

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA,
MANAGUA RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



***SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO
DE LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA***

*“Calidad de Atención que brindan las secretarias de la Facultad de Humanidades
y Ciencias Jurídicas de la UNAN-Managua a los estudiantes del turno matutino y
vespertino, segundo semestre 2016.”*

AUTORAS:

Bra. Anielka Ninett Barrios García.

Bra. María Magdalena Talavera Hernández.

TUTOR: MSc. René Ismael García Medina.

ASESOR: MSc. Pablo Morales

Managua, 2016

Dedicatoria

Me honra dedicar este logro a mi persona, por ser esta una etapa más que he culminado por mi esfuerzo, dedicación y perseverancia.

Agradecimiento

Deseo exteriorizar mi gratitud y profundo reconocimiento a:

Mi esposo Hamed de la Cruz Acuña Ross que ha sido impulso durante mi carrera y el pilar para la culminación de la misma, que, con amor incondicional, esfuerzo, gran apoyo y su confianza en mi capacidad me ha permitido culminar este proyecto.

A mi madre Mayra Luz García y mi abuelita María Triny Sevilla, por ser las guías en este arduo camino.

A mi tutor MSc. Rene Ismael García Medina y a mi asesor MSc. Pablo Morales de quienes recibí la dirección oportuna para la planificación y el desarrollo de esta investigación, ya que con su experiencia profesional me dieron un enfoque claro para cumplir el objetivo, el cual fue realizar un trabajo importante y de calidad.

A mis amigos Luis Raúl Martínez y Jimmy Suarez que han sido parte importante en esta carrera.

Agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta aquí.

Anielka Ninett Barrios García

Dedicatoria

Dedico este trabajo de forma especial

A mis padres: Natividad de Jesús Hernández Moreno y Fermín Guilevaldo Talavera Hernández, que nunca se cansaron de apoyarme y que siempre tuvieron fe en que saldría adelante, dándome ánimos para que pudiese cumplir con esta meta. Este logro es más de ellos que mío.

Agradecimiento

De forma especial quiero agradecer a Dios, quien fue en todo momento mi mejor amigo y me dio fuerzas para poder concluir este trabajo que hoy me honra en presentar, sin el nada de esto hubiese sido posible.

A mis hermanos, sobrinos y a mi esposo por el apoyo que me brindaron y por ese ánimo que tanto necesité.

Mis más sinceros agradecimientos a mi tutor M.Sc. René Ismael García Medina y a mi asesor M.Sc. Pablo Morales, quienes siempre estuvieron anuentes a mis consultas, apoyándome en todo el proceso metodológico y brindándome el conocimiento necesario para poder culminar este trabajo.

María Magdalena Talavera Hernández.

RESUMEN

En la presente investigación se caracteriza la atención que brindan las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas, durante el segundo semestre del 2016, así mismo se caracteriza el tipo de comportamiento y desempeño laboral de las mismas.

Para alcanzar el objetivo se tomó en cuenta a cuatrocientos estudiantes de los turnos matutino y vespertino de la comunidad estudiantil, a quienes se les aplicó un cuestionario de opinión, acerca de la calidad de atención que brindan las secretarias, que contempla aspectos propios de la calidad de atención y comportamiento, así también las a doce secretarias de la facultad, que proporcionó información para hacer una relación con la evaluación de desempeño que efectuaron los doce jefes inmediatos acerca de las funciones de las subordinadas en el cargo asignado.

Se utilizó como técnica la recolección datos, que permitió la interpretación de la información y elaboración de conclusión, dando respuesta a los objetivos planteados.

Los resultados obtenidos muestran que la atención que brindan las secretarias de la facultad a los estudiantes de la muestra es regular, porque carece de los elementos propios de una atención de calidad (exactitud, prontitud, cortesía, comunicación, calidad en el material, profesionalismo y apoyo) así también se caracterizan por reflejar un comportamiento agresivo (llamado comportamiento natural) este tipo de comportamiento se percibe como una agresión con otra, no facilita las relaciones y el sujeto actúa en contraposición con las necesidades del usuario, creando hostilidad y ambiente negativo. esto da lugar que los estudiantes no se sientan satisfechos en sus peticiones porque sus necesidades no son atendidas.

BV) @-

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	ANTECEDENTES	3
III.	JUSTIFICACIÓN	4
IV.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
V.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
VI.	MARACO TEÓRICO	7
	6.1 CALIDAD.	7
	6.2 CALIDAD DE ATENCIÓN.	8
	6.3 CONCEPTO DE SECRETARIA	13
	6.4 PERSPECTIVA TEÓRICA.....	21
	6.5 COMPORTAMIENTO	22
	6.6 DESEMPEÑO LABORAL	24
	6.7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	24
VII.	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	28
VIII.	DISEÑO METODOLÓGICO	29
	8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.	29
	8.2 UNIDAD DE ANÁLISIS.	29
	8.3 CRITERIOS	33
	8.4 CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN.....	33
	8.5 MÉTODO	34
	8.6 TÉCNICAS EMPLEADAS	34
	8.7 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	34
	8.8 ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	36
	8.9 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	36
	8.10 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	36
	8.11. PLAN DE ANÁLISIS	37
	8.12. LIMITACIONES.....	37
IX.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	38
X.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
	10.1. CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.	39
	10.2. CARACTERIZACIÓN DEL COMPORTAMIENTO.....	40
	10.3. CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LAS SECRETARIAS	41
	10.4. DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS	42
	10.5. EVALUACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONTRIBUCIÓN DE LA INSTITUCIÓN A LAS SECRETARIAS.....	43
XI.	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	45
XII.	CONCLUSIONES	46
XIII.	RECOMENDACIONES	47
XIV.	BIBLIOGRAFÍA	48
XV.	ANEXOS	50

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en la atención es un aspecto de la actividad laboral de cada persona, que día a día va permitiendo mejorar como individuo, empleado e integrante de grupos de trabajo, ya que el mejorar continuamente la calidad permite el éxito de toda empresa e institución.

En la actualidad se hace necesario el estudio de la incidencia en la calidad de atención de los empleados y sea este una institución pública o privada. Por la demanda que existe en la calidad de atención es de importancia saber cómo conocerlo, esto permitirá prestar el interés oportuno para el mejoramiento en la atención y así cumplir con los requisitos que el cliente tiene, ya que satisfacerlos debe ser la parte fundamental del éxito en las organizaciones.

Lo antes mencionado da lugar a realizar esta investigación en la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN-Managua, valorando la actividad que desempeña un grupo de doce secretarías de cara a la atención a estudiantes, evaluándose a través de una escala gráfica de desempeño por sus jefes inmediatos y a su vez la opinión de las mismas, así como también un cuestionario de opiniones dirigidos cuatrocientos estudiantes de esta misma facultad que permitió confirmar el rendimiento laboral, caracterizar su comportamiento al igual que la atención que brindan estas secretarías.

Para conocer este aspecto se utilizó un cuestionario de opinión de elección forzosa que permite elegir una opción que más se relacione a la atención que estos jóvenes reciben, se analizó este cuestionario a través de procesamientos estadísticos y técnicas de investigación que permitieron obtener los resultados de manera exacta.

II. ANTECEDENTES

Durante el proceso de revisión bibliográfica se tuvieron en cuenta algunos trabajos tanto nacionales como internacionales referidos al tema de investigación, los que aportaron información valiosa para darle mayor solidez a esta, los cuales se presentan a continuación:

❖ **A nivel nacional.**

“Estilo de comunicación y perfil profesional de las secretarias de la UNAN- Managua y su relación con la calidad de la atención que brindan a los estudiantes de las diferentes facultades, agosto 2004, enero 2005”. Elaborado por el Br. Harry Elloy Hernández Guadamuz y la Bra. Xóchitl Soraya Alemán Tercero. Cuyo objetivo plantea: Relacionar el estilo de comunicación y el perfil profesional de las secretarias con la calidad de atención que brindan a los estudiantes universitarios. Para ello utilizaron como técnica, recolección de la información. El estudio concluye que las secretarias utilizan un estilo de comunicación intuitivo, de forma que incide en la comunicación con los estudiantes, lo cual permite que estos califiquen la calidad de atención como regular.

❖ **A nivel internacional.**

“Imagen institucional y calidad de atención que brindan las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar periodo-2011-2012”. Esta investigación desarrollada por Lara Álvarez verónica Marisol, en la Ciudad de Granada provincia de Bolívar, República del Ecuador, tiene como objetivo determinar la imagen institucional y calidad de atención que brindan las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar, utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta dirigida al universo estratificado que derivó su muestra. Dando como resultado que el personal de secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia Bolívar se preocupa de compartir sus conocimientos, sin embargo, la eficiencia de la imagen institucional afecta en la calidad de atención.

III. JUSTIFICACIÓN

La calidad en la atención constituye hoy en día uno de los elementos esenciales tanto en las instituciones públicas como privadas, ya que de ello depende la satisfacción del usuario; por lo que se debe mantener una evaluación constante en cuanto a la atención para que esta sea de calidad, así mismo el satisfacer de conformidad con los requerimientos de cada cliente o usuario, con actitud favorable y espíritu de servicio.

Se decide realizar la investigación para conocer la problemática sobre la calidad de atención que se vive dentro de la comunidad universitaria de la UNAN Managua, en particular a la atención que brindan las secretarias a los estudiantes y así contribuir al fortalecimiento de este aspecto y mejorar el funcionamiento de la institución.

Dando pautas que ayudarán al mejoramiento del servicio que se brinda en esta Alma Mater y que permitirá establecer el crecimiento de excelentes relaciones laborales, profesionales e interpersonales y a su vez contribuyendo a que las secretarias se desarrollen en un ambiente favorable.

Esto favorecerá a que las autoridades universitarias, los docentes y la comunidad estudiantil se sientan satisfechos con el servicio que brindan las secretarias y que no solo contribuirá en la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas sino a nivel general de la universidad.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando la importancia de conocer la calidad en la atención dentro de la estructura y funcionamiento organizacional, adquiere entonces gran valor estudiarla desde la perspectiva psicológica atendiendo la forma en cómo la atención de quien la recibe y la satisfacción que manifiesta al momento de ser atendido.

Esto lleva a plantearse el siguiente problema de investigación

¿Cómo es la calidad de atención que brindan las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas a los estudiantes del turno matutino y vespertino?

V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

General

Ψ Describir la calidad de atención que brindan las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas a los estudiantes del turno matutino y vespertino, segundo semestre 2016

Específicos

Ψ Conocer la opinión de la comunidad estudiantil sobre la calidad de atención que reciben de las secretarias

Ψ Caracterizar el comportamiento de las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas en su desempeño.

Ψ Describir la atención que brindan las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.

Ψ Determinar el desempeño laboral que tienen las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.

VI. MARCO TEORICO

Este apartado contiene conceptos básicos que se definen con el propósito de facilitar la comprensión del tema a investigarse, siendo a su vez un sustento teórico para los resultados a obtener.

6.1 Calidad.

Definición:

Es la capacidad que tiene un objeto que tiene para satisfacer necesidades, según parámetros o cumplimiento de requisitos. Está relacionada con la percepción de cada individuo y depende de un juicio que realizará el usuario.

Según propuestas de algunos teóricos como: Drosby, Deming y Juran la definen como aquello que se basa en las necesidades del cliente y la satisfacción que produce el producto.

6.1.1 Características de la calidad.

Según Walter A. Shewhart existen dos tipos de características

Subjetiva: se refiere a lo que el cliente quiere.

Objetiva: Indica las propiedades del producto independientemente de lo que el cliente quiera.

6.1.2 Importancia de la calidad.

Según Carlos Colunga la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción del cliente.

A partir de esta definición expone los siguientes objetivos:

- ✓ Buscar la completa satisfacción del cliente.
- ✓ Lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa.
- ✓ Lograr un grado de excelencia en los servicios brindados

Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe son: el cumplimiento de las expectativas y las necesidades de los clientes.

6.2 Calidad de Atención.

Definición:

Es el grado en que la atención satisface las necesidades requeridas del consumidor, lo que significa hacer las cosas bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio.

Es un valor que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no sólo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo donde predomine el concepto ganar/ganar. Ahora bien, la mejor manera de predecir lo que creemos o profesar lo que sentimos es a través del ejemplo. En ocasiones es difícil cumplir, pero debemos obligarnos a hacerlo. *(Larrea, 2008)*

6.2.1 Elementos de la calidad de atención.

Exactitud: Debemos dar información correcta y completa a nuestros clientes bien sea de forma escrita u oral, transcribir la información sin omisiones ni errores para evitar incurrir en costos innecesarios por documentos defectuosos.

Prontitud: Cumple con las tareas a efectuar dentro del límite de tiempo preestablecido, asegurándose de no reducir la calidad de las mismas.

Hacer llamadas innecesarias, hablar con compañeros, dejar las cosas para después y recibir visitas sociales en horas de trabajo, va determinar la disminución de la calidad.

Cortesía: Consiste en asumir una actitud positiva en el trabajo, en demostrar buenos modales y una conducta impecable. La cortesía debe estar presente en todo momento y para cada persona durante la jornada laboral.

Puntualidad en la asistencia: llegar a su lugar de trabajo o cita a la hora establecida o según el horario.

Comunicación: Comunicarse es transmitir, dar el recado, expandirse, relacionarse. La comunicación debe de ser efectiva para así poder captar el mensaje de nuestros clientes, no basta con comunicarnos. Hay que hacerlo con contacto y sabiduría.

Calidad en el material escrito: El material que hacemos llegar a nuestros clientes debe de ser claro y preciso, para que así pueda causar una buena impresión. Utilice el material que la empresa tiene destinado para cada uno de los fines previstos en las operaciones.

Profesionalismo: Es manejarse profesionalmente frente al cliente y los compañeros de trabajo, evitar el chismorreó, hacer esperar al cliente y estar desinformado sobre los productos y los productos de la competencia. Así mismo detectar errores en la ejecución de las tareas y trabajar en ellos oportunamente.

Apoyo: Presenta un servicio orientado en la satisfacción del cliente, recuerda que, aunque no se trabaje directamente con el cliente el objetivo común de la institución es servir de apoyo para brindar la mejor atención a este. (*Fleitas Andrade, 2011*)

6.2.2 Habilidades para brindar una atención de calidad.

La calidad en la atención radica en dos tipos de habilidades, las relacionadas con la comunicación, que se establece en las relaciones entre personas, por lo que se les denomina habilidades personales y las que derivan del trabajo mismo de las personas por lo que se les llama habilidades técnicas, las que están constituidas por:

La comunicación con el cliente: Según Wellington (1977) señala que la comunicación comienza durante la fase de inducción al formar la actitud del trabajo de un empleado cuando él o ella se introduce en la misión, la cultura, la estrategia y los procesos del sistema de apoyo de la compañía, formando así ocho propósitos fundamentales:

- Informar.
- Reformar la comprensión, (como hacemos las cosas).
- Generar apertura.
- Promover la planificación.
- Motivar
- Desarrollar
- Reforzar la identidad personal con un equipo de trabajo.
- Mantener como un punto focal la atención al cliente.

Dentro de ello está la expresión del comportamiento como técnica para enfrentarse a situaciones difíciles, donde encontramos la actitud asertividad que deriva la capacidad de controlar estas situaciones como: decir la palabra de forma oportuna en el momento oportuno, defendiendo los derechos propios sin violar el de los demás, expresar los deseos, necesidades, opiniones, sentimiento y creencias de forma directa, honesta y apropiada.

Actitud pasiva: soporta cualquier tipo de cosas para evitar problemas, reprime sus deseos y necesidades para evadir confrontación, muchas veces se vuelve víctima ante situaciones difíciles, no expresa nada y luego se lamenta.

Actitud agresiva: se cerciora de ser el ganador sin importarle lo que le suceda a los demás, no tiene consideración alguna y manipula a las personas.

Habilidades sociales en el trato con el cliente:

Se define como el mejoramiento continuo, el cual involucra a todas las personas, tanto gerentes como trabajadores, por tanto, la gerencia debe mantener un estrecho contacto con las realidades, con el fin de solucionar cualquier problema dentro de la institución, tratando de cumplir con lo siguiente:

1. Procurar adecuar el tiempo de servicio no a su propio tiempo sino al tiempo del cliente, es decir tener rapidez.
2. Concentrarse en lo que el cliente pide
3. Formular estrategias que permita alcanzar sus objetivos y distinguirse con los competidores.
4. Gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la calidad de atención y las expectativas.

Asesoramiento y atención de reclamo: Se refiere a utilizar comportamientos asertivos, para afrontar situaciones generadoras de ansiedad de una manera eficaz, contemplando el tratamiento de quejas del cliente, donde se asumen las siguientes características:

- Responsabilidad para resolver el problema
- Objetividad: Anuncia a aclarar los motivos de forma directa y responder preguntas.
- Cortesía: educación y cordialidad ante las quejas.
- Rapidez: resuelve reclamos sin barrera o impedimentos burócratas

6.2.3 Aspectos importantes para brindar una atención de calidad. (Wellington 1998)

Lo que no se debe hacer	Lo que se debe hacer
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No reciba a las personas con seriedad absoluta. ▪ No permanezca a la expectativa de ser saludado. ▪ No hable en forma brusca. ▪ No trate a las personas con indiferencia. ▪ No se distraiga con otras cosas mientras atiende a alguien. ▪ No atienda a varias personas a la vez. ▪ No pase por alto el nombre de la persona a quien se dirige. ▪ No deje que la persona se marche sin que usted se haya despedido. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sonría y muestre amabilidad a las personas. ▪ Tome iniciativa y salude al recibir a las personas. ▪ Trate a las personas como le gustaría que lo traten a usted. ▪ Muestre interés hacia las personas y sus problemas. ▪ Mientras escuche mire a las personas con atención. ▪ Siempre que pueda llame por su nombre a la persona a quien se dirige. ▪ Despídase siempre amablemente de las personas.

6.2.4 Expectativas del usuario en cuanto a una atención de calidad.

1. Atención inmediata.
2. Comprensión de lo que el usuario quiere.
3. Atención completa y exclusiva.
4. Trato cortés.
5. Expresión de que se tiene interés por el usuario.
6. Receptividad a las interrogantes del cliente.
7. Prontitud en la respuesta.
8. Eficacia.
9. Explicación de normas y procedimientos de forma clara.
10. Expresión de que el trabajo que hacemos al servir al cliente es un placer.
11. Expresión de agradecimiento con el cliente.
12. Atención a los reclamos.
13. Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.
14. Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la institución.

6.2.5 Acciones que dan lugar a una atención de mala calidad.

De acuerdo a Fleitas Andrade 2011, las razones por las cuales una empresa podría prestar un servicio deficiente son:

- 1.- Empleados negligentes.
- 2.- Entrenamiento deficiente.
- 3.- Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes.
- 4.- Diferencias de percepción entre lo que una empresa cree dar y lo que creen recibir los clientes.
- 5.- Diferencias de opinión entre lo que la empresa piensa acerca de la forma de tratar a los clientes y como los clientes desean que los traten.
- 6.- Carencia de una filosofía del servicio al cliente dentro de la compañía.

7.- Deficiente en el manejo y resolución de las quejas.

8.- Empleados no facultados, ni estimulados para prestar un buen servicio, incapaces de asumir responsabilidades y de tomar decisiones que satisfagan al cliente.

9.- Frecuente mal trato a los empleados y a los clientes.

6.3 Concepto de secretaria.

Según la Real Academia de la Lengua Española (2014), secretaria es la persona cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y estudiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación.

6.3.1 Perfil de la secretaria.

La Real Academia de Lengua Española (2014) afirma “Una secretaria nace no se hace, por el contrario, se estima que cualquier persona segura puede alcanzar el nivel más alto al tener dominio de los diferentes roles que se le asignan”.

Es importante recalcar que toda persona en este cargo debe tener como primordial, saber trabajar en equipo, mantener en alto las relaciones interpersonales tanto externo como interno y que muestre las siguientes características:

- ✓ Ser discretas
- ✓ Respetuosas
- ✓ Tener capacidad
- ✓ Usar ropa discreta
- ✓ Tener autocontrol
- ✓ Tener conocimiento
- ✓ Tener buena autoestima
- ✓ Tener iniciativa propia
- ✓ Tener buena presentación. (Mari Angélica, Funciones de las secretarias, 2001).

6.3.2 Funciones.

- ❖ Representación personal de su jefe y de la empresa.

La secretaria es la primera imagen que se muestra de la empresa y de su superior, al ser la primera persona con la que se relacionan los visitantes. La impresión que reciban en su primer contacto dependerá en muchas ocasiones de la eficacia con que se desenvuelva la secretaria.

- ❖ Ayuda a organizar y simplificar el trabajo del jefe.

La secretaria como asistente directa del jefe le facilitará su trabajo, ayudándolo a ganar tiempo. Para esto deberá tener en cuenta:

a) Interrupciones

- b) Debe saber tratar con palabras y maneras no agresivas al que intenta interrumpir en momentos en que no es conveniente para el jefe.

- Identificar con claridad la gravedad del asunto por si se justifica la interrupción.
- Prometer (y confirmar después), que hallará el momento para que pueda verlo.
- Ofrecer su ayuda en la solución del problema para evitar tener que esperar.
- Sugerir una hora más apropiada si esto fuera posible.

c) Archivo

- Organizar un sistema de archivo apropiado al tipo de trabajo que se realiza.
- Debe de ser capaz de crear condiciones para que en su ausencia su jefe pueda encontrar un documento determinado.

d) Redacción

Debe asumir cada vez más la redacción de documentos rutinarios, respuestas, consolidación de informes, llenados de planillas, etc.

e) . filtración

- Actuar como filtro entre el mundo exterior y su jefe, para evitar que lea todos los documentos o que tenga que verlos completos.
- Debe saber tomar decisiones, en caso de ausencia de su jefe, para encaminar asuntos o correspondencias urgentes, consultándolas a otros dirigentes o subordinados para que sean resueltas o al menos evaluadas.

f) Seguimiento

- Crear un sistema de atención y prevención de emergencias sobre asuntos como los siguientes: Carta, memos o notas enviadas a terceros que demandan respuestas.
- Respuesta que el propio jefe debe dar a terceros antes de determinada fecha.
- Vencimiento de todo tipo.
- Compromisos que demandan preparación previa.
- Acuerdos de reuniones.
- Cronogramas que abarcan proyectos completos o tareas de cumplimiento sistemático, como programas de capacitación, plan de mantenimiento, chequeo de puntos críticos y otros.

g) Gestión

- Asumir actividades que no requieren de forma imprescindible la participación personal de su jefe.
- Interactuar con el resto de los jefes, manteniendo la distancia correspondiente para lograr un clima de cooperación adecuado.
- Tratar de presentarle a su jefe soluciones y no problemas.
- Coordinar todo lo relacionado con la organización, planificación de reuniones y viajes de su jefe.

h) Enlace y coordinación

- La secretaria facilitara las comunicaciones tanto internas como externas.
- Actúa de enlace entre su jefe y cualquier otra persona, ya sea de la empresa o fuera de esta. Para cumplir eficazmente esta función deberá tener dominio de las técnicas de redacción y el manejo de los equipos de comunicación (teléfono, fax, e-mail, etc.).

Además de estas funciones, la secretaria tiene otras funciones administrativas como son:

- ❖ La entrada y salida de correspondencia, control y clasificación del correo que llega y control y envío de la correspondencia de salida.
- ❖ Gestión y control de archivos.
- ❖ Atención de las llamadas telefónicas.
- ❖ Elaboración de actas.

- ❖ Custodia de los documentos de oficina.
- ❖ Organización de viajes eventuales, reuniones y cenas de trabajo del director.
- ❖ Gestión de la caja de pequeños gastos cotidianos.
- ❖ Compras (materiales de oficina).
- ❖ Servicios generales
- ❖ Organización y supervisión del trabajo de otros empleados.
- ❖ Relaciones con algunos proveedores. (*Taquechel Barreto, abril 1999*).

6.3.3 Motivación y comportamiento de las secretarias.

La eficacia de un equipo radica en la capacidad de motivación.

Para poder predecir el comportamiento de las personas, los administradores deben conocer cuáles son los motivos y necesidades que hacen que las personas produzcan una determinada acción en su determinado momento.

El comportamiento es motivado generalmente por el hecho de alcanzar ciertas metas u objetos, los impulsos que dan origen a una acción pueden provenir tanto del consciente como del subconsciente de las personas, cuando provienen del consciente es más posible que puedan someter a examen y valoración, sin embargo, la conducta de una persona se rige en gran medida por impulso provenientes del inconsciente.

Sigmund Freud traza una analogía entre la motivación de las personas y la estructura de un témpano de hielo, en donde la mayor parte aparece bajo la superficie, donde no siempre es evidente. El motivo actúa provocando una actividad e indicando la dirección del comportamiento, sin embargo, cada persona posee varios motivos que copilen por su conducta o comportamiento.

Es posible considerar la posibilidad que la persona tenga conductas como necesidades. Solamente aquel motivo o necesidad con fuerza mayor en un determinado momento es el que la conduce a la actividad.

Existen dos factores que actúan como determinantes de la fuerza de un motivo, ellos son:

La expectativa: Es la probabilidad que una persona percibe un individuo de poder satisfacer una necesidad de acuerdo a su experiencia

La accesibilidad: Refleja las limitaciones que puede encontrar un apersona en el medio para poder satisfacer una necesidad.

De eso desprende la responsabilidad básica de los administradores que es proveer la motivación necesaria a sus colaboradores, por ser unos de los factores que aseguren la consecución del objetivo organizacional y porque constituyen el elemento indispensable para asegurar un clima organizacional, facilitando las relaciones interpersonales, la comunicación, la confianza y el espíritu en equipo.

En muchas oportunidades se somete el error de considerar que la estructura de la organización junto con las reglas burocráticas son los elementos indispensables para limitar las opciones de sus miembros y las actividades en las que se comprometen. Sin embargo, en la mayoría de los casos el comportamiento de las personas escapa a esos parámetros estructurales preestablecidos.

A las personas debe de dárseles razones e incentivos para influir en su comportamiento porque cuentan con la libertad de poder elegir una actitud de cooperación o de resistencia hacia la autoridad. También decide su cuota de compromiso con los objetivos de la organización y aporta esfuerzos individuales haciéndose hincapié en la motivación.

Si bien no existe la fórmula mágica para conquistar la voluntad de las personas y partiendo de la base de reconocer la diferencia entre los individuos, esto no significa que no se pueden realizar algunas predicciones de comportamiento que predominan en los empleados, este desarrollo precede de algunas de las teorías de conducta que existen hasta la fecha y tiene por objetivo brindar lo que Watson define como comportamiento. (Alemán Tercero & Hernández Guadamuz 2004- 2005)

6.3.3 Clasificación y funciones de las secretarías según la institución UNAN- Managua.

Asistente administrativo.

Ubicación: Facultades y centros

Especificaciones

- Licenciado en administración de empresa
- Dominio de programa de computación
- Buenas relaciones humanas.
- Disponibilidad y colaboración en el trabajo.

Experiencia: Dos a tres años en cargos similares

Responsabilidad: De los equipos y materiales asignados.

Resguardo y discreción de la información.

Descripción General

Planifica, organiza, ejecuta, supervisa, evalúa y controla las actividades administrativas de la facultad o centro de estudio.

Descripción Específica

- Planifica las actividades administrativas relacionadas con la facultad.
- Brinda atención al personal en general coordinado con la administración de la facultad o centro.
- Lleva control de permiso, vacaciones, reporte de asistencias, ausencias, constancias, reposos, subsidios, horas extras revisión y pago mensual de nómina, viático de transporte, giras de campo, proyecto e investigación.
- Atiende asuntos administrativos en ausencia del administrador de la facultad o centro.
- Controla el abastecimiento y consumo del comedor.
- Revisa mensualmente pre nómina y elabora informe correspondiente para asegurar el pago y deducciones aplicado a los trabajadores.
- Evalúa el cumplimiento de los planes de trabajo.

- Registra las asignaciones de combustibles y salida de los vehículos.
- Controla el material de equipo suministrado al centro y lleva los registros correspondientes.
- Custodia, actualiza y controla archivos de las actividades administrativas.
- Realiza otras tareas a fines a las anteriores orientadas por su jefe inmediato.

Jefa de despacho A/B

Ubicación. Oficinas y Departamentos

Especificaciones

- Estudiante universitaria.
- Título de secretaria ejecutiva.
- Buenas relaciones humanas.
- Disponibilidad y colaboración en el trabajo.
- Buena presentación.

Experiencia: Un año en cargos similares.

Responsabilidad: De los equipos y materiales asignados

Resguardo y discreción de la información que recibe y envía a lo interno y externo de la universidad.

Descripción General

Planifica organiza y controla reuniones, agendas, correspondencias recibidas y entregadas tanto internas, como externas de la UNAN Managua, así como brindar atención a los usuarios que le demandan el servicio.

Descripciones específicas.

- Controla cita, reuniones y demás actividades de su responsable inmediato, comunicándole con la debida anticipación.
- Redacta y transcribe cartas, constancias referentes a información de Impuesto sobre la Renta (IR), horas extras, informes y otros documentos que genera la oficina.

- Brinda atención y orienta al público en general
- Resuelve asuntos administrativos y otra índole para la cual ha sido facultada.
- Atiende y revisa llamadas telefónicas para recibir y dar información.
- Despacha con la correspondencia e informes que tenga encomendados.
- Controla la correspondencia enviada y recibida, especificando fecha y concepto de la misma.
- Actualiza los archivos de correspondencia externa e interna de la oficina.
- Elabora solicitud de materiales y útiles de oficina para revisión y actualización de responsable inmediato.
- Entrega materiales y útiles de oficina al responsable del área.
- Realiza otras tareas a fines a las anteriores orientadas por su jefe inmediato.

(Dirección de Recursos Humanos UNAN- Managua, septiembre 2016).

6.4 Perspectiva teórica.

Teoría conductista.

J. B Watson, definió la conducta como lo que el organismo dice o hace, es decir como aquellas actividades observables del organismo. (Citado por Iñesta pág., 51)

El conductismo se conoce como la filosofía especial de la psicología, como ciencia del comportamiento, entendido este como la interacción históricamente construida entre el individuo y su ambiente físico, biológico y social. Cubre así, rasgos cognitivos, emotivos, sensorios y motores.

Surge de las labores mismas del quehacer psicológico y se encarga de discutir sobre los supuestos, extensiones y posibilidades de dominio teórico y aplicado. El objeto de estudio de la psicología y la forma en cómo se concibe la conducta es entendida de diversos modos, según el enfoque desde que se vea y ello supone que el comportamiento humano (sea de tipo cognitivo, lingüístico, emotivo/emocional, motor sensorial) es susceptible y sus operaciones de evaluación y tratamiento acuden al manejo tentativo de dichas regularidades que se derivan en:

Análisis experimental del comportamiento.

Es la psicología conductual, donde se formulan las categorías, unidades analíticas, los parámetros, los paradigmas de investigación, las leyes y principios implicados en el manejo de los datos, que estudia segmentos de conducta en momentos determinados, funciones de las interrelaciones establecidas entre los factores estimulantes, respuestas y clases de respuestas, respondientes y operantes y las consecuencias que fortalecen estas últimas.

Ingeniería del comportamiento.

Involucra lo tecnológico, todas aquellas elaboraciones procedimentales, ligadas de una manera a los paradigmas de una combinación básica a sus combinaciones.

Puede definirse como la aplicación de conocimientos científicos para la elaboración, perfeccionamiento y manejo de técnicas de establecimiento, mantenimiento o eliminación de conducta.

A menudo se identifica la ingeniería conductual con el rotulo de análisis de conducta aplicado, conjunto de acciones mediante las cuales el psicólogo aplica en diferentes contextos, y para solucionar problemas socialmente relevantes desde los conocimientos aportados por el análisis experimental del comportamiento. (Ribes Iñesta ,1973)

6.4.1 Objeto de estudio.

Watson plantea que el objeto de estudio de la psicología conductista es el estudio experimental, objetivo y natural de la conducta.

6.5 Comportamiento.

Para la psicología, el comportamiento es todo lo que hace un ser humano frente al medio. Cada interacción de una persona con su ambiente implica un comportamiento. Cuando dicho comportamiento muestra patrones estables, puede hablarse de una conducta.

Es posible hablar de buen comportamiento o mal comportamiento, según cómo las acciones se puedan enmarcar dentro de las normas sociales. Un niño se comporta mal cuando no obedece a sus padres y no cumple con aquello que se le ordena. Por lo general, el mal comportamiento genera un castigo por parte de la autoridad social (los padres, los maestros, un juez, etc.). (Pérez, 2010).

6.5.1 Clasificación del comportamiento.

La clasificación del comportamiento se deriva en la especificación de comportamientos que se dirigen al conocimiento propio y que está en función del reconocimiento íntimo de sus funciones tanto cognitivas, sensoriales y físicas, que son:

El comportamiento consciente: es aquel que se realiza tras un proceso de razonamiento. Un ejemplo de este tipo de comportamiento es saludar a un conocido cuando lo vemos en la calle.

El comportamiento inconsciente: se produce de manera casi automática ya que el sujeto no se detiene a pensar o a reflexionar.

El comportamiento privado: tiene lugar en la intimidad del hogar o en soledad. En este caso, el individuo no está sometido a la mirada de otras personas.

El comportamiento público: es lo contrario al anterior, ya que se desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios compartidos con el resto de la sociedad.

Y los que están directamente relacionados en función del individuo con su medio, la forma en que da respuesta a los estímulos y diferentes situaciones en las que se desarrolla.

Comportamiento pasivo:

Es el comportamiento aprendido que prioriza los derechos de las otras personas por sobre los propios. En el afán de evitar potenciales conflictos, el sujeto resigna el derecho propio y le da la razón al otro. Sin embargo, esta actitud tiende a generar una elevada insatisfacción, y a menudo el cuerpo refleja este conflicto con actitudes corporales específicas, como permanecer cabizbajo o callado. En última instancia, hay un enfado con uno mismo por no poder expresar los sentimientos. No resulta eficaz, no genera respeto en los demás.

Comportamiento agresivo o comportamiento natural:

En contraposición a la anterior, es el que prioriza el derecho propio por sobre el de los demás de manera categórica, y crea, si es necesario, una hostilidad en la que la única opinión que vale es la suya. El objetivo de una persona con este tipo de conducta no es otro que el de ganar y obtener lo que se desea, por los medios que sean necesarios. En realidad, no se gusta a sí misma, y, por lo tanto, necesita crear ese ambiente negativo a su alrededor. No suele ser eficaz, al menos a largo plazo, no facilita las relaciones con los demás.

Comportamiento asertivo:

Podría ser el equilibrio perfecto entre las dos anteriores. La psicología ha considerado que es esta la conducta que debe buscar el ser humano, porque articula la defensa de los intereses y derechos propios con el respeto y el fomento de la buena convivencia con los demás. Siempre se está dispuesto a toda forma de diálogo y negociación, lo que significa que, aunque no se pueda evitar del todo la confrontación, en cuanto suceda se resolverá pacíficamente. Esta forma de manejarse. Es el comportamiento más eficaz, defiende los derechos y opiniones propias, con calma, pero con firmeza. Es capaz de relacionarse con los demás de igual a igual. (Pérez &Merino 2010).

6.6 Desempeño laboral.

Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido el desempeño laboral de las personas va depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

El desempeño laboral se puede definir según Bohórquez (1985), “como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en tiempo determinado”.

Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral dada por Stoner (1995), quien afirma que “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

6.7 Evaluación del desempeño.

Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución al negocio de la organización. (Chiavenato 2001).

6.7.1 Objetivos de la evaluación del desempeño.

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.
- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación de todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta por una parte los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.

6.7.2 Por qué se debe evaluar el desempeño.

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades para tener una idea de sus potencialidades. Así las personas y la organización deben conocer su desempeño. Las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

- ❖ Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y en muchas ocasiones despido de empleados.
- ❖ Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- ❖ Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

6.7.3 Beneficios de la evaluación del desempeño.

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases:

1. Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena explicación.
2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente dependiendo por supuesto de la forma de administración.
3. Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización teniendo presente por una parte los objetivos organizacionales y otra, los objetivos individuales.

6.7.4 Beneficios para el individuo.

Ψ Conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

- Ψ Conoce cuales son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y así mismo, conoce cuales son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programa de entrenamiento y seminarios).
- Ψ Tiene la oportunidad de hacer evaluación y autocrítica para su autodesarrollo y control.
- Ψ Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Ψ Mantiene una relación de justicia y equidad con los trabajadores.
- Ψ Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Ψ Atiende con prontitud los problemas y conflictos y si es necesario toma medidas disciplinarias y de justicia.
- Ψ Estimula la capacidad entre los evaluados y la preparación para las promociones.

6.7.5 Beneficios para el jefe.

El jefe tiene la oportunidad de: Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación, principalmente contando con un sistema de medida capaz de neutralizar su subjetividad.

Toma medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.

Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender.

La mecánica de evaluación del desempeño laboral como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando este.

6.7.6 Beneficios para la empresa.

Pueden identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción y transferencia.

Puede dinamizar su política de recursos humanos ofreciendo oportunidad a los individuos estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.

Programa las actividades de la unidad, dirige, controla el trabajo y establece las normas para su ejecución.

Invita a los individuos a participar en la solución de problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio. (Chiavenato, 2000).

VII. PREGUNTAS DE INVESTIGACION

- ▶ ¿Cuál es la opinión de a los estudiantes del turno matutino y vespertino hacia la atención que reciben de las secretarias de la facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas?

- ▶ ¿Qué tipo de comportamiento muestran las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas en el ejercicio de sus funciones?

- ▶ ¿Cómo es la calidad de atención que brindan las secretarias de la Facultad de Humanidades y ciencias Jurídicas a los estudiantes.

- ▶ ¿Cómo es el desempeño laboral que tienen las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas?

VIII. DISEÑO METODOLOGICO

8.1 Tipo de investigación.

Esta investigación es de tipo descriptivo, dado que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analiza, describe tendencias de un grupo o población.

Su enfoque es cuantitativo, como plantea (Sampieri 2014) establece con exactitud patrones de comportamiento de una población con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

El alcance es de corte transversal porque los objetivos planteados se establecen para cumplirlos en un corto periodo de tiempo (segundo semestre 2016).

8.2 Unidad de Análisis.

8.2.1 Universo.

Está compuesto por 2460 estudiantes de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.

8.2.2 Población.

La conforman 1 888 estudiantes de los turnos matutinos y vespertino de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.

8.2.3 Muestra.

Está conformada por 400 estudiantes, 12 secretarias y 12 jefes inmediatos de las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la Unan Managua.

8.2.4 Tipo de Muestreo.

Muestra probabilística estratificada, muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento.

En este caso se tomaron en cuenta todas las carreras del turno matutino y vespertino de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas y de cada una de ellas se eligió una cantidad específica de estudiantes, la que se muestra en las siguientes tablas, (**Nh población total, nh población muestra.**)

TABLA DE CALCULO DE LA MUESTRA

Turno	Nh	nh
Matutino	1041	221
Vespertino	847	179
Total	1888	400

Tabla total de alumnos por carreras

Turno Matutino

Carrera	Nh	nh
Antropología social	109	23
Comunicación para el desarrollo	211	45
Filología y comunicación	96	20
Geografía	97	21
Historia	42	9
Psicología	486	103
Total	1041	221

fuentes: Reporte de matrícula del semestre facilitado por secretaria de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.

Antropología social

Año	Nh	nh
I	36	8
II	24	5
III	15	3
IV	15	3
V	19	4
Total	109	23

Filología y comunicación

Año	Nh	nh
V	96	20
Total	96	20

Geografía

Año	Nh	nh
I	28	6
II	15	3
III	14	3
IV	30	7
V	10	2
Total	97	21

Comunicación para el desarrollo

Año	Nh	nh
I	49	10
II	55	12
III	57	12
IV	50	11
Total	211	45

Historia

Año	Nh	nh
II	11	2
III	10	2
IV	9	2
V	12	3
Total	42	9

Psicología

Año	Nh	nh
I	99	21
II	102	22
III	87	18
IV	105	22
V	93	20
Total	486	103

Tabla total de alumnos por carrera. Turno vespertino.

Carreras	Nh	nh
Ciencias políticas	167	36
Comunicación para el desarrollo	180	38
Derecho	200	42
Diplomacia	67	14
Filología y comunicación	58	12
Trabajo social	175	37
Total	847	179

Ciencias Políticas

Año	Nh	nh
I	38	8
II	39	8
III	46	10
IV	44	10
Total	167	35

Comunicación para el Desarrollo

Año	Nh	nh
I	48	8
II	53	8
III	43	10
IV	36	10
Total	180	35

Derecho

AÑO	Nh	nh
I	42	9
II	34	7
III	46	9
IV	41	9
V	31	7
VI	6	1
Total	200	42

Diplomacia

Año	Nh	nh
III	22	0.5
IV	2	0.5
V	63	13
Total	67	14

Trabajo Social

Año	Nh	nh
I	28	6
II	15	3
III	14	3
IV	30	7
V	10	2
Total	97	21

Filología y Comunicación

Año	Nh	nh
V	58	12
Total	58	12

8.3 Criterios.

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
<ul style="list-style-type: none">- Ser estudiante activo alguna de las carreras de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN-Managua.- Ejercer la función de secretaria en la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.- Tener a cargo una secretaria de cualquier departamento de las carreras de la facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.	<ul style="list-style-type: none">- No ser estudiante activo alguna de las carreras de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN-Managua.- Ejercer la función de secretaria en la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.- Tener a cargo una secretaria de cualquier departamento de las carreras de la facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.

8.4 Contexto de investigación.

El tema investigado se llevó a cabo con secretarías, jefes inmediatos y comunidad estudiantil de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN- Managua, Managua. Fue creada en el año 1965 en el contexto de desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, en particular en su núcleo de Managua.

La Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas se fundó el 9 de junio del año 2006 como parte de la nueva estructura adoptada por la universidad en la que se crearon dos nuevas Facultades: Educación e Idiomas y Humanidades y Ciencias Jurídicas. Las primeras autoridades fueron las siguientes: Decano: Esp. Rodrigo Alonso; Vice-Decano: Lic. José Francisco Medina Vanegas; secretario: Esp. Arquímedes Colindres Blandón.

Actualmente cuenta con 9 carreras como son: Antropología, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Comunicación para el Desarrollo, Derecho, Diplomacia, Filología y Comunicación, Historia, Geografía, Psicología, Trabajo social como coordinación y un Centro de Documentación de la facultad de Humanidades (CEDIHUM).

8.5 Método.

Se utilizó el método deductivo, que consiste en deducir consecuencias o proposiciones, permitiendo obtener un argumento o conclusiones del fenómeno en estudio.

8.6 Técnicas empleadas.

Para obtener la información necesaria se hizo uso de la técnica de recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teoría.

8.7 Instrumentos utilizados.

Cuestionario de repuestas abiertas: (anexo a evaluación de desempeño) donde no hay limitación en la capacidad de expresión y personalidad del sujeto, así como su disposición para dar respuesta.

Cuestionario de elección forzosa con alternativas múltiples: (cuestionario aplicado a la muestra) donde idea es ofrecer alternativas al sujeto donde solamente escogerá aquella que es más semejante a su propia forma de respuesta.

Nombre: Cuestionario de Opinión Forzosa con alternativas múltiples.

Fecha: octubre 2016

Elaborado por: Anielka Barrios, Magdalena Talavera.

Materiales: cuestionario y lápiz.

Descripción: es un cuestionario de preguntas de selección dirigido a estudiantes determinado para conocer la opinión acerca de la calidad de atención y comportamiento de las secretarías.

Aplicación: Se administra el cuestionario, solicitando marcar una opción por cada ítem.

Para su interpretación: de las respuestas obtenidas, se elabora una base de datos, y se analiza a través de análisis de correspondencia simple, posterior de forma cualitativa se categorizan y sub categorizan los datos según el tipo de atención y comportamiento.

Evaluación de desempeño: es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución al negocio de la organización. (Chiavenato, 2000)

Ficha técnica.

Nombre: Escala Gráfica para evaluación del desempeño

Fecha: publicada en el año 2000.

Autor: Idalberto Chiavenato.

Materiales: Hoja de aplicación y lápiz.

Descripción: Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en un cargo que permite la medición del potencial humano, se utilizan factores de evaluación previamente definidos con el objetivo de tener una visión clara del trabajo ejecutado por la persona.

Aplicación: Es un formulario de doble entrada que contiene filas horizontales y columnas verticales, las horizontales representan los factores de evaluación del desempeño y las verticales representan los grados de variación de los factores. Se administra el cuestionario a los jefes de los empleados, donde deben marcar uno de los rasgos siguientes. Óptimo, Bueno, Regular, Tolerable, Malo.

Corrección: Los resultados se obtienen mediante expresiones numéricas que puntúan en el siguiente orden. 5=Óptimo, 4=Bueno, 3=Regular, 2=Tolerable, 1=Malo. Al final se suman para obtener un puntaje global.

Interpretación: A partir del puntaje global obtenido se ubican utilizando los siguientes rangos:

0-7 desempeño laboral deficiente.

8-14 desempeño laboral tolerable.

15-22 desempeño laboral regular.

23-29 buen desempeño laboral.

30-35 desempeño laboral óptimo.

8.8 Elaboración de Instrumentos.

Se elaboró un cuestionario dirigido a los estudiantes de la Facultad de Humanidades que consta de veinte preguntas abiertas, donde los ítems 3, 4, 5, 7, 11, 12, 17, están dirigidos a conocer comportamiento y los ítems 1,2,6,8,9,10,13,14,15,16,18,19 y 20 para conocer la calidad en la atención, este se utilizó para prueba piloto y posteriormente se cerraron las preguntas abiertas teniendo como resultado un cuestionario de selección forzosa.

También se formuló un cuestionario que consta de veintitrés preguntas abierta dirigido a las secretarias de la Facultad de Humanidades, donde los ítems 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 20 y 21 que identifican comportamiento y los ítems 1,2,3,4,5,6,10,11,12,13,18,19,22 y 23 que dan a conocer calidad en la atención. Posteriormente se procedió a cerrar las preguntas, obteniendo un cuestionario de selección forzosa.

Un cuestionario de siete preguntas dirigido a los jefes inmediatos, reforzando a la prueba que ellos mismos utilizarían para evaluar el desempeño de las secretarias.

8.9 Validación del instrumento de recolección de la información.

Se realizó el proceso de validación mediante la prueba de jueces que consistió el entregar a cuatro expertos conocedores de la temática en estudio, para apreciar el cumplimiento de los objetivos del instrumento para el cual fue elaborado. De tal forma que fue valorado con observaciones cualitativas, dando el principal aporte para establecer la adecuación de cada ítem y proceder a su aplicación.

8.10 Procedimiento para la recolección de información.

Para realizar esta investigación se siguieron los siguientes pasos:

1. Elaboración y aprobación del tema.
2. Elaboración de los objetivos, planteamiento del problema, justificación.
3. Recopilación de bibliografía para realizar antecedentes, los cuales se buscaron en revistas, tesis, periódicos, blogs y artículos.
4. Se realizó el índice del marco teórico y para el mismo se recabó la información de diferentes libros.

5. Determinación de la población y muestra para la investigación.
6. Determinación del instrumento de evaluación de desempeño.
7. Elaboración de cuestionarios.
8. Administración de cuestionarios (piloto).
9. Tabulación de los resultados de los cuestionarios.
10. Se analizaron los resultados obtenidos y se establecieron los ítems para la recolección de la información.
11. Administración de cuestionarios e instrumento de evaluación de desempeño a la muestra durante sus turnos.
12. Análisis e interpretación de resultados.
13. Elaboración de conclusiones basadas en los resultados que se obtuvieron en la investigación.
14. Se elaboraron recomendaciones a la institución y al departamento de mejora a la atención que se brinda a la comunidad estudiantil.
15. Elaboración de resumen de la investigación.

8.11. Plan de análisis.

Para el procesamiento de los datos se hizo uso de un análisis de correspondencia múltiple que consiste en cuantificar los datos mediante la asignación de valores numéricos y representa la relación entre las categorías. De manera que los valores de la misma categoría estén cerca uno de los otros y los valores de categoría diferentes estén alejados los unos de los otros, lo que logra construir grupos homogéneos a lo interno y heterogéneos entre ellos.

8.12. Limitaciones metodológicas.

→ Falta de estudios previos.

8.13. Limitaciones de las investigadoras .

La realización de este documento presentó ciertas limitantes:

- Escasa disposición de los docentes expertos para la validación de los instrumentos.
- Poca accesibilidad de algunos jefes inmediatos para el llenado del instrumento.
- Poca colaboración de los estudiantes de la carrera de psicología en el llenado del cuestionario.

IX. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Valores	Instrumento
Calidad de atención	Grado en que la atención satisface las necesidades requeridas del consumidor, lo que significa hacer las cosas bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio.	Características empleadas al brindar un servicio: exactitud, prontitud, cortesía, comunicación, profesionalismo, apoyo.	Eficiente Regular Deficiente	Manejar información Mostrar poco interés. No tener dominio de la información	Cuestionario de opinión.
Desempeño Laboral	Procedimiento estructural y sistemático para medir y evaluar sobre los atributos, comportamiento y resultados con el trabajo	Rendimiento laboral de una persona en su puesto de trabajo	Óptimo Bueno Regular Tolerable Malo	30-35 23-29 15-22 8-14 1-7	Escala Gráfica de Chiavenato
Comportamiento	Es todo lo que hace un ser humano frente al medio. Cada interacción de una persona con su ambiente implica un comportamiento		Asertivo Pasivo Agresivo	Capacidad de relacionarse de igual a igual. Evita conflictos. Crea hostilidad, le interesa solo su opinión.	Cuestionario de opinión.

X. ANÁLISIS DE RESULTADOS

10.1. Caracterización de la calidad de atención que brindan las secretarías.

Eficiente	Regular	Deficiente
<ul style="list-style-type: none"> - Muestran iniciativa para saludar - Brindan buena atención - Reciben de forma muy cortés - Se comportan muy sociable - Tienen buena comunicación - Atienden con esmero - Se muestran interesadas - Muestran buen comportamiento - Brindan una atención adecuada - Manejan información 	<ul style="list-style-type: none"> - Brindan atención regular - Reciben de forma poco cortés - Se comportan poco sociable - Tienen comunicación regular - Muestran poco interés - Muestran un comportamiento regular 	<ul style="list-style-type: none"> - Brindan atención deficiente - Se comportan nada sociable - No tienen dominio de información - Se encuentran revisando redes sociales - Se encuentran maquillándose - Realizan actividades comerciales personales
113 jóvenes del sexo masculino del primer año de las carreras de Psicología y Geografía. (28.25%)	203 estudiantes del sexo femenino de la carrera Comunicación p/Desarrollo. (50.75%)	84 adultos jóvenes de la carrera de Ciencias Políticas. (21%)

Fuente: cuestionario de opinión.

Al analizar los datos se encontró que 203 estudiantes de la carrera de Comunicación para el Desarrollo opinan que la calidad de atención recibida por parte de las secretarías de la facultad es regular, lo que corresponde a un 50.75 %. El 28.25% caracteriza la atención como eficiente, correspondiendo esto a la opinión de 113 estudiantes de las carreras de Psicología y Geografía, en cambio un 21% que corresponde a 84 jóvenes de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales expresan que la atención recibida es deficiente, y señala que se forman grupos homogéneos a lo interno y heterogéneos entre ellos.

10.2. Caracterización del comportamiento de las secretarias según los estudiantes.

Pasivo	Agresivo
Brindan buena atención Reciben de forma muy cortés Se comportan muy sociable Atienden con esmero Se muestran interesadas Muestran buen comportamiento	Se muestran desinteresadas al dar una consulta Tienen comunicación regular Muestran mal humor al atender Son poco sociables Muestran indiferencia No muestran ninguna cualidad profesional Reciben poco cortés
76 jóvenes del sexo masculino del primer año de las carreras de Psicología, Geografía, Antropología Social. (19%)	324 adultos Jóvenes del sexo femenino de tercer año de la carrera de Comunicación para el Desarrollo, y quinto año de Filología y Comunicación. (81%)

Fuente: cuestionario de opinión.

La tabla anterior expresa que 324 estudiantes de la carrera de comunicación para el desarrollo y de filología y comunicación, caracterizan la conducta de las secretarias de la facultad como un comportamiento agresivo. Lo que corresponde a un 81% y 76 estudiantes del primer año de las carreras de psicología, geografía y antropología social caracterizan la conducta de las secretarias como un comportamiento pasivo, (19%), y señala que se forman grupos homogéneos a lo interno y heterogéneos entre ellos.

10.3. Calidad de atención según la opinión de las secretarias.

Profesionalismo				
Profesionalismo	Exactitud	Cortesía	Comunicación	Apoyo
<ul style="list-style-type: none"> - Manejarse profesionalmente frente al cliente. - No hacer esperar al cliente. - No estar desinformado. - Trabajar oportunamente. 	Dar información correcta y completa si errores sea de forma oral o escrita.	<ul style="list-style-type: none"> - Asumir actitud positiva en el trabajo. - Demostrar conducta impecable. - Puntualidad de asistencia. 	Debe ser efectiva para captar el mensaje del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar servicio orientado a la satisfacción del usuario. - Debe de servir de apoyo para brindar la mejor atención.
8 de 12 de las secretarias tienen formación secretarial. 2 jefas de despacho categoría A 6 jefas de despacho categoría B		4 de 12 secretarias no tienen formación secretarial. 2 jefas de despacho categorías B 1 jefa de despacho categoría B 1 Asistente administrativo.		

Fuente: cuestionario de opinión.

La tabla anterior describe la categoría, formación profesional y la calidad de atención que brindan las secretarias a los estudiantes según su propio criterio, basándose en las características propias de la atención para que sea de calidad.

El 100% de las secretarias en todas sus categorías responden que brindan atención con profesionalismo, sin embargo, se puede contemplar que cuatro de ellas no presentan formación secretarial no obstante consideran brindar calidad en la atención.

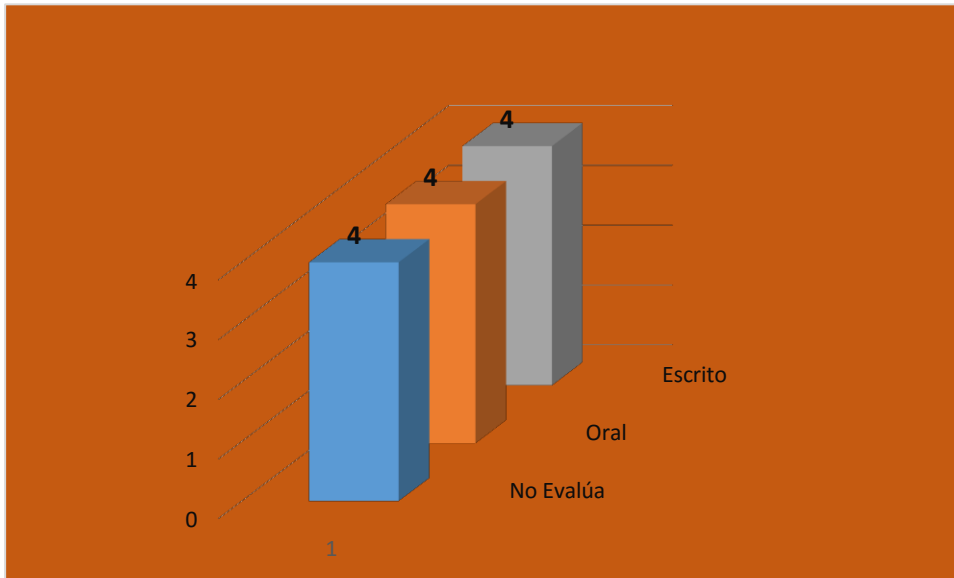
10.4. Desempeño laboral de las secretarías según sus jefes inmediatos.

Óptimo	Bueno	Malo
<ul style="list-style-type: none"> – Siempre va más allá de lo exigido – Excepcionalmente exacto en su trabajo – No cesa de aumentar sus conocimientos – Excelente espíritu de colaboración – Óptima intuición y capacidad de percepción – Creativo y original – Capacidad óptima para concretar nuevas ideas 	<ul style="list-style-type: none"> – Con frecuencia va más allá de lo exigido – Bastante exacto en su trabajo – Sabe lo necesario – Procura colaborar – Buena intuición y capacidad de percepción – Casi siempre tiene buenas ideas – Buena capacidad para concretar nuevas ideas 	<ul style="list-style-type: none"> – Siempre está por debajo de lo exigido – Gran cantidad de errores – Sabe poco del trabajo – Reticente a colaborar – Ninguna intuición y capacidad de percepción – No tiene ideas propias – Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera.
6 secretarías, 1 jefa de despacho categoría A, 4 jefas de despacho categoría B y 1 jefe de despacho categoría B	5 secretarías, 3 jefas de despacho categoría B, 1 jefe de despacho categoría B y 1 Auxiliar de oficina.	1 jefa de despacho categoría B

El recuadro anterior describe el desempeño laboral que presentan las secretarías según la evaluación de sus jefes inmediatos. Donde seis secretarías presentan un desempeño óptimo, cinco un buen desempeño y una un mal desempeño.

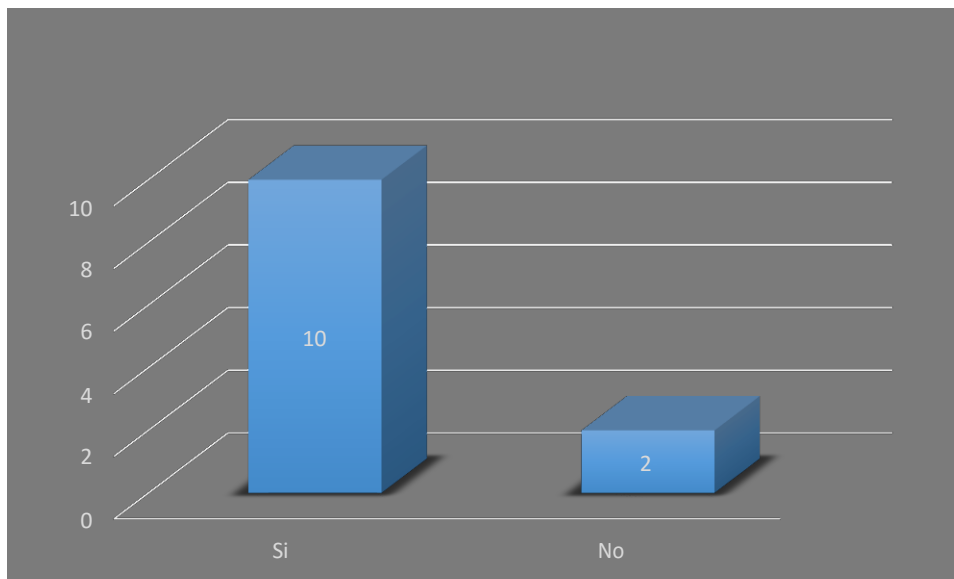
10.5. Evaluación, capacitación y contribución de la institución a las secretarías.

Evaluación de la institución por año según las secretarías.



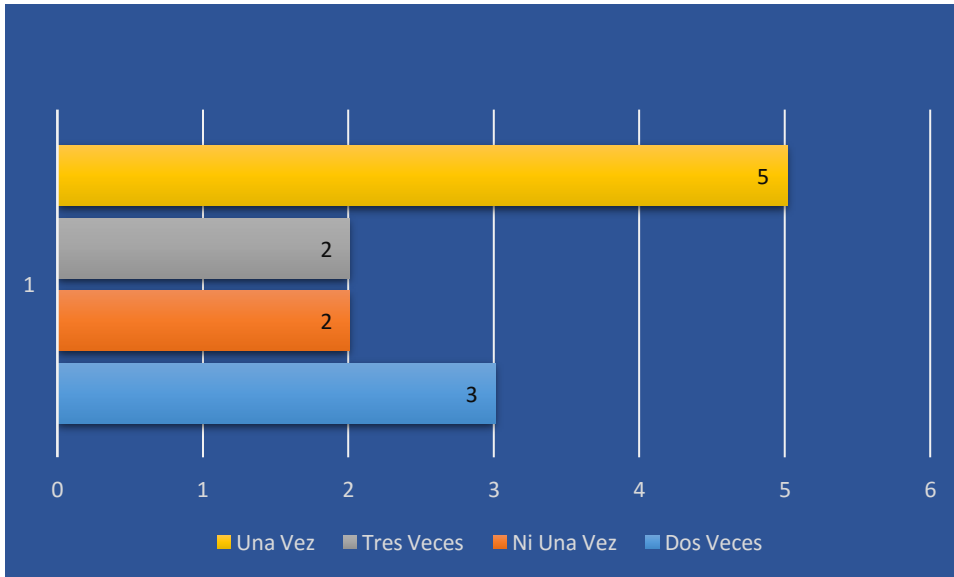
Fuente: cuestionario de opinión.

Capacitación de la institución por año según las secretarías.



Fuente: cuestionario de opinión.

Frecuencia de Capacitación de la institución por año según las secretarias



Fuente: cuestionario de opinión.

Las gráficas anteriores expresan la evaluación, capacitación y la frecuencia con la que son capacitadas las secretarias, además refleja la contribución que las secretarias reciben por parte de la institución para ejercer sus funciones.

XI. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Los resultados encontrados en el análisis del cuestionario dirigido a los estudiantes expresan la opinión en un 50.75%, acerca de la atención que reciben por parte de las secretarías, determinándose como atención de calidad regular. Esto se debe a que las características de la atención recibida no cumplen con sus expectativas y carece de elementos propios de la calidad de atención produciendo insatisfacción en ellos, esto puede explicarse en el planteamiento de (Larrea 2008) concibe que la calidad de la atención “Es un valor que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no sólo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo.”

Al igual que la caracterización del comportamiento las secretarías según los jóvenes del estudio muestra es agresivo porque no facilita las relaciones con el usuario, (los estudiantes) y actúa en contraposición con las necesidades de ellos, creando hostilidad y ambiente negativo, Como plantea Watson (Iñesta 1987) en su teoría conductista quien supone que “El comportamiento humano (sea de tipo cognitivo, lingüístico, emotivo, motor-sensorial) es susceptible y sus operaciones están marcadas tanto por la cultura que tenga la persona, como por las normas sociales que existen en su entorno y la actitud que presenta en todo momento.

Al evaluar el desempeño laboral (en base al enfoque de Chiavenato 2010), que define a la evaluación “como una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas, que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución al negocio de la organización” a partir de ello podemos constatar que la mayoría de las secretarías de la facultad realizan un trabajo óptimo en la ejecución de sus funciones, sin embargo no poseen características, habilidades personales y profesionales que demuestren una atención satisfactoria, lo que se evidencia en la opinión que los jefes en base a la calidad de atención, esto hace relacionar que la opinión que tienen los estudiantes en cuanto a la calidad de la atención con la expresada por los jefes, sin embargo ellas consideran que brindan una atención de calidad resaltando profesionalismo.

XII. CONCLUSIONES

A través de la realización de la investigación “Calidad de atención que brindan las secretarias de Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas a los estudiantes del turno matutino y vespertino” se concluyen lo siguiente:

Los estudiantes de la investigación opinan que la calidad de atención que brindan las secretarias es regular, ya que no presentan características profesionales y personales que demuestren calidad en la atención.

Los estudiantes de la investigación de sexo masculino opinan que la calidad de atención que reciben de las secretarias es eficiente.

los estudiantes adultos opinan que las secretarias brindan una atención deficiente.

El comportamiento de las secretarias los jóvenes lo caracterizan como agresivo porque no facilita las relaciones con ellos, porque presentan en contra posición de las necesidades de estos y crea un ambiente negativo.

Según la opinión de las secretarias en todas sus categorías brindan atención con calidad, resaltando principalmente con profesionalismo, sin embargo, algunas de ellas no presentan formación secretarial no obstante sostienen brindar calidad en la atención.

El desempeño laboral de las secretarias corresponde a un desempeño óptimo en la ejecución de sus funciones, sin embargo, no poseen características profesionales que indiquen que brindan calidad en la atención.

XIII. RECOMENDACIONES

A la institución.

- ✓ Promover capacitaciones sobre atención al cliente que ayuden a mejorar la atención que brindan las secretarias actualmente.
- ✓ Promover charlas que motiven al cambio de comportamiento de las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias jurídicas.
- ✓ Evaluar sistemáticamente el desempeño laboral de las secretarias.
- ✓ Mejorar la hoja de evaluación de desempeño utilizada por la institución que contemple más elementos referido a las funciones de las secretarias, para mejorar en todos los aspectos del área laboral y se promueva el buen manejo de su ambiente de trabajo.
- ✓ Proveer en algunos casos a las secretarias con material de oficina que demanda su puesto.

XIV. BIBLIOGRAFIA.

- *Bijou & Ribes Iñesta Definición de conducta. México D.F. octubre 1973 Ed. Trillas S.A. 1era Edición.*
- *Chiavenato (2001). Administración de Recursos Humanos, Bogotá Colombia Ed. MC Graw- Hill 5ta Edición.*
- *Chiavenato Idalberto. Gestión del talento humano. MCGRAW-HILL. Interamericana S.A. avenida las Américas, No. 46-41. Bogotá.D.C. Colombia*
- *Colunga Carlos. La calidad en el servicio. México. ED. Panamericana 1995.*
- *Diccionario de la Lengua Española - Vigésima segunda edición. Madrid, España: s.n., 2009.*
- *Ribes Iñesta. El Conductismo Reflexiones Críticas. Barcelona marzo (1982), Edit. Fontanella S.A 1era. Edición.*
- *Hernández Sampieri Fernando. ET AL (2014) Metodología de la investigación. México.D.F. ED MCGRAW-HILL / interamericana 6TA edición.*
- *Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.,*
- *Manual de estilo de publicación de la American Psychological Association. Manual moderno 2da y 6ta Edición. México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.*
- *Morris Charles Psicología General, 1999 Edit. Limusa SA México D.F*
- *Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española, España 2014 23va edición.*
- *Pérez & Merino, Definición de comportamiento (2010).*
- *Sobre el conductismo Barcelona (1975), Edit. Fontanella S.A 1era Edición.*
- *Alemán Tercero Xóchitl Soraya& Hernández Guadamuz Harry Eloy, (2005) Estilo de comunicación y perfil profesional de las secretarias de la UNAN-MANAGUA y su relación con la calidad de atención que brindan a los estudiantes de las diferentes facultades. Agosto 2004 – enero 2005.*

- *Áreas Galicia Fernando (1998) Introducción a la Metodología de la investigación en Ciencias de la Administración y el Comportamiento. Ed. Trillas, México 1era Edición.*
- *Bergeron Jean Louis, Los Aspectos Humanos de la organización. Edición de Gaeten Morín-San José.*

Textos consultados.

- *Hodgetts & Altaman (1995) Comportamiento Organizacional, Obelisco, Bogotá Colombia 5ta Edición.*
- *López Nasere Habed (2001) El arte de las Relaciones Humanas. ED. José Martí.*
- *Robbins, S.P (1984) Comportamiento Organizacional. México Prentice Hall, 8va Edición*
- *Stoner, James A. F., Freeman, R. Edward y Gilbert, JR., Daniel R. Administration.*
- *Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge. Ed. Pearson (2009) México.*

Web grafía.

- *www.gestiopolis.com. servicio de calidad.*
- *www.ilustrados.com. calidad de atención.*
- *¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.*
- *http://www.tipos.co/tipos-de-conducta/#ixzz4XNRlavQW.*
- *http://Mariangelica2001/funciones-de-la-secretaria.*

ANEXOS

**INSTRUMENTO APLICADO A LA MUESTRA
(ESTUDIANTES)**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA



FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

El siguiente cuestionario dirigido a estudiantes de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN- Managua. tiene como objetivo conocer la calidad de atención que reciben por parte de las secretarias

Por tal motivo solicitamos su apoyo en el llenado del mismo eligiendo una opción por cada ítem; le garantizamos que la información requerida se ocupara únicamente para fines de investigación.

Datos Generales.

Edad: _____ Sexo: _____ Carrera: _____ Año: _____

1. Al momento de ser atendido por alguna de las secretarias de la facultad, ¿ella muestra iniciativa para saludarlo?

Sí No _

2. Según su opinión: ¿Cómo es la atención que usted recibe por parte de las secretarias de la facultad?

- Buena
 Regular
 Deficiente

3. Cuando se dirige a alguna de las secretarias de la facultad, ella lo recibe:

- Muy Cortés
 Poco Cortés
 Descortés

4. En el último contacto que tuvo con alguna de las secretarias de la facultad, ella se comportó:

- Muy Sociable
 Poco Sociable
 Nada Sociable

5. La comunicación de las secretarias de la facultad es:

- Buena
 Regular
 Deficiente

6. En la atención que recibe regularmente por parte de las secretarias, estas muestran:

- Esmero
 Indiferencia
 Desinterés



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS



7. Cuando usted realiza una consulta a alguna de las secretarias de la facultad, esta se muestra:

- Interesada
- Poco Interesada
- Desinteresada

8. Al momento de solicitar un trámite a alguna de las secretarias de la facultad, ¿esta le da el curso a la mayor brevedad posible?

Sí No _

9. Al realizar una consulta a alguna de las secretarias de la facultad, ¿esta lo hace esperar innecesariamente?

Sí No _

10. Las secretarias que lo han atendido tienen dominio de la información:

- Mucho
- Poco
- Nada

11. Según usted, el comportamiento de las secretarias que lo han atendido ha sido:

- Bueno
- Regular
- Deficiente

12. Las cualidades profesionales que muestran las secretarias que lo han atendido son:

- Respeto
- Amabilidad
- Ninguna

13. Al momento de ser atendido por alguna de las secretarias de la facultad, ¿ella se encuentra realizando actividades (personales)?

- Atendiendo llamadas Familia/Amigos.
- Revisando redes sociales
- Teniendo conversaciones inapropiadas con compañeros de trabajo.
- Realizando su trabajo

14. Al momento de ser atendido por alguna de las secretarias de la facultad, ¿ella se encuentra realizando actividades de estética?



FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

- Peinando cabello
 - Pintándose las uñas
 - Maquillándose
 - Realizando su trabajo
15. ¿Ha observado que alguna de las secretarias de la facultad realiza actividades comerciales personales dentro del área de trabajo y durante horas laborales?
Sí No _
16. La atención que usted ha recibido por parte de las secretarias de la facultad ha sido:
- Adecuada
 - Inadecuada
17. ¿En algún momento ha notado de mal humor a alguna de las secretarias que lo ha atendido?
Sí No _
18. Usted se siente satisfecho(a) o insatisfecho(a) con la atención que recibe por parte de las secretarias de la Facultad porque:
- Maneja información
 - No maneja información
 - Brinda mala atención
19. Considera que las secretarias deberían de mejorar en:
- Dominio y manejo de información
 - Atención de calidad
 - Todo
20. El llenado de este cuestionario contribuye a:
- Brindar mejor atención.
 - Todo.
 - Nada.

**INSTRUMENTO APLICADO A LA MUESTRA
(SECRETARIAS)**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA



FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

El siguiente cuestionario dirigido a las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN- Managua. Tiene como objetivo conocer la calidad de atención que brindan las secretarias a la comunidad estudiantil

Por tal motivo solicitamos su apoyo en el llenado del mismo eligiendo una opción por cada ítem; le garantizamos que la información requerida se ocupara únicamente para fines de investigación.

Datos Generales.

Edad: _____ Departamento: _____ Categoría _____

Tiempo de Laborar en el Puesto: _____

1. ¿Tiene formación secretarial?

Sí No _

2. ¿Dónde realizó sus estudios como secretaria?

3. ¿Cómo evalúa la institución el desempeño de su trabajo?

Evaluación por escrito

De forma oral

No me evalúa

4. ¿por parte de la institución ha recibido capacitación sobre el ejercicio de su desempeño?

Sí No _

5. ¿Con qué frecuencia al año?

Una vez

Dos veces

Tres veces

Ni una vez

6. Al momento de atender a un miembro de la comunidad estudiantil toma la iniciativa para saludarlo.

Sí No _

7. Al momento de atender a un miembro de la comunidad estudiantil yo:

Mantengo contacto visual

Doy trato cortés

Trato con indiferencia



FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

8. ¿Cómo valora su comunicación con la comunidad estudiantil?
- Muy Buena
- Regular
- Deficiente
9. Si un miembro de la comunidad estudiantil le faltara al respeto usted reaccionaria:
- De igual forma
- Ignora el hecho
- Lo trata con absoluta seriedad
- Controla sus emociones y continúa atendiendo
10. Al momento que un miembro de la comunidad estudiantil le solicita un trámite usted le da el curso:
- A la mayor brevedad posible
- Lo hace esperar innecesariamente
- Le solicita que regrese teniendo la facultad de volver
11. Si un miembro de la comunidad estudiantil la aborda fuera de su área de trabajo usted:
- Le da información necesaria
- Lo atiende de forma breve
- Lo evade.
12. Según su opinión ¿Cómo es la atención que usted brinda a la comunidad estudiantil?
- Buena
- Regular
- Deficiente
13. El dominio de la información que usted brinda a la comunidad estudiantil es:
- Bueno
- Regular
- Deficiente
14. Regularmente su estado de ánimo en las horas labores es:
- Relajada
- Enfadada
- Tensionada
- Ninguna



FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

15. ¿Cómo considera que es la comunicación con su jefe?

- Buena
- Regular
- Deficiente

16. Al momento de atender a un miembro de la comunidad estudiantil, la cualidad profesional que usted refleja es:

- Amabilidad
- Respeto
- Cortesía

17. Considera usted que al momento de atender a un miembro de la comunidad estudiantil usted se comporta:

- Muy sociables
- Poco sociable
- Nada sociable

18. Al momento de atender a un miembro de la comunidad estudiantil usted se encuentra realizando actividades como:

- Atendiendo llamadas Familia/Amigos.
- Revisando redes sociales
- Teniendo conversaciones inapropiadas con compañeros de trabajo.
- Realizando su trabajo

19. Al momento de atender a un miembro de la comunidad estudiantil ¿usted se encuentra realizando actividades de estética?

- Peinando cabello
- Pintándose las uñas
- Maquillándose
- Realizando su trabajo

20. Considera su ambiente laboral agradable porque existe:

- Comunicación y Respeto.
- Trato justo
- Lo considero desagradable



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA



FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

21. Se siente satisfecha con el trabajo que realiza porque:

- Le gusta resolver problemas
- Le gusta satisfacer al estudiante
- Le gusta su trabajo

22. Según usted debe mejorar en

- puntualidad
- organizar mejor su horario
- dominio y manejo de información

23. considera usted que la institución le ayudaría a mejorar su desempeño laboral si:

- Me brinda material de oficina necesario
- Me capacita (relaciones humanas, taller de redacción, ortografía, e informática)



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA



FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

Desempeño de las secretarias según la evaluación de los jefes inmediatos

Sexo	Departamento	Categoría	Rango de desempeño	Puntuación
Femenino	Secretaría	Jefa A	Malo	5
Femenino	Decanatura	Jefa A	Óptimo	32
Femenino	Vice Decanatura	Jefa B	Bueno	25
Femenino	Historia	Jefa B	Bueno	27
Femenino	Derecho	Jefa B	Óptimo	34
Femenino	Psicología	Jefa B	Bueno	25
	Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales	Jefe B		33
Masculino	Geografía	Jefa B	Óptimo	32
Femenino	Antropología	Jefa B	Óptimo	35
Femenino	Comunicación p/ Desarrollo	Jefa B	Óptimo	34
Masculino	Trabajo social	Auxiliar	Bueno	29
Masculino	CDIHUM	Jefe B	Bueno	25



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
UNAN-MANAGUA
FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS



Estimado Docente.

Estamos presentando nuestro trabajo de seminario de graduación que tiene como sub tema: Calidad de Atención que brindan las secretarias a la comunidad estudiantil de los turnos matutino y vespertino de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN-Managua, segundo semestre 2016.

Objetivo general

Describir la calidad de atención que brindan las secretarias a la comunidad estudiantil de los turnos matutino y vespertino la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.

Objetivos específicos

- Describir las funciones de las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.
- Conocer la opinión de la comunidad estudiantil hacia la calidad de atención que reciben de las secretarias.
- Caracterizar el comportamiento de las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas en el ejercicio de sus funciones.
- Determinar el desempeño laboral que tienen las secretarias de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.

Por tal motivo solicitamos su apoyo en el llenado de la siguiente evaluación, eligiendo una opción por cada ítem, a fin de conocer el desempeño laboral de su secretaria; le garantizamos que la información requerida se ocupara únicamente para fines esta investigación.



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (IDALBERTO CHIAVAENATO)

Nombre del trabajador: _____ Fecha: ____/____/____
 Categoría _____

Desempeño en la función: *Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función.*

	Optimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
Producto Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente.	<input type="checkbox"/> Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido.	<input type="checkbox"/> Con frecuencia va más allá de lo exigido.	<input type="checkbox"/> Satisface lo exigido.	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de lo exigido	<input type="checkbox"/> Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento.
Calidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado.	<input type="checkbox"/> Siempre superior. Excepcionalmente exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> A veces superior. Bastante exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular	<input type="checkbox"/> Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores.	<input type="checkbox"/> Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores.
Conocimiento del trabajo. Grado de conocimiento del trabajo.	<input type="checkbox"/> Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos.	<input type="checkbox"/> Sabe lo necesario.	<input type="checkbox"/> Sabe suficiente del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación.	<input type="checkbox"/> Sabe poco del trabajo.
Cooperación. Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas.	<input type="checkbox"/> Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño.	<input type="checkbox"/> Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar.	<input type="checkbox"/> Normalmente colabora en el trabajo en equipo.	<input type="checkbox"/> No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario	<input type="checkbox"/> Es reticente a colaborar.

Características individuales *(Considerar tan solo la característica del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función.)*

Comprensión de las situaciones. Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.	<input type="checkbox"/> Optima intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Buena intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Satisfactoria intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Poca intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Ninguna intuición y capacidad de percepción.
Creatividad Empeño, capacidad para crear ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original.	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Algunas veces presenta sugerencias.	<input type="checkbox"/> Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario. No tiene ideas propias.
Capacidad de realización Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Capacidad óptima para concretar nuevas ideas.	<input type="checkbox"/> Buena capacidad para concretar nuevas ideas.	<input type="checkbox"/> Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria.	<input type="checkbox"/> Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos.	<input type="checkbox"/> Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera.

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN UTILIZADO
POR LA INSTITUCIÓN**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA



FAULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO "RUBEN DARIO"

DIVISION DE RECURSOS HUMANOS.

Hoja de evaluación del desempeño laboral del personal administrativo.

Nombre: _

N° INSS: _

Cargo: _

Dependencia:

Periodo evaluado: _____

N°	Factores a calificar	Grados obtenidos	Puntaje	Comentario
1	Organización del trabajo			
2	Iniciativa/Creatividad			
3	Disciplina/Responsabilidad			
4	Confiabilidad			
5	Disponibilidad			
6	Presentación Personal			
7	Relaciones Humanas			
8	Asistencia			
9	Puntualidad			
	Total			

Responsable inmediato

Administrador

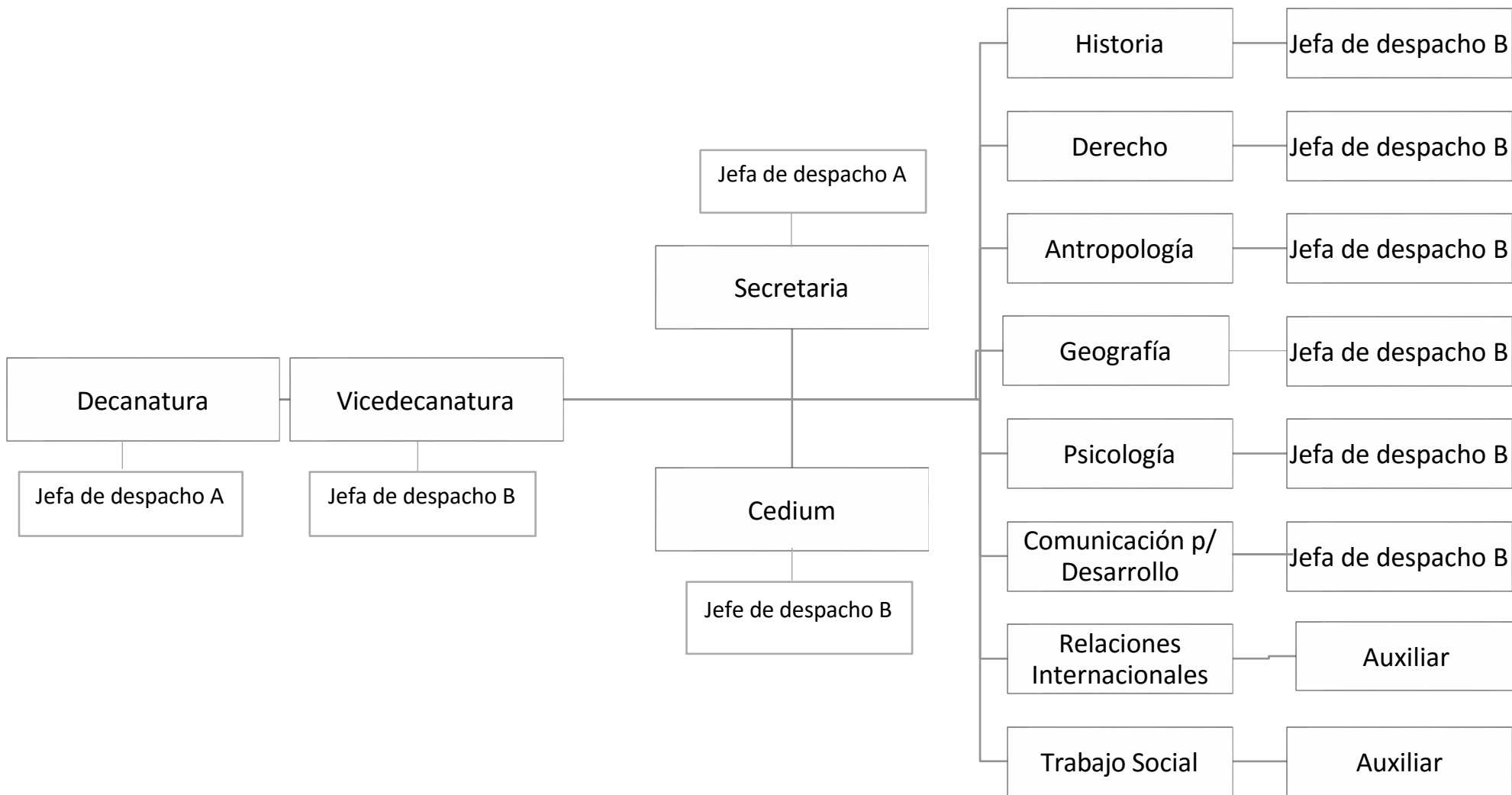
Trabajador

Seccional SITRA

División Recursos Humanos

N°	Factores a calificar	A	B	C	D
1	Organización del trabajo	16	13	10	7
2	Iniciativa/Creatividad	15	12	9	6
3	Disciplina/Responsabilidad	14	11	8	5
4	Confiabilidad	13	10	7	4
5	Disponibilidad	10	8	6	4
6	Presentación personal	9	7	5	3
7	Relaciones Humanas	9	7	5	3
8	Asistencia	7	5	3	1
9	Puntualidad	7	5	3	1
	Total	100	78	56	34

ORGANIGRAMA SECRETARIAS



Organigrama UNAN Managua

CONSEJO
UNIVERSITARIO

RECTORÍA

VICE RECTORÍA
GENERAL

DIVISION DE PLANIFICACION Y
EVALUACION INSTITUCIONAL

AUDITORIA

SECRETARIA GENERAL

DIRECCION DE
RELACIONES PUBLICAS

REGISTRO ACADEMICO
ESTUDIANTIL

VICE RECTORIA ACADEMICA

VICE RECTORIA ADMINISTRATIVA

VICE RECTORIA DE INVESTIGACION
POSTGRADO Y EXTENSION

DIRECCION
ACADEMICA

DIVISION DE
VIDA
ESTUDIANTIL

DIRECCION
DE
BIBLIOTECA

DIVISION
FINANCIERA

DIVISION DE
SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS

DIVISION
RECURSOS
HUMANOS

DIVISION DE
SISTEMAS DE
INFORMACION
UNIVERSITARIA

DIRECCION DE
INVESTIGACION

DIRECCION DE
POSTGRADO

DIRECCION DE
EXTENSION

CENTRO DE
INVESTIGACIONES
ECONOMICAS Y
TECNOLOGICAS
(CINET)

INSTITUTO
NCARAGUENSE
PARA LAS
INVESTIGACIONES
ECONOMICAS Y
SOCIALES (INDES)

CENTRO PARA LA
INVESTIGACION
DE LOS
RECURSOS
ACUATICOS
(CIRA)

LABORATORIO
DE
BIOTECNOLOGIA

CENTRO DE
INVESTIGACIONES
GEOCIENTIFICAS
(CIGEO)

CENTRO DE
INVESTIGACIONES
Y ESTUDIOS DE LA
SALUD (CIES)

FACULTAD DE
CIENCIAS
ECONOMICAS

FACULTAD DE
EDUCACION E
IDIOMAS

FACULTAD DE
CIENCIAS
MEDICAS

FACULTAD DE
CIENCIAS E
INGENIERIA

FACULTAD DE
HUMANIDADES Y
CIENCIAS
JURIDICAS

FACULTAD
REGIONAL
MULTIDICIPLINARIA
DE ESTELI

FACULTAD
REGIONAL
MULTIDICIPLINARIA
DE CARAZO

FACULTAD
REGIONAL
MULTIDICIPLINARIA
DE MATAGALPA

FACULTAD
REGIONAL
MULTIDICIPLINARIA
DE CHONTALES

INSTITUTO
POLITECNICO
DE LA SALUD