Nombre del cargo. Designación otorgada al cargo dentro de una universidad, según nombramientos establecidos por los estatutos, consejos directivos y demás disposiciones internas del instituto.

- Nivel de funciones. Corresponde al ordenamiento establecido por los distintos cargos, tomando como base los distintos niveles organizacionales designados por la universidad en cuestión, estos niveles son; nivel directivo, nivel asesor, nivel ejecutivo, nivel profesional, nivel asistencial y nivel operativo (Bravi, N. 2001).
- Dependencia. Este componente toma en consideración las directrices establecidas en los estatutos, acuerdos reglamentos y otras disposiciones internas de la universidad.
- Jefe inmediato. Hace referencia al cargo de la persona responsable de la dependencia del director o presidente al cual se encuentre adscrito el trabajador.
- Naturaleza del Cargo. Está enfocado al puesto estatutario, es decir, señala todos los estatutos de la universidad caso contrario de no realizarse esta actividad se denominará ordinario.
- Número de cargos. Corresponde al número de cargos por nombre y nivel asignado en cada determinada área (Anónimo, 2005).

b. Resumen del cargo.

Reseña que enuncia la razón o motivo de ser el cargo dentro de la institución y las funciones en general la cual establece que, es el procedimiento a través del cual se conocen los

deberes y responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas basadas en la capacidad y experiencia que deben poseer para ocupar el puesto al que serán designados, con base a la recolección, evaluación y organización de información sobre un puesto de trabajo determinado.

c. Descripción de funciones.

En este elemento se ven reflejadas las actividades y tareas generales o específicas realizadas por los empleados en función al cargo que desempeñan cada uno.

d. Perfil requerido.

Está enfocado a los requisitos académicos de experiencia laboral y competencias administrativas laborales y humanas, establecidas por los acuerdos y reglamentos en los consejos directivos pertenecientes a las áreas existentes. El perfil está constituido por algunos componentes entre los cuales están:

- Antiperfil se define el perfil partiendo de la descripción de una persona y no de un puesto de trabajo, cuando se realiza la recolección de información para definir el perfil de la persona a seleccionar, se deberá preguntarse al cliente interno cuál es su mínimo aceptable en materia de requerimientos conocimientos, experiencia y competencia- en relación con los eventuales postulantes (Alles, A. 2008).

- Educación. Corresponde al nivel de escolaridad y la especificidad requerida para desempeñar el cargo asignado o el cual intenta aplicar.
- Experiencia Laboral. Se refiere al tiempo laborado en uno o más establecimientos, con la finalidad de demostrar la experticia general o específica para realizar un buen papel dentro de la institución. A partir de los requisitos exigidos para “educación y experiencia laboral” se tendrán las siguientes equivalencias (Anónimo, 2005).
- Equivalencias. Cada año de experiencia laboral podrá ser homologada o convalidada por tres semestres de educación aprobadas en campos a fines o relacionadas al cargo los cuales deberán ser adicionales al cargo. En caso de no ser homologada, excepto el nivel operativo por lo tanto el proceso será anual por cada año de estudio o educación.
- Competencias. El término competencia hace referencia a características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas o mercados distintos. Están dirigidas como aquellas condiciones o capacidades que debe poseer un individuo para un desempeño eficaz y eficiente en un determinado ámbito laboral, a más de los conocimientos, técnicas y experiencia que haya adquirido (Anónimo, 2005).

Cabe recalcar que todas estas aptitudes, actitudes y competencias deben reunir una secretaria para completar su perfil y que ejerza sus funciones en la carrera de Ingeniería en Marketing de la mejor forma para brindar un excelente servicio a sus estudiantes.

4.2.4.1.4. Tipos de manual de funciones.

Según Pintos, G (2009) los manuales de funciones de manera imprescindible y acorde a la necesidad de la institución pueden clasificarse de varias formas, en las cuales se presentan las siguientes:

a. Según el destinatario.

Manuales cuyos usuarios son miembros de la organización, como por ejemplo los manuales de procedimientos.

Manuales destinados a usuarios externos a la organización: clientes, proveedores, público en general, como por ejemplo los manuales generales de la organización que se mencionan en este documento.

b. Según su alcance.

Manuales generales, que contienen información o instrucciones respecto a diversos tópicos o contenidos, como ejemplo los manuales de organización y funciones.

Manuales específicos, que detallan información respecto a un área o tema específico, como por ejemplo un Manual de Compras. Las distintas organizaciones elaboran manuales de acuerdo a sus necesidades y a los requerimientos de los usuarios.

Es preciso que cada uno de los manuales que se elaboren para un grupo de usuarios se integre en forma armónica y establezcan un sistema integral de manuales. Se define como sistema integral de manuales al conjunto ordenado y sistemático de todos los manuales que requiera una organización para cada grupo de usuarios (Pintos, G. 2009).

4.2.4.1.5. Ventajas y desventajas.

Los manuales administrativos brindan una amplia gama de posibilidades que nos reflejan la relevancia de estos, sin embargo; tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia.

a. Ventajas.

Entre las Ventajas más importantes se encuentran las siguientes:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización en las empresas.
- Su aplicación asegura que todos los involucrados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Guarda un enriquecedor fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.

b. Desventajas.

Entre las desventajas más comunes se resaltan las siguientes:

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- El costo de producción y actualización puede ser alto.
- Si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad.
- Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma.
- Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

Es relevante mencionar que las ventajas que otorga el uso de un manual de funciones en la carrera antes mencionada, fortalecerá y mejorará las áreas administrativas en especial el secretarial, por otro lado En la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”, especialmente el área de estudio lastimosamente no cuenta con dicho manual, por tanto, se espera que para las actuales y nuevas secretarias a través de la implantación de un manual de funciones específicas, no surjan inconvenientes ni deficiencias internas y facilitará la información clara y sencilla de las actividades.

4.2.4.2. Productividad secretarial.

4.2.4.2.1. Definiciones

La productividad se la define como la relación existente entre los bienes y servicios producidos a más de la cantidad de recursos utilizados. Este parámetro sirve para poder determinar o evaluar el rendimiento de los talleres, maquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Es también conocido como el rendimiento de los empleados de una empresa con un enfoque sistematizado (Portto, X y Astudillo, J. 2003).

Es el comportamiento cuantitativo de los colaboradores, evidenciado en la evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se desenvuelve dentro de su área de trabajo, se manifiesta bajo factores internos de la organización, se desarrolla con las capacitaciones continuas en las que se evidencian las competencias del trabajador.

Por tanto, se puede decir que un empleado es productivo cuando sus insumos o recursos son máximos en un determinado periodo de tiempo. Se dice que la productividad aumenta cuando existe un incremento de salidas y la cantidad de insumos se mantiene constante, de la misma forma si existe una reducción de los insumos y las salidas se mantienen constantes (Portto X y Astudillo, J. 2003).

En el ámbito secretarial la productividad es determinada mediante talleres que proveen aspectos de actualidad, de utilidad laboral y herramientas para estimular el descubrimiento de las potencialidades internas: dones, habilidades, talentos de cada participante, que bien tratadas lleva a mayor productividad tanto en la vida personal, como laboral, familiar y/o comunitaria; en otras palabras se trabaja la comunicación, para relacionarse cara a cara y/o telefónicamente, se ejercen los hábitos para la productividad y el éxito secretarial, la matriz de organización del tiempo, la planificación de la agenda semanal, el método escucha activa y la calidad en la prestación del servicio.

4.2.4.2.2. Importancia.

En ocasiones frecuentemente el término productividad en una factoría se lo connota como positivo, para analizar su importancia recae como el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios (Portto, X y Astudillo, J. 2003).

Registros anteriores han determinado que las secretarias, ejercen un papel muy importante en todas las empresas, Instituciones particulares y fiscales, respectivamente,

constatándolo principalmente en la carrera de Marketing de la universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”, al evidenciar el rol protagónico que cumple la secretaría, como ente auxiliar o de apoyo para la administración, que controla los archivos de información de la empresa y facilita la misma a todos los departamentos existentes en la entidad, generando procesos operativos oportunos en favor de alcanzar las metas del establecimiento (Gutiérrez, R. 2010).

4.2.4.2.3. Tipos de productividad.

Según Infoautónomo (2014), establece esta tipología de productividad.

- a. Productividad en la gestión de equipos. Las personas son un recurso clave en términos de productividad. A la hora de mejorar el rendimiento de nuestra empresa, debemos centrar una parte significativa de nuestro análisis en potenciar los elementos que, relacionados con este recurso, pueden llevarnos a obtener mejores resultados de una manera más eficiente.

Así, debemos aprender a organizar nuestros equipos de forma eficaz, evaluando las horas de trabajo y habilidades necesarias para realizar determinadas tareas, así como las

sinergias y relaciones que se establecen entre los diferentes perfiles de empleados con los que contamos.

- b. Productividad en la gestión de recursos. De forma resumida, gestionar nuestros recursos de forma productiva (bien sean de capital, bienes muebles e inmuebles, consumibles, suministros, etc.), requiere un estudio detallado del rendimiento que son capaces de ofrecer para la consecución de nuestros objetivos (ofrecer un servicio, fabricar un producto).

4.2.4.2.4. Factores que afecten la productividad.

Hoy en día los problemas relacionados con la productividad secretarial, han sido estudiados en su mayoría por los economistas, la temática es compleja y lo que han encontrado los técnicos varía debido a las diferencias en los períodos estudiados. Estas varían desde los puntos de vista económicos y las hipótesis incluidas en los modelos, así, como las diferencias en las preguntas que los investigadores se han planteado (Jiménez J y Paredes C, 2010). Por lo cual los factores que alteran el aumento productivo son:

- a. Reuniones al final de la jornada de trabajo. Éstas suelen no ser productivas dado que se producen fuera del horario de trabajo y en momentos en que los trabajadores tienen dificultades para concentrarse.

- b. Comidas de trabajo extensas. Lo ideal es que no sean demasiado largas ya que no deberían ser instancias de charlas con amigos sino encuentros estrictamente laborales.
- c. Horarios no flexibles. Para motivar a los empleados es bueno que se les de cierta flexibilidad laboral para que puedan conciliar su vida laboral con la personal.
- d. Jornadas laborales mayores a las 10 horas. No son productivas ya que lo importante es saber gestionar el tiempo y no trabajar cada vez más horas.
- e. Plantillas rígidas. Para incentivar a los empleados se debe promoverlos. Por esto, de nada sirven las plantillas de trabajadores rígidas.
- f. Bajas por enfermedad, estrés o depresión. Esto se produce cuando el personal está sobrecargado de trabajo.
- g. No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas. Para asegurar el rendimiento de la compañía, es importante que el personal disponga de las TIC necesarias para cumplir su función.

Cabe recalcar que estos factores pueden afectar el desempeño de las secretarías de la carrera de ingeniería en Marketing, ya sea por los espacios reducidos que poseen, el déficit de equipos de oficina y la presión constante al cual se ven sometidas diariamente por parte su superior. Por tal razón es beneficiosos

mejorar y adaptar las oficinas para evitar un decaimiento en la productividad.

4.2.4.2.5. Ventajas y desventajas de la productividad secretarial.

Dentro del rendimiento secretarial ejecutivo puede presentar ciertas ventajas y desventajas las cuales puedes producir impactos benéficos o no a la institución, ya que el esfuerzo y dedicación que requiere ese cargo demanda un desgaste físico e intelectual pudiendo repercutir (Anónimo, 2010).

a. Ventajas

- Ayudar a incrementar las utilidades secretariales y brindar un rendimiento mayor.
- La productividad permite la competitividad de una empresa.
- Una empresa es competitiva en relación con otras, cuando puede producir productos de mejor calidad con costos reducidos.
- Presenta indicadores económicos.
- Sirve como análisis de la fuerza de trabajo.

b. Desventajas

- Una baja propensión al ahorro y una alta propensión al consumo, lo cual disminuye la formación de capital y atrae los productos extranjeros.
- Regulaciones gubernamentales crecientes que se adicionan a las cargas administrativas (y no productivas) de muchas compañías.

Esto puede resultar en industrias no competitivas y compañías que no se adaptan a los cambios.

- La existencia de una demanda creciente por servicios, las cuales son frecuentemente menos productivas que las operaciones de manufacturas.

Dentro de la carrera de Marketing la productividad de las secretarias debe incrementarse ya sea por incentivos o cualquier otro medio que se disponga, para contribuir al mejoramiento y desarrollo de la productividad secretarial de la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en especial a la carrera antes mencionada, en vista que las responsabilidades y actividades encomendadas recaen en este cuerpo administrativo.

4.3. Preguntas de investigación

Habitualmente las áreas de establecimientos con personal administrativo cuentan frecuentemente con un gabinete secretarial, encargado de la recepción y redacción de las gestiones realizadas por el superior al mando, a más de ejecutar actividades elementales para la empresa, cabe recalcar que este miembro auxiliar con lleva una gran responsabilidad y por sus funciones es considerada con el soporte corporativo.

Por tal razón se ha planteado las siguientes interrogantes:

- ¿Qué es manual de funciones y productividad secretarial?
- ¿Cuál es la importancia del manual de funciones y la productividad secretarial?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que presenta el manual de funciones y la productividad secretarial?
- ¿Cuáles son los tipos de manuales de funciones y productividad secretarial existente?

4.4. Justificación

En todas las instituciones de educación superior, la administración universitaria está encaminada como un sistema de servicios y soporte de las actividades académicas, investigativas y de proyección social, lo cual le permite elaborar estrategias dirigidas al control y mejoramiento de la calidad de servicios con la finalidad de garantizar la excelencia.

De esta manera entra vigor el manual de funciones el cual es primordial para una institución, pues constituye una herramienta esencial para el crecimiento a nivel organizacional encuadrado en los valores corporativos aplicados. La elaboración de estos manuales es de interés para todos los niveles de la organización, ya que permite que se conozca la cantidad exacta de cargos existentes, se definan claramente las responsabilidades de cada persona que labore dentro de la empresa y se tenga una identificación precisa del proceso al cual pertenece.

En el marco jerárquico de las universidades se encuentra integrado el cargo secretarial dedicado a la organización, planificación y control de documentación de entrada y salida del área de trabajo. Internamente en estos campos se exige cada día la competencia y producción de los mejores bienes y servicios, lo que ha provocado que cada día las organizaciones se preocupen más por estandarizar sus procedimientos administrativos y productivos en general, para aplicar las estrategias desarrolladas acorde a las necesidades exigidas.

La importancia de los manuales de funciones específicas a través de una mirada retrospectiva a la administración permite llevar a la carrera de Ingeniería en Marketing a desarrollar las funciones específicas del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz las actividades que se designa a cada una de las secretarías de la carrera propiamente dicha.

Por tal razón, la elaboración de los manuales de funciones interesa a todos los niveles de la organización, ya que permite que se conozca la cantidad exacta de cargos que existen, se definan claramente las responsabilidades de cada persona que labore dentro de la empresa y se tenga una identificación precisa del proceso al cual pertenece.

De cualquier manera, el manual de funciones específicas favorece la productividad del trabajo secretarial y busca contribuir en mejorar la eficacia

y eficiencia en las funciones que deben realizar las secretarías, para proteger la operatividad de la escuela y evitar inconvenientes o deficiencias internas por falta de información o responsabilidad.

4.5. Metodología

- a. Diseño del estudio.** Este proceso de investigación tiene como estudio las variables de manual de funciones y productividad secretarial, la misma que determina ser una investigación descriptiva, ya que se desfragmentará con base a la documentación existente las características que posee cada variable en cuestión.

En este proyecto se emplearon los siguientes métodos y técnicas:

- Técnica de observación. El área de estudio se sitúa dentro del campus universitario de la ULEAM- Manta, por tal motivo, se realizó visitas a la facultad de administración para conocer el desempeño del personal administrativo especialmente el secretarial de la carrera de Marketing.
- Recopilación bibliográfica. De esta manera se adjuntó gran parte de la información que integra la investigación, usando libros, sitios webs de confiable procedencia, artículos de revistas y tesis de grado de otros autores a fines con el proyecto.

b. Sujetos y tamaño de la muestra. El universo de estudio de la presente investigación está integrado por el personal administrativo de la carrera de ingeniería en Marketing de la facultad de administración, cuya muestra considerada fue de 16 personas conformadas por 10 secretarias, 5 profesores y el decano.

c. Definición de variables

Variable Independiente: Manual de funciones.

Es un documento de gran utilidad y varios beneficios, elaborado por el área de talento humano mediante la observación y la entrevista con los trabajadores. Es de fácil aplicación y tiene la finalidad lograr la eficiencia y eficacia del puesto de trabajo

Variable Dependiente: Productividad Secretarial

Comportamiento cuantitativo de los empleadores, evidenciado en la evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se desenvuelve dentro de su área de trabajo, se evidencian las competencias del trabajador.

4.6. Resultados esperados

En el presente documento se enuncia los siguientes resultados.

El uso de un manual de funciones para la carrera de Ingeniería en Marketing de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, garantiza la calidad en la atención al cliente interno y externo a más de mejorar el rendimiento de las

funciones que debe ejercer una secretaria para así, elevar su rendimiento en la institución. Cabe recalcar que este estudio permitirá el desarrollo posterior de nuevas investigaciones, tesis de maestría, tesis doctorales y artículos científicos publicados en revistas indexadas para que se extienda este tema en el área investigativa y pueda servir de guía para los futuros trabajos.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALLES, Alicia Martha (2008). “Perfil del puesto por competencias”. Buenos Aires-Argentina. BOA. TBL The Bottom Line. The Center For Business Excellence. Pag 5-6.
- ALVAREZ GARCÍA Isaías (2009). “Fundamentos Administrativos”, Editores Constantine Multimedia y producción, D.F-México.
- Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (1996), “CONOCER”, Editorial Nafinsa, D f-México.
- CONSTITUCIÓN (2008) “Constitución de la República del Ecuador”, Editor Asamblea Nacional, Quito-Ecuador.
- CHAVENATO Idalberto (2000). “Administración: procesos administrativos” Edición 3, Editor. UNAM, México.
- DUHALT KRAUSS Miguel A (2005). Manual de Organización”, Edición Segunda, Editorial UMAN, México.
- GALINDO MUNCH, Lourdes. (1997). Fundamentos de administración: casos y prácticas. Segunda Edición. Editorial Trillas, México. Volumen 8.

- IBARRA ALMADA Agustin (1998). "El desarrollo de los sistemas normalizados y de certificación de competencias laborales", Edición Primera, D F, México.
- KELLOG Graham (2009), "Manuales Administrativos", Editorial S.A de C.V, del siglo XXI.
- MERTENS Leonard (1998). "La gestión por competencia laboral en la empresa", Editor. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y Cultura (OEI), Madrid-España.
- MERTENS Leonard (2000). "La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional". Volumen 1, Editor Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y Cultura (OEI), Madrid-España.
- PLLADINO, Enrique y PALLADINO, Leandro (1998), "Administración Organizacional. Argentina. Espacio.
- TERRY, George. 1993. "Principios de Administración". Buenos Aires Trillas.

5.1. Web grafía

- Recuperado en: ANÓNIMO (2005). "Manual de funciones y competencias". (En línea). Consultado el 9 de septiembre del 2016.
 Disponible en:
http://www.fuac.edu.co/recursos_web/descargas/reglamentos/488_anexo_manual_de_funciones.pdf
- Recuperado en: ANÓNIMO (2010). "Ventajas y Desventajas de la Productividad". (en línea). Consultado el 16 de septiembre del 2016.

Disponible en: <http://anjeyol.blogspot.com/2010/05/ventajas-y-desventajasproductivida d.html>

- Recuperado en: BRAVI, N. (2001). "Niveles Jerárquicos". Prezi. (en línea). Consultado el 18 de agosto del 2016. Disponible en: <https://prezi.com/iyz95ntw4mi3/niveles-jerarquicos/>
- Recuperado en: CÁRDENAS MOLINA Ivonne (2015). "El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa OLPI ciudad de Ambato, Provincia del Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato". (en línea). Consultado el 19 de agosto del 2016. Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/>
- Recuperado en: FUENTES NAVARO Silvia (2012). "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar (en línea). Consultado el 15 de agosto del 2016. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Recuperado en: GONZALES SÁNCHEZ, G (2012). "Manual de Funciones definiciones e importancia". (en línea). Consultado el 15 de agosto del 2016. Disponible en: <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- Recuperado en: GUTIÉRREZ MOYANO Rocio del Carmen (2010). "Instructivo de funciones. Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva del Instituto Tecnológico Rumiñahui-Ambato". (en línea). Consultado el 16 de septiembre del 2016. Disponible en: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/>

- Recuperado en: INFOAUTÓNOMOS (2014). “La productividad para pymes y autónomos” (en línea). Consultado el 16 de septiembre del 2016. Disponible en: <http://infoautonomos.economista.es/habilidadesdirectivas/productividad-pymes-autonomos/>
- Recuperado en: JIMÉNEZ, J Y PAREDES, C (2010). “Factores que Intervienen en el Nivel de Productividad de la empresa DYPERS”. Universidad ICESI Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Maestría en Administración Santiago de Cali. (en línea). Consultado el 16 de septiembre del 2016. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/41932606.pdf>
- Recuperado en: LOZANO, J. (2014). “Componente de gestión administrativa-Diseño industrial”. Universidad de Bogotá (en línea). Consultado el 27 de agosto, 2016. Disponible en: http://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/componente_de_gestion_administrativa_2014.pdf
- Recuperado en: OROZCO HENAO, A. (2008). “Manual de funciones, procesos y procedimientos para la empresa Hierros HB S.A”. Universidad Tecnológica de Pereira-Facultad de Ingeniería Industrial (en línea). Consultado el 23 de septiembre. 2016. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/>
- Recuperado en: PEREZ MUÑOZ Grace Azucena y YEPEZ REVELO Carla Antonella, 2011. “Manual de procedimientos administrativos y financieros de la empresa florícola golden land Cia. Ltda. en el cantón Pedro Moncayo, provincia de Pichincha” Universidad Técnica del Norte,

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas- Escuela de Contabilidad Superior y Auditoria (en línea). Consultado el 30 de septiembre del 2016. Disponible en <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1365/1/02%20ICA%20168%20TESIS.pdf>.

- Recuperado en: PINTOS TRÍAS. G (2009). “Los Manuales Administrativos hoy”. Facultad de Ciencias Económicas y de Administración Departamento de Ciencias de la Administración Cátedra de Organización y Métodos Administrativos (en línea). Consultado el 30 de septiembre del 2016. Disponible en: <http://www.ccee.edu.uy/>
- Recuperado en: PORTTO, X Y ASTUDILLO, J. (2003). “Productividad de administración y operaciones. Instituto Universitario de Tecnología- Rufino Blanco Fombona”. (en línea). Consultado el 3 de septiembre del 2016. Disponible en <https://es.scribd.com/doc/3336115/Productividad-de-Administracion>.

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Al concluir este proyecto investigativo y conocer la situación de la carrera de Marketing en la Facultad de Administración se propone.

Diseñar y elaborar un manual de funciones especialmente a las secretarías de dicha carrera, para que de esta manera puedan conocer sus deberes y obligaciones y así mejorar la productividad y el servicio brindado a los estudiantes y personas particulares.

ANEXOS

ANEXO 1.

FOTOGRAFÍAS



Realización de la investigación junto a la licenciada Jessica Saenz (tutora)



Revisión de avances del trabajo de investigación.