



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**MODALIDAD:  
INVESTIGACIÓN – DIAGNÓSTICO - PROPOSITIVA**

**TESIS DE GRADO  
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:**

**NORMAS DE PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2017**

**AUTORAS:**

**S.E. MARÍA JOSÉ PALMA PONCE**

**S.E. ERIKA FIAMA CEDEÑO SÁNCHEZ**

**DIRECTORA DE TESIS**

**MG. JENNY COBACANGO VILLAVICENCIO**

**2017**

## **DEDICATORIA**

En agradecimiento por la constancia y apoyo que he recibido de aquellas personas que han creído en mis ganas de crecer profesionalmente deseo dedicar este logro que hoy he alcanzado.

En primer lugar a DIOS, porque es él realmente quien nos permite concluir con una meta.

De la misma manera a mis Padres Mariana y Manuel quienes supieron guiarme en cada paso que he dado, a mi esposo Víctor por su confianza, su amor y cariño que me brinda junto con mi hijo Dereck quienes son mi inspiración para continuar, a mis hermanos (as): Nexar, Aracely, Jean Carlos y Xiomara quienes siempre han velado por mi bienestar personal y profesional.

A mi compañera de tesis por el buen trabajo que hemos realizado y por permitir que juntas hayamos alcanzado nuestra meta, a mis amigas(os) y familiares en general, a ellos dedico mi logro.

**María José**

## **DEDICATORIA**

Al culminar esta etapa muy gratificante en mi vida en la cual he aprendido, he compartido y he dejado un valioso camino, lo quiero dedicar:

A DIOS, a María Santísima quienes me han permitido este largo proceder en la vida y que gracias a ellos existo, siento, y disfruto como una mujer con virtudes y cualidades.

Mi Familia: Mis padres el Señor Erikson Cedeño Rivera y la Señora Geoconda Sánchez Briones quienes con su amor aceptaron mi vida, a ellos que son parte fundamental en este provenir que con esfuerzo y confianza me educaron y me inculcaron valiosos valores, mi gratitud a ellos por obtener uno de mis logros, a mis hermanos (as): Dayana, Nahomy, Erik, Kamilita que son mi felicidad, el regalo más valioso que Dios me ha dado.

Porque el amor influye en la vida y de una u otra manera es presente de este éxito alcanzado; mi amigo incondicional, mi enamorado Eder Plaza, el que siempre me apoya en todo lo propuesto en este mi sueño cumplido y muchos más por desplegar.

Compañeras, compañeros con quienes he compartido amistad, estudio, trabajo y del cual guardare los más significativos y bonitos recuerdos en especial a mi compañera de tesis que con dedicación hemos logrado nuestro objetivo y demás personas que han estado allí junto a mí para culminar parte de mi felicidad.

**Erika Fiama**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a **DIOS**, por colmar de bendiciones e infinita sabiduría el desarrollo de este trabajo de investigación.

A la Universidad Técnica de Manabí, por la oportunidad de formarnos como profesionales, a las autoridades de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales; Carrera de Secretariado Ejecutivo especialmente a los docentes por los conocimientos que brindaron, por el apoyo que se recibió en la ejecución de la presente investigación.

A nuestros padres, quienes nos ofrecieron incondicionalmente su apoyo. De manera especial a la Magister Jenny Cobacango Villavicencio, por haber guiado de manera acertada el desarrollo de este trabajo.

A las secretarias y autoridades que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, a los usuarios de esta institución, quienes con su colaboración y participación desinteresada, permitieron llevar a cabo la presente investigación, lográndose cumplir con los objetivos propuestos.

**Las autoras**

## CERTIFICACIÓN

**Magister Jenny Cobacango Villavicencio**, certifica que el trabajo de investigación titulado: **Normas de Procedimiento Parlamentario y el desempeño laboral de las secretarias en la Universidad Técnica de Manabí, 2017**, es trabajo original de las secretarias ejecutivas: **María José Palma Ponce y Erika Fiama Cedeó Sánchez**, el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo su proceso.

Mg. Jenny Cobacango Villavicencio  
**DIRECTORA DE TESIS**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:  
NORMAS DE PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2017,**

**TESIS DE GRADO**

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

**APROBADA**

.....  
**PROFESOR DIRECTOR DE TESIS**

.....  
**PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL**

.....  
**PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL**

.....  
**PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL**

## **DECLARATORIA**

La responsabilidad del presente trabajo de investigación  
pertenecen exclusivamente a sus autoras.

**Las Autoras**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
I. INTRODUCCIÓN/PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. ANTECEDENTES	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4. OBJETIVOS	8
1.4.1. GENERAL	8
1.4.2 ESPECÍFICOS	8
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>10</b>
2.1. MARCO TEÓRICO	10
2.1.1. NORMAS DE PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO	10
2.1.2. ORIGEN	11
2.1.3. CONCEPTO	13
2.1.4. PROPÓSITO	13
2.1.5. FUNCIONES	15
2.1.6. PRINCIPIOS PARLAMENTARIOS	16
2.1.7. FUNDAMENTO DE LAS NORMAS PARLAMENTARIAS	19
2.1.8. ELEMENTOS DE LAS NORMAS PARLAMENTARIAS	20
2.2. DESEMPEÑO LABORAL	26
2.2.1. GENERALIDADES	26
2.2.2. IMPORTANCIA	27
2.2.3. CARACTERÍSTICAS	28
2.2.4. EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL	30
2.2.5 EL ALTO DESEMPEÑO LABORAL	32
2.2.6. NECESIDAD DE UNA PERMANENTE ACTUALIZACIÓN	34
3.1. <b>CAPÍTULO III</b>	<b>36</b>
3.1.1 . METODOLOGÍA	36
3.1.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	36
3.1.3. VARIABLE INDEPENDIENTE	36
3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	36
3.3. TIPO DE ESTUDIO	37
3.4. MÉTODOS	37
3.4.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.4.2. TÉCNICAS	37
3.5. INSTRUMENTOS	38
POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.6. POBLACIÓN	38
3.6.1. RECURSOS	38
3.6.2. HUMANOS	38
MATERIALES	39

	<b>Pág.</b>
<b>4.1. CAPÍTULO IV</b>	40
4.1.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN	
4.1.3. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	85
4.1.4. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	89
<b>5 CAPÍTULO V</b>	92
5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.2. CONCLUSIONES	92
5.3. RECOMENDACIONES	93
<b>6. PRESUPUESTO</b>	95
<b>7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	96
<b>8. BIBLIOGRAFÍA</b>	97

## ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

### ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI

		<b>Págs.</b>
CUADRO Y GRÁFICO	1	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	42
CUADRO Y GRÁFICO	2	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	44
CUADRO Y GRÁFICO	3	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	45
CUADRO Y GRÁFICO	4	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	47
CUADRO Y GRÁFICO	5	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	49
CUADRO Y GRÁFICO	6	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	50
CUADRO Y GRÁFICO	7	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	52
CUADRO Y GRÁFICO	8	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	54
CUADRO Y GRÁFICO	9	55
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9	55
CUADRO Y GRÁFICO	10	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	10	56
CUADRO Y GRÁFICO	11	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	11	57
CUADRO Y GRÁFICO	12	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	12	58
CUADRO Y GRÁFICO	13	59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	13	60
CUADRO Y GRÁFICO	14	61
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	14	62
 ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI		 63
 CUADRO Y GRÁFICO	 1	 63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	64
CUADRO Y GRÁFICO	2	65

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	66
CUADRO Y GRÁFICO	3	67
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	68
CUADRO Y GRÁFICO	4	69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	69
CUADRO Y GRÁFICO	5	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	71
CUADRO Y GRÁFICO	6	72
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	72
CUADRO Y GRÁFICO	7	73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	74
CUADRO Y GRÁFICO	8	75
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	76
ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI		77
CUADRO Y GRÁFICO	1	77
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	77
CUADRO Y GRÁFICO	2	78
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	78
CUADRO Y GRÁFICO	3	79
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	80
CUADRO Y GRÁFICO	4	81
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	82
CUADRO Y GRÁFICO	5	83
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	83
CUADRO Y GRÁFICO	6	84
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	84

## **RESUMEN**

El Procedimiento Parlamentario permite una adecuación de prioridad y respeto, buena convivencia y tolerancia durante los debates que se presenten en las diversas clases de reuniones que se realizan en las instituciones, organismos o empresas, las mismas que están establecidas en sus Reglamentos.

Considerada como un manual de consulta, cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna, lo que genera que existe libertad y orden en los debates asegurando que las reuniones de grupo o entidades deliberantes sean ágiles, ordenadas y eficaces.

El motivo que indujo a realizar este trabajo, se basó específicamente en conocer la influencia de las Normas de Procedimiento Parlamentario en el desempeño laboral de las secretarías en la Universidad Técnica de Manabí, cuyos están encaminados a fortalecer las funciones administrativas de las secretarías en esta Institución.

Con estos antecedentes, se planteó un objetivo general que consistió en analizar influencia de las Normas de Procedimiento Parlamentario en el desempeño laboral de las secretarias en la Universidad Técnica de Manabí, objetivo que se cumplió tomando una muestra de 160 personas.

Para lograr el éxito del trabajo fue preciso e importante utilizar un sistema que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, por lo que se empleó los métodos: investigativo, participativo, bibliográfico, estadístico y analítico, llegando a la conclusión que las secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí que tienen conocimientos en Normas de Procedimiento Parlamentario, sin embargo, no son aplicadas con frecuencia, dado que sus actividades administrativas no incluyen estos eventos.

## **SUMMARY**

The Parliamentary Procedure allows for an adaptation of priority and respect, good coexistence and tolerance during the debates that take place in the various kinds of meetings that are held in the institutions, agencies or companies, which are established in its Regulations.

Considered as a consultation manual, the main purpose of which is to provide society and its leaders with a set of regulations that allow their meetings to be conducted in an orderly and timely manner, which generates that there is freedom and order in the debates ensuring That group meetings or deliberative entities be agile, orderly and effective.

The reason that led to this work was based specifically on the influence of the Rules of Parliamentary Procedure on the work performance of the secretaries at the Technical University of Manabi, whose aim is to strengthen the administrative functions of secretaries in this institution .

With this background, a general objective was to analyze the influence of the Norms of Parliamentary Procedure on the work performance of the secretaries at the Technical University of Manabí, an objective that was fulfilled by taking a sample of 160 people.

To achieve the success of the work, it was necessary and important to use a system that made it possible to clarify and establish the veracity of the work, so that the methods were used: investigative, participatory, bibliographic, statistical and analytical, arriving at the conclusion that the secretariats They work at the Technical University of Manabí who have knowledge in the Rules of Procedure of Parliament, however, they are not applied frequently, since their administrative activities do not include these events

## Capítulo I

### I. Introducción/Planteamiento del Problema

Toda entidad, asociación, sociedad o simple agrupación de personas, debe estar regida por reglas, o principios que garanticen un ordenamiento y eficaz desarrollo de sus actividades, (Bermúdez, 2013); mucho más si las reuniones son deliberantes como ocurre en una Junta de directorio o en una asamblea, ya sea esta ordinaria o extraordinaria.

Las mismas que deben estar sometidas a un procedimiento que debe estar bien definido, para poder establecer el orden, prioridad en las acciones y comportamiento de las personas para poder garantizar el derecho que tiene la mayoría para decidir; porque "el derecho de la minoría para ser oída, y la obligación que tienen los ausentes para cumplir" (Chiacchiera, 2012).

Todos los conocimientos sobre las normas de Procedimiento Parlamentario tienen una relevante importancia en la funciones de la ejecutiva en secretariado, ya que éstos se caracterizan por suministrar un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna, es decir, saber utilizar normas y costumbres que dirijan el desarrollo de actividades durante los debates que se presenten en las diversas clases de reuniones, que toda institución ya tiene establecidas en sus Estatutos y Reglamentos.

En la actualidad la labor secretarial, argumenta Londoño (2013), requiere de una:

"profesional con visión, dinámica, preparada para ejercer su cargo teniendo como soporte toda la gama de conocimientos adquiridos y necesarios que facilite su eficiencia en el ejercicio profesional, tales como: marketing, relaciones humanas, valores, ética, dominio de idiomas, tecnología informática; además, manejar adecuadamente los términos utilizados frecuentemente en la Institución o empresa, amplios conocimientos en tópicos gerenciales modernos, entre ellos **normas procedimiento parlamentario**, aplicación de las herramientas básicas de crecimiento personal que garantice el manejo de conflictos, que sea optimista, agradable, con personalidad, presentable, buena conducta, que posea un comportamiento que genere un clima organizacional positivo en su ejercicio y que garantice las buenas relaciones entre compañeros".

Dentro de ese contexto, se sitúa a la secretaria en el cumplimiento de sus tareas administrativas, con mucho acierto, ágil, dinámica, responsable en la ejecución de cada una de las actividades que le toca realizar en función de su cargo, logrando un desempeño laboral eficiente y eficaz.

**Para concluir este aspecto, se sostiene que la secretaria** para poder lograr que su desempeño sea eficaz y eficiente es imprescindible que se involucre y aplique como una competencia profesional más sus conocimientos sobre normas de Procedimiento Parlamentario, porque este proceso implica la práctica de norma u orden establecido, organizado, no complejo, reglamentado y democrático en los actos de la institución, cuyos principios garantizarán un orden y eficaz desarrollo de sus actividades; cuya importancia radica en economizar el tiempo en las reuniones basadas en

reglamentar la discusión libre, que permita a los participantes el acuerdo o la aprobación de mociones adecuadas, la compenetración de estas acciones que harán de sus actividades diarias un desempeño exitoso.

En tal virtud se planteó la siguiente interrogante: **¿De qué manera el uso y aplicación de las Normas de Procedimiento Parlamentario influye en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en Universidad Técnica de Manabí, 2017.**

La presente investigación tuvo la finalidad de realizar un estudio sobre el uso y aplicación de las normas de Procedimiento Parlamentario y la influencia que tiene en las funciones que ejercen las secretarias que laboran en los diferentes departamentos y facultades de la Universidad Técnica de Manabí, institución donde desarrollan las actividades como secretarias, procurando aportar con resultados que vayan en beneficio del trabajo administrativo y de su desempeño laboral, procurando aportar con resultados en beneficio de la labor secretarial.

El tipo de estudio fue de campo, analítico y descriptivo, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio. Se utilizó los siguientes métodos: analítico, bibliográfico y estadístico, apoyados con las técnicas: encuesta, redacción y el análisis; fue preciso ajustarse al esquema establecido, mismo que consta de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se hace una introducción, junto al análisis crítico en base a diversos discernimientos de profesionales, estableciendo la formulación del problema con su respectiva pregunta de investigación; se explica los antecedentes del tema, y finalmente se hace una redacción sobre los motivos y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo, destaca la revisión de la literatura y desarrollo del Marco Teórico, haciendo referencia a las variables que forman el tema: Normas de Procedimiento Parlamentario y el desempeño laboral de las secretarías en la Universidad Técnica de Manabí, teoría que es acompañada por subtemas en relación a las mismas, información que se basa en la fundamentación filosófica que incluye categorías fundamentales y las respectivas variables que se investigan en este trabajo.

El tercer capítulo está basado en la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación de campo, bibliográfico, el universo de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, así como el recurso humano y material manejados.

En el cuarto capítulo se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los involucrados, los que se plasman en cuadros y gráficos respectivos. Asimismo, se realiza la exposición y descripción de los resultados de acuerdo a los

objetivos específicos. Este capítulo enuncia el alcance de los objetivos y los resultados esperados y finalmente en el capítulo quinto se mencionan las conclusiones y recomendaciones del presente informe, parte medular de todo trabajo de investigación.

## **1.2. Antecedentes**

En el contexto mundial, las Normas de Procedimiento Parlamentario, deben su nombre u origen en el Parlamento Británico, Henry M. Robert, es quien con mayor profundidad y acierto ha podido enfocar el tema de las reglas parlamentarias, las que fueron creadas en 1945.

"Las normas y costumbres utilizadas para dirigir el desarrollo de las actividades del Parlamento Ingles". Floyd, (2012); es decir, que es "esencialmente un Manual de consulta cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y eficaz"; éstas permiten una adecuación de prioridad y respeto, buena convivencia y tolerancia durante los debates que se presenten en las diversas clases de reuniones que se dan en las instituciones, organizaciones y empresas.

En nuestro País, la conceptualización de Normas de Procedimiento Parlamentario, obedecen a las "formas de organizar, la asamblea y reglamentar un debate, cómo se efectúan las elecciones y votaciones, las

distintas clases de mociones, la naturaleza de las constituciones y reglamentos, la aprobación de las actas y los deberes de los directores de una sociedad", (Reece, 2014), que significa, que se constituye en el conjunto de normas utilizadas para conducir una sesión y organizar la participación de sus miembros, de manera ordenada y democrática, en base de los estatutos y reglamentos de la institución.

Con los antecedentes mencionados, hoy en día la secretaria se destaca por ser un punto de apoyo para la gerencia de una institución, porque ella se compenetra con aquellas acciones que son necesarias en el desempeño exitoso de sus funciones, de allí que resulta importante los conocimientos sobre la aplicación de las Normas de Procedimiento Parlamentario y la influencia que el adiestramiento sobre este tema tiene en las labores secretariales, donde las funcionarias puedan entender con claridad y sencillez la nomenclatura relacionada con el procedimiento parlamentario.

### **1.3. Justificación**

Es significativo considerar la importancia de la presente investigación dado que el desempeño de las secretarias en relación con su preparación, conocimientos y directa tienen influencia en lo que realiza, siendo necesario que las profesionales que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, incrementen, refuercen, fortalezcan y apliquen los conocimientos parlamentarios, porque manejando nuevas estrategias de trabajo y estableciendo controles, están garantizando óptimos resultados que favorecen a la Institución y al buen desempeño de sus labores.

Dentro de las tareas administrativas que realizan las secretarías en la UTM, le compete ayudar a organizar su trabajo y del jefe, donde se encuentran intrínsecos los conocimientos sobre las disposiciones reglamentarias que permitan que las reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna, con conocimientos de cómo interpretar una disposición parlamentaria, ya que no se puede caer en una interpretación ocurrente ni arbitraria; un bagaje de conocimientos que le permiten desarrollar un trabajo efectivo que sea el medio para lograr un desempeño eficiente y exitoso de cada actividad secretarial que realice.

Tomando como referencia lo mencionado, la UTM, es una institución de alto nivel competitivo, que dentro de sus actividades académicas y administrativas, requiere que su personal de secretarías esté preparado para los diferentes eventos que dentro de esta se llevan a cabo; porque los conocimientos sobre las normas de procedimiento parlamentario les ayudan a preparar y dirigir sesiones para lograr resultados concretos, permite conseguir acuerdos y consensos con mayor efectividad, además, asegura a la mayoría el derecho de hacer valer su voluntad y a las minorías el derecho a expresarse libremente.

Ante tal situación, la presente investigación se considera de trascendental importancia por su relevancia contemporánea, ya que la secretaria debe estar preparada para lograr un desempeño eficaz y eficiente, lo que hace imprescindible que ella involucre y aplique como una competencia profesional sus amplios conocimientos sobre Normas de Procedimiento Parlamentario, además, porque esta investigación favorece

que la labor secretarial sea eficiente y eficaz. El estudio fue factible porque contó con la participación y colaboración tanto de secretarías, autoridades y usuarios; considerados beneficiarios del mismo.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. General**

- ❖ Analizar la influencia de la aplicación de las Normas de Procedimiento Parlamentario en el desempeño laboral de las secretarías en la Universidad Técnica de Manabí.

### **1.4.2. Específicos**

- ❖ Fundamentar las bases epistemológicas de las Normas de Procedimiento Parlamentario en el desempeño laboral de las secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí.
- ❖ Diagnosticar el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, mediante la encuesta.
- ❖ Establecer la aplicación de las Normas de Procedimiento Parlamentario.

## **Capítulo II**

### **2.1. Marco Teórico**

#### **2.1.1. Normas de Procedimiento Parlamentario**

Procedimiento Parlamentario afirma Bermúdez (2013), que “Es esencialmente un Manual de consulta cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna”. Por lo tanto, se puede decir, que es el conjunto de normas, reglas y técnicas que permiten la libertad ordenada en los debates conduciendo a que las reuniones de grupo o entidades deliberantes sean ágiles, ordenadas y eficaces.

La principal fuente de aprendizaje es la experiencia que se adquiere del día a día participando en forma activa en asambleas, juntas, reuniones, donde se utilicen reglas de procedimiento para conducir dichos procesos, de ahí que aunque estudiar las reglas da algún conocimiento, es en la práctica del diario del trabajo que permite que se adquieren las destrezas necesarias para participar activamente en asambleas o en reuniones. Su aplicabilidad ayuda a adquirir conocimientos, pero la destreza de manejar estos asuntos se adquiere por la experiencia y la práctica continúa de los procedimientos.

El Procedimiento Parlamentario, además de asegurar a la mayoría el derecho de hacer valer su voluntad y a la minoría el derecho a expresarse

libremente, protege también todo evento como unidad. Es decir, con independencia de la mayoría y la minoría, este proceso tiene ciertos derechos básicos, que se hace valer y respetar mediante el uso adecuado del procedimiento parlamentario.

### **2.1.2. Origen**

“Las normas de Procedimiento Parlamentario tuvieron su origen en el Parlamento Británico, Henry M. Robert, es quien con mayor profundidad y acierto ha podido enfocar el tema de las reglas parlamentarias, las que fueron creadas en 1945.” (Bermúdez, 2013),

El nombre está estrechamente ligado a la práctica parlamentaria, sus orígenes hay que buscarlos en la aparición del Parlamento como institución legislativa en los países europeos ,y esencialmente en sus actividad deliberante. Argumenta Chiacchiera (2012), que:

"La actividad legislativa tiene como característica esencial ser una actividad deliberante, dentro de ésta se realiza el análisis de la situación social, económica y cultural de un país; culminando dicho análisis en propuestas de Ley, que se concretan o no en legislación positiva (en Leyes)".

El primer modelo de Parlamento, que dista mucho de ser como el actual fue el inglés Henry M. Robert por el siglo XIII; lo que no significa que se elaboraron en ese momento, sino que fue fruto de una larga experiencia

que se fue acumulando, errores y aciertos que condujeron a buscar reglas que facilitaran las importantes discusiones y los análisis; de aquí surgen pues, las Normas Parlamentarias, conocidas también como Reglas de Orden, Reglas para Debates.

Por tanto, las normas parlamentarias buscan el equilibrio necesario para que los derechos de las personas sean respetados; los de las mayorías, los de las minorías, la de las personas individuales, los de los ausentes y los derechos de todo el conjunto.

### **2.1.3. Concepto**

Las normas de Procedimiento Parlamentario, las considera Demeter (2013), que son un “Manual de consulta cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna”. Por lo tanto, se puede afirmar que son el conjunto de normas, reglas y técnicas que permiten la libertad ordenada en los debates conduciendo a que las reuniones de grupo o entidades deliberantes sean ágiles, ordenadas y eficaces.

Floyd, (2012) autora del libro: Reglas de Procedimiento: Una guía moderna a reuniones más rápidas y eficaces, las define como: “leyes parlamentarias o reglas de orden, que gobiernan el trámite de asuntos en las reuniones”. afirma además que son "normas y costumbres utilizadas

para dirigir el desarrollo de las actividades del Parlamento Ingles", en otras palabras son un manual de consulta cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes una serie de disposiciones reglamentarias que permitan que las reuniones se conduzcan de manera ordenada y eficaz.

**En definitiva y tomando como referencia los conceptos enunciados, se puede señalar que las normas de Procedimiento Parlamentario, no son otra cosa que el** cuerpo de reglas, ética, y costumbres que rige las reuniones y operaciones de clubs, organizaciones, cuerpos legislativos, y otras asambleas deliberativas, empresas e instituciones; cuyo procedimiento está detallado en los reglamentos y leyes de los organismos que la practican, las mismas que varían en función a la naturaleza de la institución que las rige.

#### **2.1.4. Propósito**

El fin de las normas de Procedimiento Parlamentario es único: proporcionar a las instituciones y demás organismos que las reuniones o sesiones que se lleven a cabo, sean ordenadas, metódicas, eficientes y eficaces, al mismo tiempo que permite proteger los derechos de las mayorías, las minorías, los presentes y los ausentes.

El propósito de las normas parlamentarias, persigue "Reglamentar la discusión libre, que permita a los participantes el acuerdo o la aprobación

de mociones adecuadas". (Pitarch, 2013). La aplicación de estas "logra los objetivos legítimos de una asamblea" (2013, p. 67), además que facilita la agilidad y orden en las reuniones, orientando en su aplicación para evitar confusiones y mal entendidos, logrando unidad y equilibrio en la discusión.

La regla más importante es conocer sobre las reglas parlamentarias para asegurar el éxito de la reunión, por lo que, indica Floyd, (2012) se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- ❖ “Preparar de antemano un listado de los asuntos a tratar, en orden de prioridad y de acuerdo a su importancia.
- ❖ Conocer previamente a la reunión, acerca de los temas que se tratarán, si habrá informes y quien habrá de presentarlos, si hay copias para todos los participantes y si éstos los habrán leído previamente.
- ❖ Asegurarse previamente que el local y las instalaciones permitan el espacio suficiente para todos los asistentes y que desde el sitio de la presidencia se pueda ver a todos los que hagan uso de la palabra.” (Floyd, 2012).

### **2.1.5. Funciones**

Se ha indicado que las normas de Procedimiento Parlamentario permiten una adecuación de prioridad y respeto, buena convivencia y tolerancia durante los debates, reuniones, asambleas, que se presentan en reuniones de diferente índole en la vida de las institución y demás

organizaciones donde tienen establecidos Estatutos y Reglamentos, a los que deben estar sometidos.

Las funciones de las normas parlamentarias, es cumplir y seguir con el procedimiento establecido, para llevar un orden, prioridad en las acciones y comportamiento de las personas para poder garantizar el derecho que tiene la mayoría para decidir; el derecho de la minoría para ser oída, y la obligación que tienen los ausentes para cumplir. Porque argumenta (Floyd, 2012, p. 87):

“Todo cuerpo legislativo, asamblea legislativa, departamento deliberativo y asamblea de concejales y mayores contribuyentes, dado la pluralidad y paridad de sus miembros, para alcanzar sus objetivos, necesariamente debe estar regido por reglas, o principios que garanticen un ordenamiento y eficaz desarrollo de sus actividades, mucho más si las reuniones son deliberantes como ocurre en una asamblea o en una sesión, ya sea esta ordinaria o extraordinaria.”

Las funciones de las normas o reglas, sujetas a un procedimiento parlamentario permiten que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna, dando una adecuación de prioridad y respeto, buena convivencia y tolerancia durante los debates que se presenten en las diversas clases de reuniones, que toda institución tiene establecidas en sus Reglamentos. “Mientras más candentes sean las cuestiones que han de decidirse en el grupo, más necesaria será la estricta aplicación del procedimiento parlamentario.”(Reece, 2014).

### 2.1.6. Principios Parlamentarios

Los principios parlamentarios afirma Suquilinda (2015), "son la concatenación de disposiciones que permiten al ente decisorio que marca el camino para la toma de decisiones"; además, tienen los mismos principios generales de todos los cuerpos legislativos democráticos. Es conveniente para el resultado final del procedimiento parlamentario que las posturas minoritarias tengan la posibilidad de plantear sus posiciones a lo largo del debate y los acuerdos legislativo.

De tal modo que los principios sustantivos encuentren en el trabajo de los congresistas o parlamentarios, su encarnación en las leyes y en las otras determinaciones que se tomen en forma colegiada. Suquilinda indica que considera los siguientes principios:

**“Principios sustantivos:** Como en las demás ramas del derecho, en el derecho parlamentario hay fundamentos o principios esenciales, sustantivos, que se refieren al formato específico de la norma, considerado éste en cuanto al valor social que persigue, y hay también otros principios de carácter procesal, adjetivo en relación con los primeros, que se ocupan de regular las formas de llevar a término las cadenas de actos jurídicos encaminados a lograr que los principios sustantivos se actualicen en la realidad cotidiana de los parlamentos o congresos.

**Principio de representación:** Implica una situación totalmente distinta: el representante tiene una voluntad propia y libre, pero está al servicio del representado y lo que haga o diga en su calidad de representante debe ser dicho y hecho en bien del representado. Son representantes y su ser o existencia como tales

implica la existencia de sujetos diferentes, que son los representados; las acciones y decisiones del representante producen sus efectos en los representados.

Delgado (2014), en su libro Prerrogativas Parlamentarias, Aplicación y límites en un caso de antejuicio político, señala otros principios parlamentarios:

**"Principio de libertad:** No habrá un Parlamento verdadero sin la vigencia del principio de libertad, tanto Libertad jurídica como libertad psicológica o de conciencia. El principio de libertad puede ser considerado en varios niveles, referido al menos a dos sujetos diferentes. Los diversos niveles o conceptos de libertad son: el libre albedrío o libertad interior, la libertad física y la libertad jurídica.

**Principio de información:** Para la toma de decisiones, todo el mundo lo sabe, se requiere información. Los errores en la toma de determinaciones, a menudo se derivan de información incompleta, equivocada o falsa; así, los gobiernos modernos cuentan con amplios esquemas informativos en toda la amplia gama de áreas en las que se multiplica la vida social actual. Pero en el mundo de la política, el que frecuentemente acapara la información es el Poder Ejecutivo; que maneja los recursos económicos y humanos del gobierno y, por tanto, es el que cuenta con más cantidad de información oportuna y con datos de la realidad, obtenidos al día. De la administración pública dependen las oficinas de estadística, de informática y de investigación.

**Principio de igualdad:** La igualdad es un valor al que los hombres han aspirado como un ideal alcanzable, a partir de la realidad formada por desigualdades de todo tipo. Lo justo, es lo legal y lo igual, lo injusto lo ilegal y lo desigual".

Floyd (2012), indica que "Los principios procesales o adjetivos son las exigencias o los requisitos que deben cuidarse y cumplirse para que los

trabajos legislativos se conduzcan con orden, con eficacia y en un tiempo prudente", por ello aporta con otros principios parlamentarios, donde señala:

**"Principios adjetivos:** El resultado final del trabajo parlamentario es una ley o una resolución de otro tipo, formalmente legislativa, aún cuando no lo sea materialmente. Su contenido estará inspirado por los valores sociales que imperen en la sociedad, será la manifestación de la voluntad colectiva, y deberá ser iluminada por los principios sustantivos del derecho parlamentario a que me referí antes, pero la serie de actos que deber sucederse para llegar a la votación final constituyen el proceso legislativo y éste responde a sus propias reglas y principios.

**Principio de orden:** El orden es el plan general expresado por la legislación vigente. Desde este punto de vista, analizado como uno de los fines específicos del derecho, el orden tiene relación estrecha con los concepto de jerarquía, distribución de tiempos, de lugares y de funciones. Se da que hay orden cuando cada cosa y cada persona ocupan su lugar y actúan como de ellas se espera. En un Congreso o Parlamento, el orden es un principio del que es imposible prescindir. Orden en la sala de sesiones, en el mobiliario, la distribución de los lugares de los parlamentarios, de los sitios reservados para los funcionarios del Congreso, los grupos parlamentarios los auxiliares, los representantes de los medios de comunicación y a el público que asiste a las sesiones."

### **2.1.7. Fundamento de las Normas Parlamentarias**

La naturaleza legislativa está establecida por la diversidad de sus miembros y por su función específica de sancionar normas de carácter generales; es decir, que las normas parlamentarias se "encuentran fundamentadas en los reglamentos internos de cada concejo, como una

consecuencia del cumplimiento de un mandato constitucional" (Chiacchiera, 2012).

La finalidad del derecho parlamentario se sintetiza que a través de la aplicación y cumplimiento de sus normas se consiga los resultados que se buscan, ya que la formación de buenas leyes y la toma de decisiones colegiadas, sirvan para facilitar la convivencia de todos.

Dentro de ese contexto, el fundamento del derecho parlamentario está inmerso en el estrecho contacto con la causa de todo derecho del fin específico de la norma que el maestro Rafael Preciado Hernández (2012, p. 79) sintetiza "en los conceptos de bien común, justicia y seguridad jurídica", que al respecto, el estudioso José Alfonso de Silva de la Universidad de São Paulo, "identifica como el objeto y que la razón del derecho parlamentario es de encontrar en la necesidad de regular los pasos requeridos para la creación de una norma jurídica" (2012, p. 83).

El derecho parlamentario se fundamenta en sus principios peculiares y propios, pero éstos están iluminados por los grandes principios o fines que deben dar línea, dirección, sentido a todo el tema jurídico; porque están sintetizados en los conceptos de bien común, justicia y seguridad.

### **2.1.8. Elementos de las Normas Parlamentarias**

Las normas parlamentarias buscan el equilibrio necesario para que los derechos de las personas sean respetados; los de las mayorías, los de las minorías, la de los socios individuales, los de los ausentes y los derechos de todo el conjunto.

#### **2.1.8.1. Asamblea:**

“Es un órgano político en una organización que asume decisiones, una asamblea se forma por muchas personas que pertenecen a la organización, están relacionadas o tienen el permiso explícito de la misma para participar" Pitarch, (2013).

Existen varios tipos de asambleas, las mismas que consignan en estatutos y pueden definirse en: ordinarias, generales, plenarias, extraordinarias, locales, regionales, nacionales y plenos de comité ejecutivo. En las asambleas se tratan asuntos generales o específicos que pueden ser de carácter económico, educativo, relaciones intergremiales, organización interna, festejos, mítines, economía, entre otras.

Además, Pitarch, en su libro: Las Resoluciones Normativas, señala que "la instalación de estas asambleas, se dan conforme a las disposiciones estatutarias y previa convocatoria, se instala por los miembros del comité

ejecutivo, delegados, comisionados y afiliados a la organización". Afirma el autor (2013, p. 89), que:

"el presidente de debates será el secretario general o bien quién sea designado por votación; para la misma se requiere del cincuenta por ciento más uno de los trabajadores sindicalizados, o los que el estatuto señale, quienes al votar los acuerdos, los revisten de obligatoriedad para todos los miembros, aún para aquellos que pudieran estar en contra o que no hayan asistido a la asamblea".

Cabe destacar que la instalación de una asamblea requiere de convocatoria previa dentro del plazo que marque el Estatuto, de asistencia mínima (quórum), presentación del orden del día y del inicio del debate.

#### **2.1.8.2. Debate**

Bermúdez, (2013) argumenta que "el debate se inicia cuando el presidente identifica a un ponente y escucha los términos de una moción, hace aclaraciones o las solicita e inicia el proceso". Es decir, que de no haber oposición a las aclaraciones, se da por enterada la asamblea y no se requiere de debate (si es necesario se vota la propuesta).

El presidente de debates cuida que se presenten planteamientos concretos al auditorio, y para participar en el debate, el interesado solicita la palabra al presidente, quien concede en el orden solicitado, en esta situación si un socio es aludido, éste tiene derecho a la aclaración. Se

recomienda que las intervenciones no excedan los cinco minutos. El debate concluye cuando el asunto se ha agotado y se procede a la votación.

### **2.1.8.3. Reunión**

La reunión debe ser planificada de antemano y debe ser guiada por una agenda, preferiblemente circulada a la matrícula. Hay flexibilidad en cuanto a los puntos que debe incluir una agenda.

Suquilinda, (2015), indica que los siguientes pasos se pueden considerar como requisitos básicos para llevar a cabo una reunión:

- "1. Apertura
2. Bienvenida
3. Establecimiento de quórum
4. Aprobación de la agenda
5. Aprobación del acta anterior
6. Informes
7. Asuntos pendientes
8. Asuntos nuevos
9. Anuncios
10. Clausura"

### **2.1.8.4. Moción**

La moción es "una propuesta de parte de un miembro de la asamblea para que esta tome acción determinada" (Reece, 2014), por lo tanto, es el medio de que se vale el grupo para actuar, donde se realiza una exposición de lo que se desea hacer y de la forma en que se va a llevar a cabo; deberá redactarse con esmero para evitar malentendidos.

"La moción debe ser secundada" (2014, p. 93), es decir, que la persona que la secunda opina que la moción debe discutirse. En algunas ocasiones, el propósito de este requisito es asegurarse de que la cuestión sea de verdadero interés, evitando así que un solo miembro le haga perder el tiempo a todo el grupo. "No es menester ponerse de pie para secundar una moción; simplemente se dice: Apoyo (o secundo) la moción" (p. 95). Sin embargo, la persona que secunda una moción sí deberá ponerse de pie si el sistema de actas de la asociación u organización exige que su nombre aparezca en las actas.

#### **2.1.8.5. Sesión**

Pitarch (2013) argumenta que se define el término sesión "a la reunión de un grupo de personas para realizar una actividad o tratar un asunto que se desarrolla sin interrupciones, en un intervalo temporal determinado". En otras palabras, se refiere a todo período de reuniones del congreso, convención o asamblea. Se aplica a la celebración de dos reuniones o más en fechas distintas, pero guarden relación o continuidad entre sí.

Existen varios tipos de sesiones, entre ellas destaca Chiacchiera (2012) las siguientes:

**“Sesión Constitutiva:** Se desarrolla cada año y tiene por objeto, entre otras cosas, declarar la legal constitución de cada una de ellas para la legislatura que corresponda.

**Sesión Ordinaria:** Es la que se celebra durante los días hábiles de los periodos de sesiones ordinarias.

**Sesión Extraordinaria:** Es la que se celebra fuera de los periodos de sesiones ordinarias o en los días feriados dentro de éstos.

**Sesión Pública:** Es aquella en la que puede asistir el público en general.

**Sesión Secreta:** Es aquella en la que se trata un asunto de estricta reserva.

**Sesión Permanente:** Es la que se declara por mayoría de votos de los legisladores presentes para desahogar asuntos concretos establecidos en el acuerdo relativo.

**Sesión Solemne:** Es aquella que efectúa cada Cámara o el Congreso General con algún motivo especial, por ejemplo, para recibir a visitantes distinguidos, imponer alguna condecoración, conmemorar algún suceso histórico significativo o develar nombres con letras de oro.

**Sesión de Congreso General:** Es aquella en la que se reúnen ambas Cámaras en Pleno, para declarar la apertura de los periodos de sesiones ordinarias; tomar la protesta al Presidente de la República; recibir el informe presidencial; o en ocasión de la falta temporal o absoluta del Presidente de la República, para actuar como Colegio Electoral a fin de designar al Presidente Sustituto o Interino, y expedir, en su caso, la convocatoria a la elección correspondiente.

**Sesión Preparatoria:** Es la que cada Cámara efectúa al inicio de los periodos de sesiones ordinarias del segundo y tercer años de ejercicio de la legislatura respectiva, y cuyos objetos principales son la elección de los integrantes de la Mesa Directiva y la declaratoria de instalación formal para funcionar como órganos legislativos.”

#### **2.1.8.6. Convocatorias**

Chiacchiera (2012, p.97) afirma que la convocatoria "es el llamado a la realización de una asamblea", por lo tanto debe llenar los siguientes requisitos:

- a) "Nombre de la organización sindical.
- b) Lugar, hora y fecha de la reunión.
- c) Indicación de la condición de la asamblea (ordinaria o extraordinaria) y orden del día.
- d) Firma de la persona o personas facultadas estatutariamente para convocar".

La convocatoria deberá hacerse llegar a todos los miembros de la organización por los medios adecuados y con la debida oportunidad, a efecto de que todos se enteren con oportunidad.

### **2.2. Desempeño Laboral**

#### **2.2.1. Generalidades**

El desempeño laboral, según expresa Zapata (2014) "es lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer", por lo tanto, le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (eficiencia), calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado, el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral), el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las especificaciones de los puestos de

trabajo y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y por ende, la idoneidad demostrada.

En otras palabras, el desempeño laboral es el rendimiento profesional y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su capacidad, habilidades y destrezas; ya que es allí donde se manifiesta las competencias laborales alcanzadas, como un sistema de conocimientos, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios que la institución aspira.

### **2.2.2. Importancia**

El desempeño laboral, definido como las destrezas y habilidades con que las personas realizan una actividad, se convierte es el producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente sobre el logro de los objetivos planeados, que es lo que le da real importancia a lo demostrado o a los resultados.

En ese orden de ideas, se puede señalar que el desempeño laboral es el nivel de rendimiento demostrado por el trabajador en la ejecución de sus tareas diarias dentro de la institución o empresa donde trabaja y están

directamente relacionadas tanto con las exigencias técnicas, productivas, como con los resultados de servicios que la empresa espera de él.

Es de importancia el desempeño de un trabajador, porque está considerado como un componente fundamental para las instituciones y empresas, dado que el desempeño bueno o malo ayuda a corregir errores para afinar la eficacia y/o a implementar estrategias que permitan mejorar el rendimiento laboral, para lo que es imprescindible que el trabajador conozca las expectativas de desempeño laboral, que se le proporcionen oportunidades de aprendizaje y entregas de incentivos si el desempeño de este es eficiente; no necesariamente económicos, sino reconocimientos verbales o escritos.

### **2.2.3. Características**

**Todas las instituciones, empresas y organizaciones buscan que sus colaboradores mantengan un óptimo nivel de desempeño que les permita realizar sus tareas, cumplir sus funciones y alcanzar los objetivos esperados en el tiempo adecuado y con eficiencia. Es decir, contar con un personal de alto rendimiento, personas que le permitan llevar a cabo planes estratégicos efectivos para lograr las metas globales de la compañía en el tiempo y la forma deseada.**

Según Flores (2010), "existen un sinnúmero de características sobre el desempeño laboral que configuran el escenario laboral para alcanzar altos niveles de desempeño y productividad de la institución y que se constituyen indispensables en el trabajador para el logro resultados positivos", entre los que destaca los siguientes:

**"Adaptabilidad:** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes, asignaciones y personas.

**Comunicación:** Es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente; de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.

**Iniciativa:** Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos, la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente o las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

**Conocimientos:** Es el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

**Trabajo en equipo:** Menciona la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

**Desarrollo de talentos:** Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros". (Flores, 2010, p. 87).

Robbins, (2012), argumenta que las características del "desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo". Por ello, enuncia 7 en su libro Conducta Organizativa:

1. **"Saber escuchar:** Los empleados **escuchan** a sus colegas, jefes y colaboradores con **atención y respeto**, controvierten con argumentos y aceptan los comentarios y sugerencias que se les entregan en un proceso de retroalimentación.
2. **Positivismo:** El empleado se centra en lo positivo. Aunque no siempre sucedan cosas positivas en una empresa, estas personas buscan identificar **el lado bueno** de cada situación, aun cuando sea muy negativa, para convertirla en una **oportunidad de mejora** y no volver a cometer los errores que llevaron a que así fuera.
3. **Responsabilidad:** Los tienen claras sus **funciones y responsabilidades** y se hacen cargo de los **errores** y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas que estén a su cargo.
4. **Manejo del tiempo:** Son capaces de manejar el **tiempo** disponible y cumplir con sus reuniones, citas, entregas y tareas sin mayor inconveniente. Todo depende de la cuidadosa **planeación** de las actividades y del manejo que le den a los recursos con los que cuentan para cumplir con su trabajo y obligaciones en un tiempo razonable.
5. **Objetivos propios:** Estos colaboradores establecen sus **propias metas** y no se quedan únicamente con las que les asigna la compañía. Buscan **oportunidades** para terminar proyectos antes del tiempo estipulado y formas para optimizar los recursos y el presupuesto de los mismos.
6. **Desafíos:** Siempre están dispuestos a asumir **nuevos desafíos**, tareas **difíciles** de las que otras personas de la empresa huyen. Están listos para **resolver problemas**, crear **nuevas estrategias** para cambiar la dirección equivocada, evitar repetir errores y enfocarse en lo verdaderamente **importante** y no únicamente en lo urgente.
7. **Compromiso con el desarrollo personal:** Se exigen cada día más, **aprenden** de sus errores, **reflexionan** sobre las causas y los convierten en oportunidades. Estos colaboradores aprenden algo cada día, no necesariamente siempre algo deslumbrante, pero saben que el aprendizaje está formado de pequeñas acciones". (Robbins, 2012, p. 67).

#### **2.2.4. El mejoramiento del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2011) define el desempeño, cómo "las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización"; este autor afirma que "un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización". Es decir, que cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada uno y de cómo perciba este el papel que desempeña.

Dentro de este contexto, surge el interés por las competencias laborales que surgen como "consecuencia de la complejidad del mundo del trabajo, donde las reformas y los cambios rápidos de las tecnologías y los mercados", las que requieren de personal con competencias para trabajar en escenarios y situaciones cambiantes, que demandan no solamente la aplicación de conocimientos, sino además la combinación de otras capacidades para producir respuestas significativas que sobrepasen los aspectos puramente instrumentales.

El mejoramiento del desempeño laboral, permite a los empleados optimizar su comportamiento o la conducta real, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso en la gestión administrativa; esta concepción de

la calidad del desempeño, está unida e integrada a la calidad de los servicios que se ofrece y a las competencias que posea.

Es indicar, que se debe tomar en cuenta las condiciones de trabajo y las personales, para lograr un mejoramiento en el desempeño laboral, siendo importante señalar que las competencias no son patrimonio de un puesto de trabajo, sino que son atributos del trabajador e incorporan elementos individuales y sociales en una trayectoria que en cada caso es única. Por lo que Chiavenato (2011, p. 89) argumenta que "las competencias permiten articular todos los subsistemas de la gestión de recursos humanos a resultados globales, conservando cada uno de sus componentes, dinámicas y características internas propias: selección, formación, evaluación, ascenso, reconocimiento y certificación". Es decir, que son una práctica laboral efectiva.

#### **2.2.5. Alto desempeño laboral**

"El desempeño laboral se refiere al "conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo", (Alles, 2013) por ello, para que "un profesional tenga un alto desempeño laboral requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes".

Cuando se habla de Alto Desempeño, no se hace referencia tan sólo a un trabajo de desarrollo para que se consigan los objetivos empresariales marcados tanto a nivel de grupo, de departamento y de empresa, es necesario tomar que la definición de Alto Desempeño está enfocada "hacia la excelencia tanto a nivel empresarial, como a nivel ejecutivo y a nivel humano" (2013, p. 67).

Son los tres enfoques del alto rendimiento que además incluyen los principios de consecución del logro, fomento del talento, compromiso, excelencia individual puesta al beneficio del equipo, para el crecimiento de todos sus miembros sin importar el rol.

Alles (2013, p. 70) argumenta que "existen pocos temas tan complejos como la dirección de equipos"; sin embargo, "la obtención de mejores resultados depende, cada vez más, de saber liderar los equipos". Significa que esto es mucho más real en tiempos de crisis, porque " ante entornos cambiantes, el liderazgo individual es insuficiente". Las crisis las superan los equipos conjuntados, focalizados, comprometidos y bien liderados; por lo tanto, enfatiza el autor que "el éxito en la función directiva requiere, por tanto, entender qué es, cómo debe formarse y cómo debe liderarse un equipo para conseguir la unidad y la motivación que lo conduzca a la excelencia".

Para construir equipos de alto desempeño, las empresas deberán crear mecanismos para apoyar en la cultura y forma de vida de los

empleados una nueva visión a este respecto. Los equipos de alto desempeño no necesariamente trabajan más, ni son más proactivos que los demás, la principal diferencia consiste en que pueden organizarse para trabajar y entregar resultados excepcionales dados la suma de sus fortalezas y organización interna.

La implementación de este sistema en la empresa puede ser de mucho provecho y enriquecedor para todo el personal, no solo en lo personal sino en todos los procesos en el cual se labora, vale destacar algunos beneficios que se obtendrán con la aplicación de las siguientes estrategias:

1. "Programa alineado con los objetivos de la institución, empresa o compañía.
2. Mejoramiento del clima laboral.
3. Explotación del potencial / inteligencia de los recursos humanos.
4. Crecimiento personal y laboral.
5. Apuesta a los valores del ser humano.
6. Fomento de la confianza y el respeto mutuo.
7. Equipos de liderazgos compartidos.
8. Aprendizajes continuo.
9. Se canalizan las dudas e incertidumbres de los empleados por parte del supervisor del área, antes era atención absoluta del departamento de Gestión Humana.
10. Se realizan los seguimientos programados por parte de los colaboradores.
11. Se exponen casos reales del día a día del área y se trabaja en base a esos casos, sin descuidar los demás
12. Se realizarán prácticas y ejercicios de lo trabajado y se comparte para el aprendizaje general del equipo.
13. Se Implementan secciones de trabajo con *Coaching Individual* a cada empleado". (Alles, 2013, p. 74)

En definitiva, saber **trabajar en equipo es una característica imprescindible para triunfar en cualquier aspecto de la vida**, incluido el profesional. Es por eso que toda empresa exitosa fomenta que sus empleados colaboren unos con otros y que los diferentes departamentos interactúen entre sí, coordinando acciones conjuntas de cara a mejorar el rendimiento de la corporación.

#### **2.2.6. Necesidad de una permanente actualización**

“La profesión de la Secretaria exige un proceso de aprendizaje permanente y desarrollo de técnicas y estudios muy diversos, es decir que la persona que se desempeña como tal, debe someterse a una permanente actualización y especialización de conocimientos, lo que le permitirá actuar con eficiencia y eficacia en sus actividades diarias.”(Parera, 2013)

La actualización y capacitación permanente de la secretaria, se convierte en una necesidad fundamental, ya que ella requiere disponer de otros conocimientos debido a que las exigencias institucionales cambian continuamente. Por ello hay que considerar la introducción de nuevos criterios de formación y actualización profesional en áreas que competen a labor secretarial.

La secretaria actual, para ejecutar en la empresa funciones de nexo entre el personal interno y externo, al momento de redactar cualquier

documento, debe tener presente ciertas técnicas de redacción, como son la unidad de lenguaje, la coherencia, la precisión, la claridad, la brevedad, armonía, sin olvidar de utilizar un lenguaje sencillo y elegante que permitirán la comprensión del mensaje al público a quien va dirigido.

Asimismo, cuando requiera de organizar un asamblea, junta u otra reunión de interés de la Institución requiere poseer conocimientos en normas parlamentarias, de este modo dará agilidad y optimizará el tiempo en el desarrollo de las mismas.

### Capítulo III

#### 3.1. Metodología

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de titulación fue la acción participativa, porque su desarrollo se basó en la recopilación documental que permitió establecer la influencia del **uso y aplicación de las normas parlamentarias en el desempeño laboral de las secretarias porte del desempeño profesional de la secretaría ejecutiva del sector público de la ciudad de Portoviejo en el desarrollo institucional**, a través de la aplicación del instrumento de validación como la encuesta, la misma que sirvió obtener datos reales del tema investigado.

La investigación se realizó en dos fases; la primera compuesta por el sustento teórico y la segunda por la parte investigativa constituida por la aplicación de

encuestas a las secretarías, autoridades y usuarios de la Universidad Técnica de Manabí.

### **3.1.1. Identificación de las Variables**

#### **3.1.2. Variable Independiente**

- ❖ Normas de Procedimiento Parlamentario

#### **3.1.3. Variable Dependiente**

- ❖ Desempeño Laboral

### **3.2. TIPO DE ESTUDIO**

El tipo de estudio fue analítico y no experimental, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio.

### **3.3. MÉTODOS**

**Inductivo - Deductivo:** Este método sirvió para obtener información teórica de manera general y particularizar en lo específico, de acuerdo a las observaciones preliminares de los hechos y fenómenos en particular.

**Bibliográfico:** Permitted recopilar toda la información teórica que le dio sustento a los resultados obtenidos, información basada en las variables de estudio.

**Analítico:** Método que sirvió para realizar un análisis de los resultados obtenidos.

**Estadístico:** A través de este método se representó gráficamente los resultados obtenidos, mediante los cuadros estadísticos.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

- Recopilación documental
- Encuesta

#### **3.4.2. Instrumentos**

- Textos
- Formulario de encuesta
- Cuadros y gráficos estadísticos
- Ficha de observación

### **3.5. Población y Muestra**

#### **3.5.1. Población**

Secretarías de la UTM.	70
Autoridades o directivos	20
Usuarios	70
<hr/>	
<b>Total de personas encuestadas</b>	<b>160</b>

## **3.6. Recursos**

### **3.6.1. Humanos**

- Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí.
- Autoridades y directivos
- Usuarios
- Tutora de Tesis
- Tribunal de Sustentación
- Autoras del proyecto de titulación

### **3.6.2. Materiales**

- ❖ Folletos
- ❖ Trabajo en computadora
- ❖ Material de oficina
- ❖ Copias
- ❖ Fichas
- ❖ Internet
- ❖ Otros

## Capítulo IV

### IV. Análisis, interpretación de los resultados

#### 4.1. Descripción del proceso de la información

Para este proceso se siguió un tratamiento estadístico de la información que consistió en un proceso que incluye los siguientes pasos:

- **Codificación:** Se elaboró un registro donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.
- **Tabulación:** Aplicación técnica matemática de conteo, se tabuló extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.
- **Graficación:** Una vez tabulada las encuestas, se procedió a graficar los resultados en gráficos estadísticos, que a continuación se detallan:

## **ENCUESTA: Aplicada a las Secretarias que laboran en la Universidad**

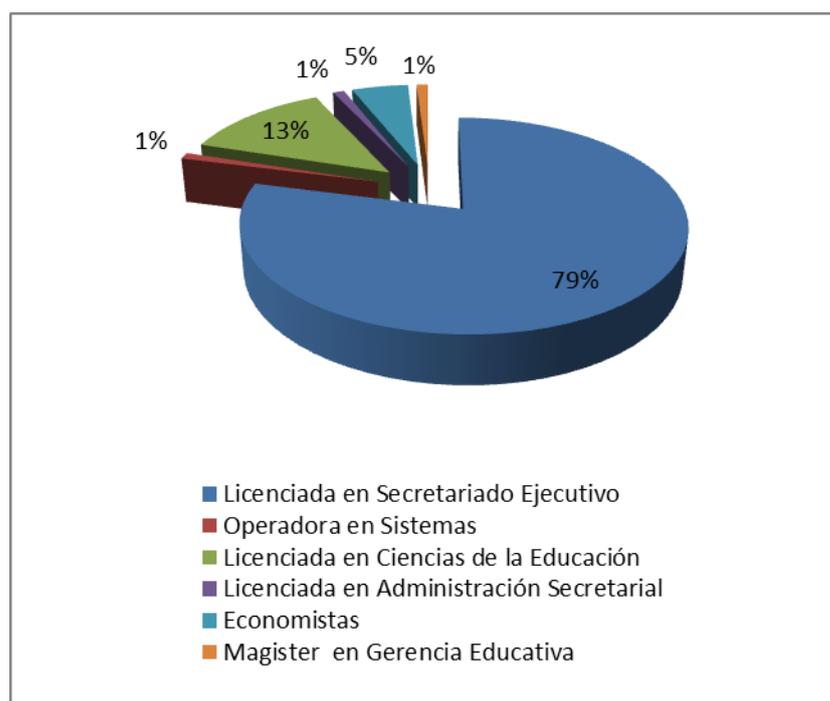
### **Técnica de Manabí**

#### **Cuadro y Gráfico # 1**

#### **Título que posee la secretaria**

<b>Título</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Licenciada en Secretariado Ejecutivo	55	79
Operadora en Sistemas	1	1
Licenciada en Ciencias de la Educación	9	13
Licenciada en Administración Secretarial	1	1
Economistas	3	5
Magister en Gerencia Educativa	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### **Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

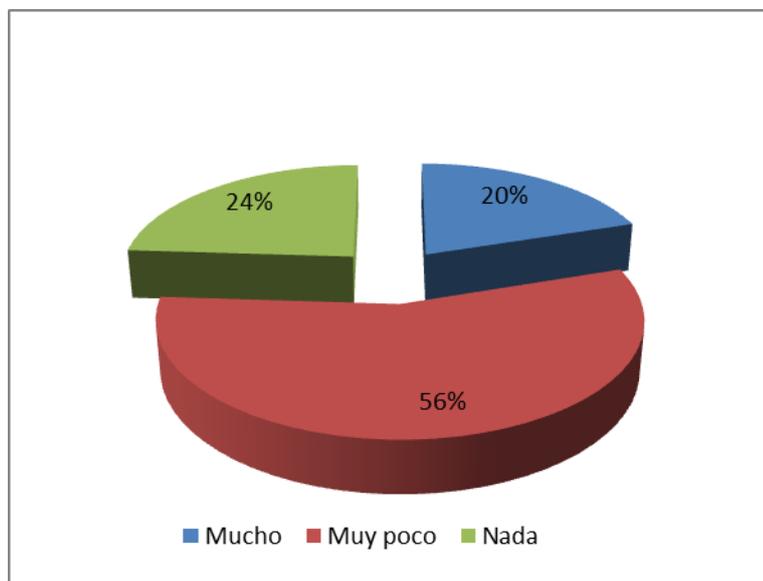
Se demuestra a través de los resultados que el 79% de las secretarias encuestadas en la Universidad Técnica de Manabí poseen título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo, 13% en Ciencias de la Educación, 5% son economicistas, 1% es Licenciada en Administración Secretarial, 1% tiene una maestría en Gerencia Educativa y 1% es Operadora de Sistemas. Significa que se destaca un alto porcentaje de las secretarias con título profesional a fin a la función que desempeñan en esta Institución.

## Cuadro y Gráfico # 2

### ¿Conoce usted sobre Normas de Procedimiento Parlamentario?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Mucho	14	20
Muy poco	39	56
Nada	17	24
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.

**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 56% de las secretarías encuestadas, respondió que muy poco conocen sobre las Normas de Procedimiento Parlamentario, 24% opinó que nada y el 20% manifestó que tienen mucho conocimiento en estas normas.

Es decir, que a más de saber que se trata de un manual de consulta cuyo propósito es suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna, dado que la práctica en las labores que realizan,

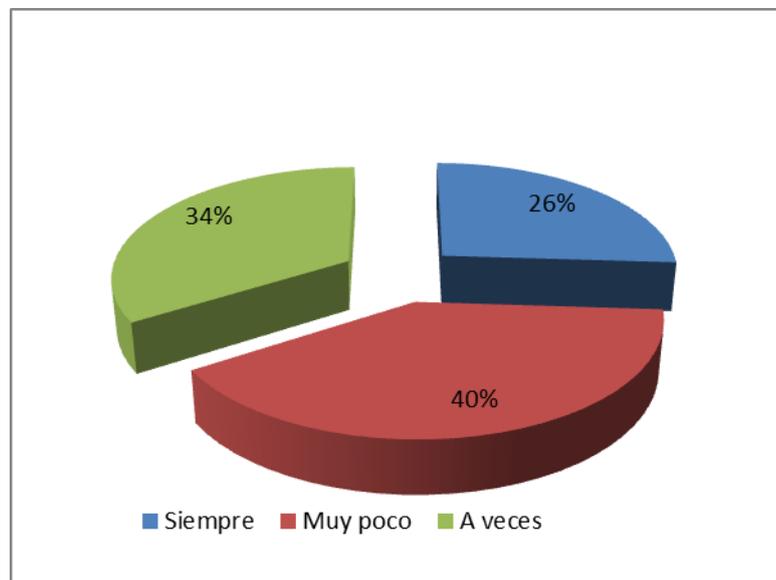
solo se dan a nivel de departamento o comisiones que demanda las estas Normas.  
No así el 20% manifestó que tienen mucho conocimiento en estas normas, porque ellas si manejan asambleas a nivel institucional.

### Cuadro y Gráfico # 3

**¿Cumple usted con los principios y normas fundamentales para cuando realiza una asamblea, reunión, convocatoria o sesión?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	18	26
Muy poco	28	40
A veces	24	34
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

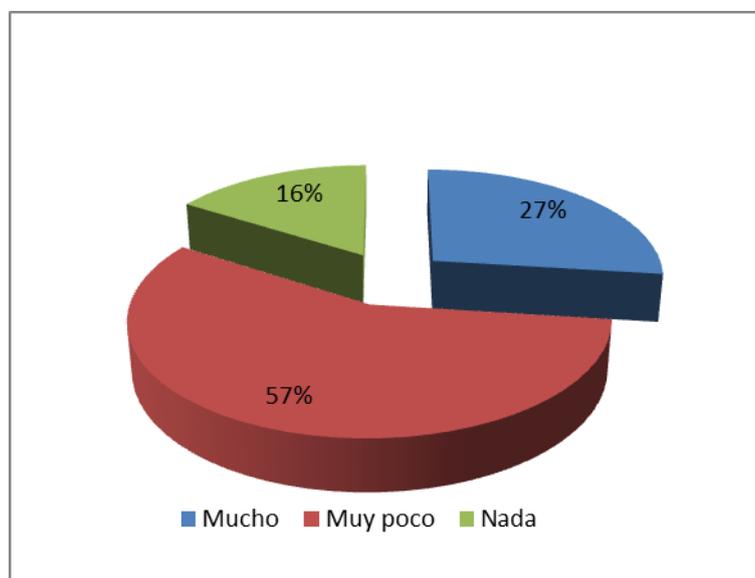
40% de las personas encuestadas afirma que muy poco cumplen con los principios y normas fundamentales para cuando realiza una asamblea, reunión, convocatoria o sesión, 34% a veces y 26% respondió siempre. De acuerdo a los resultados se cumple con las normas de procedimientos parlamentarios, aunque no sea una práctica diaria, estas se llevan a cabo de manera ordenada y con oportuna convocatoria.

#### Cuadro y Gráfico # 4

### ¿Considera que el conocimiento sobre Normas de Procedimiento Parlamentario influyen en su desempeño laboral como secretaria?

Alternativas	F	%
Mucho	19	27
Muy poco	40	57
Nada	11	16
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

57% de las encuestadas respondió que muy poco influye el conocimiento sobre Normas de Procedimiento Parlamentario en su desempeño laboral. 16% opinó nada y el 27% afirma que influye mucho. Los resultados evidencian que como la mayoría de las secretarías no realiza dentro de sus actividades: asambleas, reuniones convocatorias o sesiones, el conocimiento sobre Normas de Procedimiento Parlamentario no influyen en su desempeño laboral, sin embargo consideran muy importantes estos, porque en cualquier momento se puede

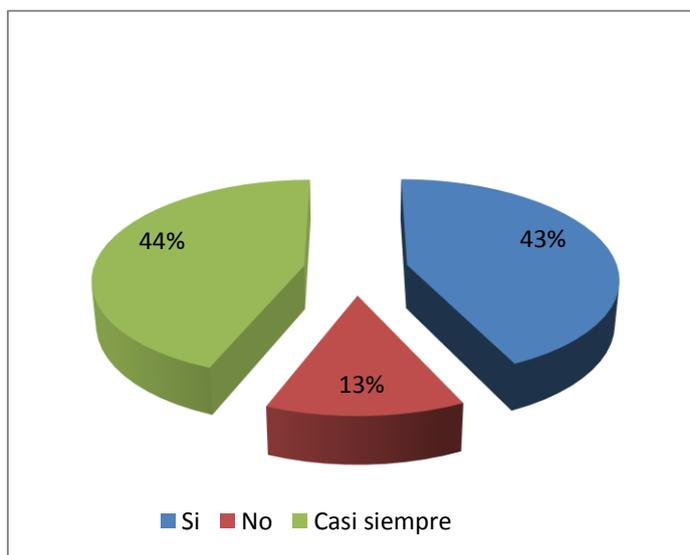
presentar algunos de estos eventos y es necesario salir con éxitos de ellos. Para el 27% que afirma que si influye, se debe a que conocen la utilidad de los mismos, porque les permiten llevar no solo de manera ordenada y oportuna una asamblea, reunión o sesión, sino que facilita que estas se dan en cumplimiento a las normas establecidas por la Institución a la pertenecen.

### Cuadro y Gráfico # 5

**¿Cree usted que la excelente conducción de asambleas y reuniones se debe al dominio de las Normas Parlamentaria?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	30	43
No	9	13
Casi siempre	31	44
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

44% de las personas encuestadas respondieron que casi siempre la excelente conducción de asambleas y reuniones se debe al dominio de las Normas Parlamentaria, 43% opinó que si y 13% contestó no. Significa que es necesario todas las secretarías que laboran en las instituciones, sobre todo públicas, como en el caso de la Universidad Técnica de Manabí, tienen que conocer las Normas de Procedimiento Parlamentario, ya que la práctica de estas garanticen un ordenamiento y eficaz desarrollo de asambleas, juntas, reuniones y

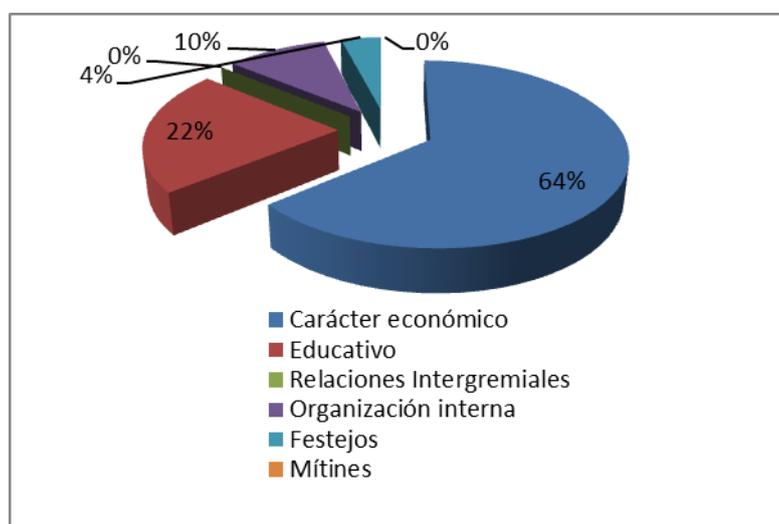
sesiones de índole institucional, y además garantiza el derecho que tiene la mayoría para decidir; el derecho de la minoría para ser oída, y la obligación que tienen los ausentes para cumplir.

### Cuadro y Gráfico # 6

**¿En una asamblea que clase de asuntos se tratan?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Carácter económico	45	64
Educativo	15	22
Relaciones Intergremiales	0	0
Organización interna	7	10
Festejos	3	4
Mítines	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.

**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

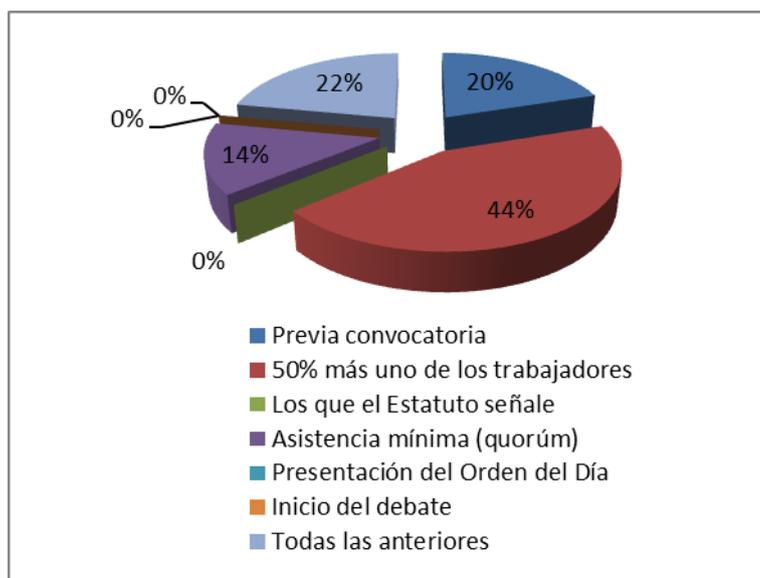
El 64% de las secretarías encuestadas respondieron que en una asamblea se tratan asuntos de carácter económico, 22% afirma que asuntos educativos, 10% en relación a la organización interna, 4% a festejos. Es decir, que se tiene conocimientos en relación a las asambleas, dado que en esta se debaten diversos asuntos consignados en el Orden del Día y que sesiona regularmente en periodos ya establecidos en sus Estatutos y Reglamentos.

### Cuadro y Gráfico # 7

#### ¿Para instalar una asamblea se requiere de:?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Previa convocatoria	14	20
50% más uno de los trabajadores	31	44
Los que el Estatuto señale	0	0
Asistencia mínima (quorúm)	10	14
Presentación del Orden del Día	0	0
Inicio del debate	0	0
Todas las anteriores	15	22
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

De acuerdo a los conocimientos de las secretarías encuestadas, el 44% afirma que para instalar una asamblea se requiere del 50% más uno de los trabajadores presentes, 22% sostiene que todas las mencionadas, 20% opina que previa convocatoria, y 14% responde con la Asistencia mínima (quorúm). Es decir, que conforme a las disposiciones estatutarias y previa convocatoria, la asamblea se instala por los miembros del comité ejecutivo, delegados,

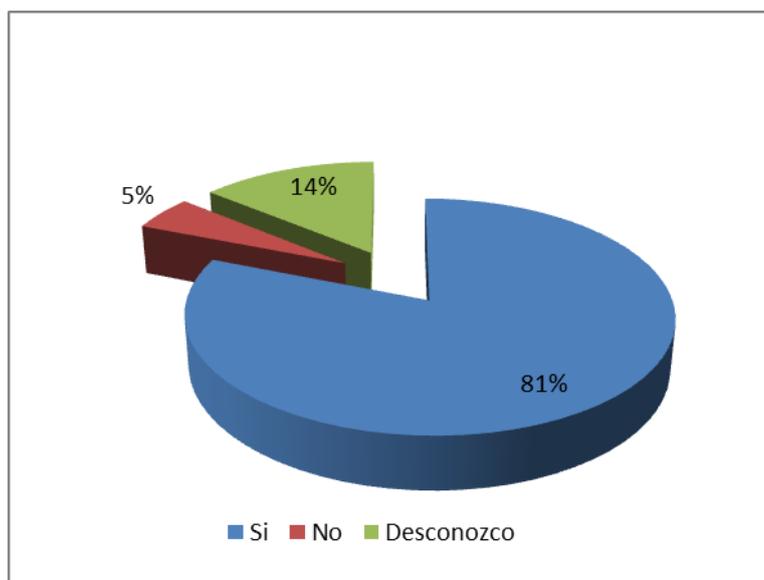
comisionados y afiliados a la organización. Se requiere además del 50 por ciento más uno de los trabajadores sindicalizados, o los que el estatuto señale, quienes al votar los acuerdos, los revisten de obligatoriedad para todos los miembros, aún para aquellos que pudieran estar en contra o que no hayan asistido a la asamblea.

### Cuadro y Gráfico # 8

**¿El debate se inicia cuando el Presidente identifica a un ponente y escucha los términos de una moción, hace aclaraciones o las solicita e inicia el proceso?**

Alternativas	F	%
Si	57	81
No	3	5
Desconozco	10	14
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

De acuerdo a los conocimientos sobre Nomas de Procedimiento Parlamentarias las secretarías encuestadas respondieron el 81% que el debate se inicia cuando el Presidente identifica a un ponente y escucha los términos de una moción, hace aclaraciones o las solicita e inicia el proceso; 14% desconoce y el 5% sostiene que no.

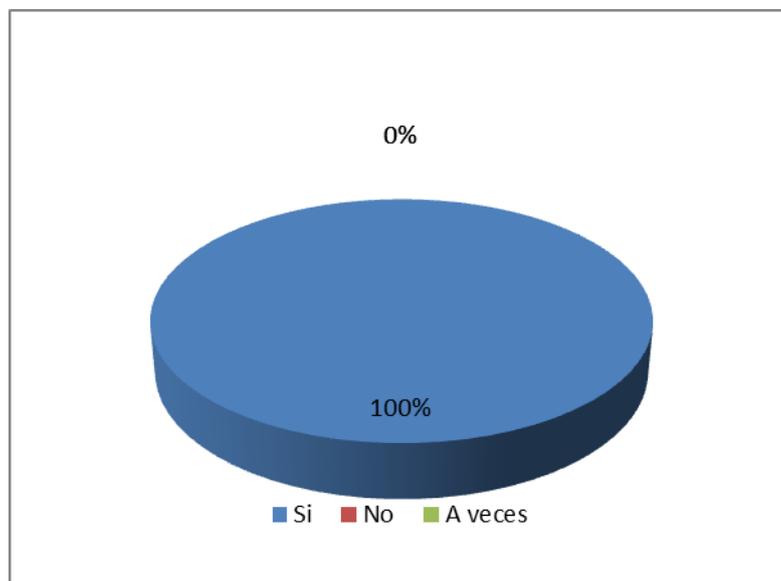
Los resultados afirman lo enunciado, dado que de no ser haber oposición a las aclaraciones, se da por enterada la asamblea y no se requiere de debate (si es necesario se vota la propuesta), lo que asevera que las secretarias en su mayoría si tienen conocimientos sobre el tema investigado.

### Cuadro y Gráfico # 9

#### ¿La reunión debe ser planificada con anterioridad?

Alternativas	F	%
Si	70	100
No	0	0
A veces	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

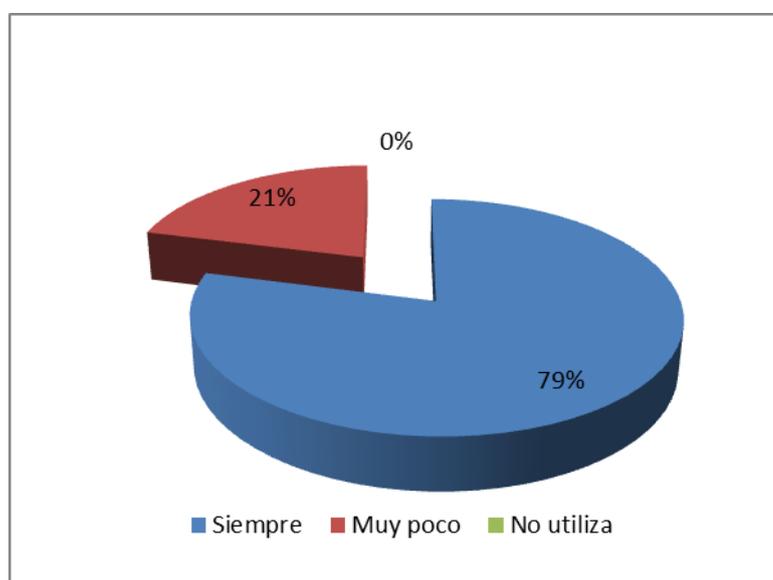
El 100% de las secretarías encuestadas respondieron que la reunión debe ser planificada con anterioridad, lo que se debe a que todas estas reuniones se constituyen en uno de los engranajes fundamentales para que se tomen las mejores decisiones en la empresa y deber ser planificada, concreta, no muy extensa, para que permite rápidamente volver a las otras tareas: la duración justa de una reunión es la que permite discutir todos y cada uno de los temas planteados.

### Cuadro y Gráfico # 10

#### ¿En sus actividades administrativas, aplica las Normas de Procedimiento Parlamentario?

Alternativas	F	%
Siempre	55	79
Muy poco	15	21
No utiliza	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 79% de las secretarías encuestadas, respondieron que siempre en las actividades administrativas, aplican las Normas de Procedimiento Parlamentario, mientras que el 21% opinó que muy poco. Se evidencia que existe conocimiento sobre el tema, lo que les permite que su desempeño sea eficiente.

### Cuadro y Gráfico # 11

#### ¿Considera importante la actualización de conocimientos?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy importante	70	100
Poco importante	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

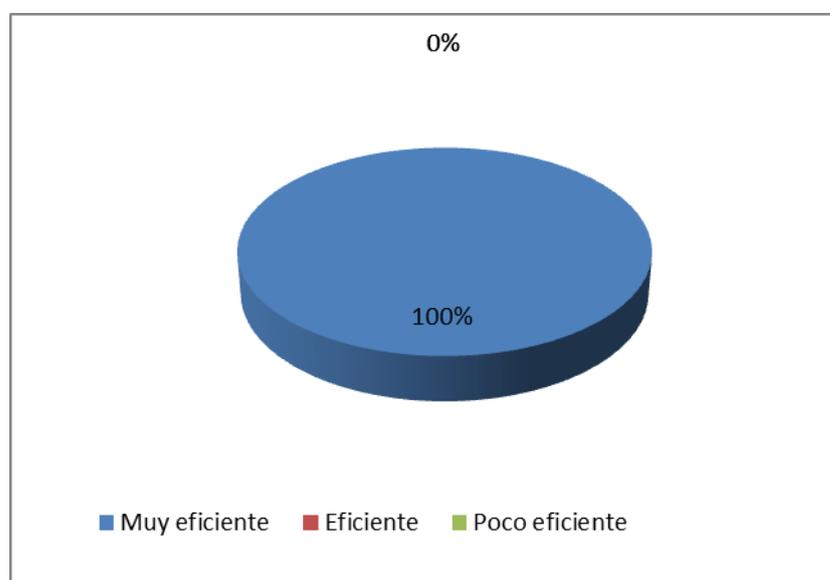
El 100% de las secretarías encuestadas consideran muy importante la actualización de conocimientos, porque de esta forma se convierte en un profesional competitivo, ya que en la actualidad cada día los profesionales que demandan las instituciones son aquellos que sean polivalentes, que tengan conocimientos complementarios en idiomas e informática cada vez más elevados, perfiles amplios y adaptados, completos y que no oculten otros conocimientos o competencias que no tienen que estar directamente relacionados con tu profesión.

## Cuadro y Gráfico # 12

### ¿Cómo califica su desempeño laboral?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy eficiente	70	100
Eficiente	0	0
Poco eficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

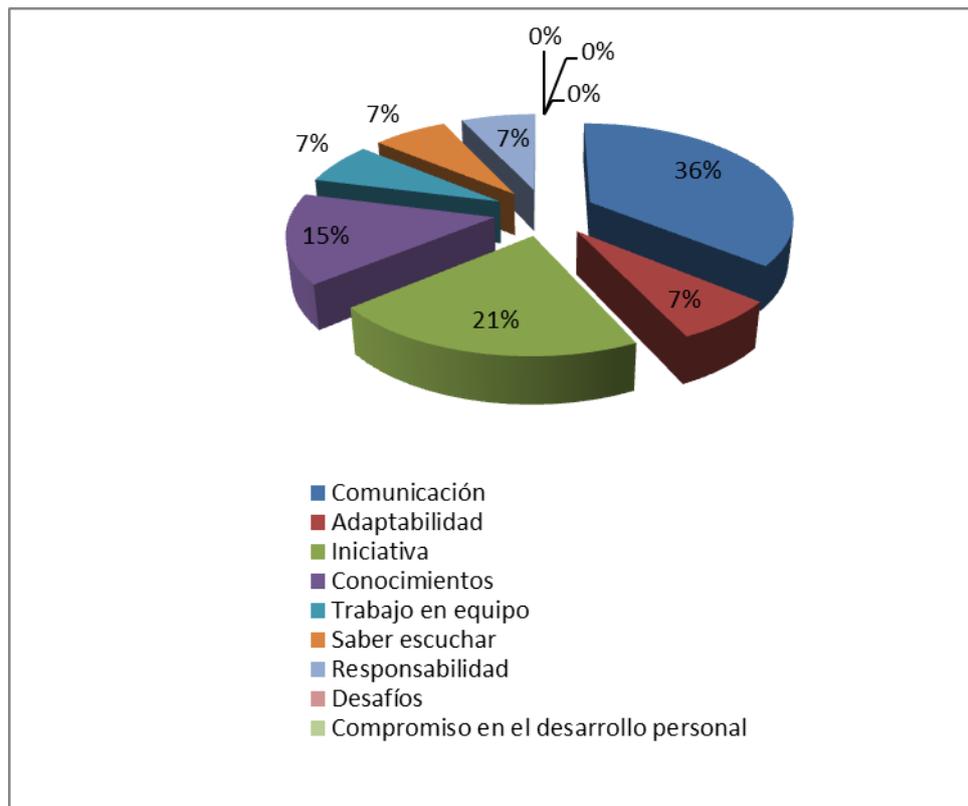
El 100% de las secretarías encuestadas respondieron que su desempeño laboral es muy eficiente, dado que la idoneidad demostrada en las actividades que realiza, deja en evidencia el resultado de un trabajo eficiente, proactivo, ágil, responsable y con profesionalismo.

**Cuadro y Gráfico # 13**

**¿Conoce usted las características del desempeño laboral?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Comunicación	25	36
Adaptabilidad	5	7
Iniciativa	15	21
Conocimientos	10	15
Trabajo en equipo	5	7
Saber escuchar	5	7
Responsabilidad	5	7
Desafíos	0	0
Compromiso en el desarrollo personal	0	0
Todas las anteriores	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

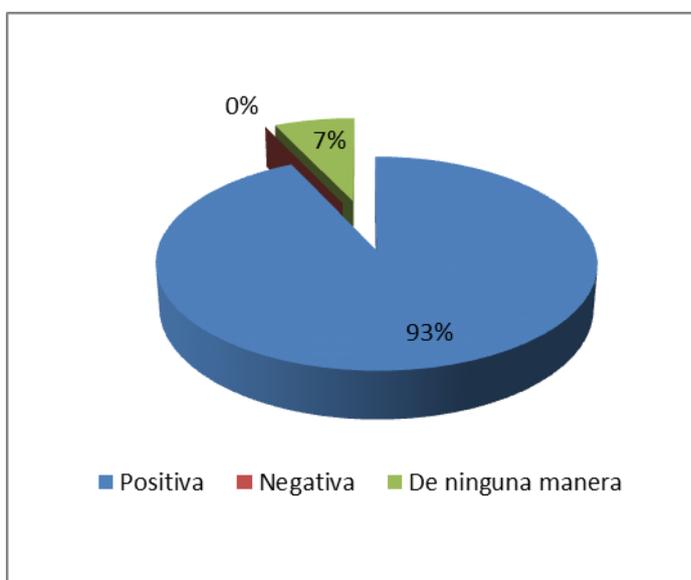
De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede establecer que las secretarias encuestadas, conocen las características del desempeño laboral, ya que han enmarcadas la comunicación, porque a través de esta expresan sus ideas de manera efectiva. Iniciativa, las lleva a influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos; conocimientos les permite mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de profesión y experiencia. El trabajo en equipo, tienen la capacidad de desenvolverse eficazmente con los grupos de trabajo, y finalmente, el desarrollo de talentos, que les permite desarrollar sus habilidades y competencias en los actuales y futuros cargos.

### Cuadro y Gráfico # 14

**¿Considera usted que los conocimientos sobre Normas de Procedimiento Parlamentario, influyen en su desempeño laboral, de manera:?**

Alternativas	F	%
Positiva	65	93
Negativa	0	0
De ninguna manera	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

El 93% de las secretarías encuestadas considera que los conocimientos sobre Normas de Procedimiento Parlamentario influyen en su desempeño laboral, de manera positiva, porque al poner en uso y práctica de ellas, se garantiza un ordenamiento y eficaz desarrollo de reuniones, asambleas, sesiones, debates, en las instituciones, empresas, organizaciones y demás entidades, que son regidas por reglas, o principios que permiten establecer el orden, prioridad en las acciones y comportamiento de las personas en tales eventos

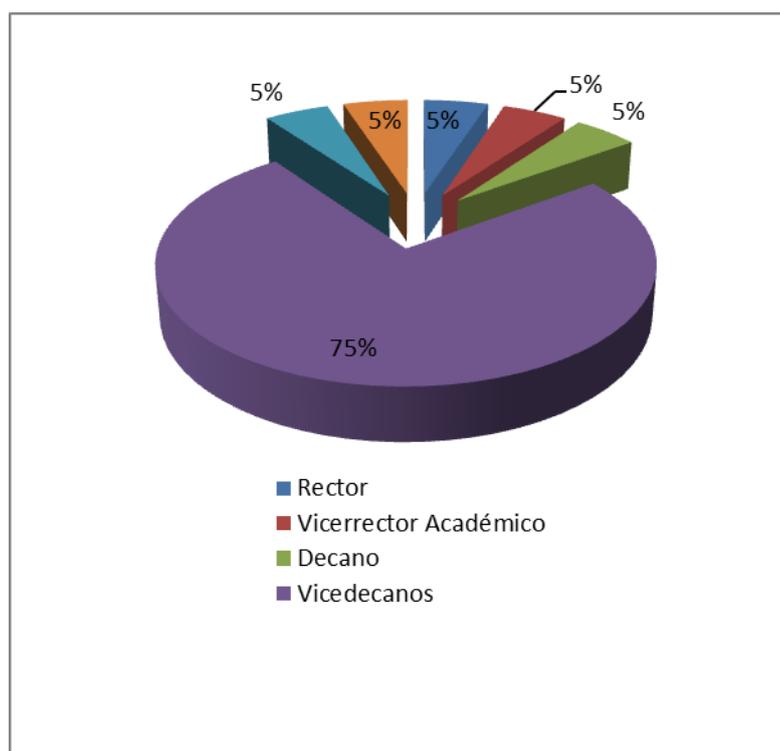
**ENCUESTA: Aplicada a las Autoridades y Directivos de la Universidad  
Técnica de Manabí**

**Cuadro y Gráfico # 1**

**¿Cargo que ocupan?**

<b>Cargo</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Rector	1	5
Vicerrector Académico	1	5
Decano	1	5
Vicedecanos	15	75
Coordinador	1	5
Director departamental	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Autoridades y Directivos de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

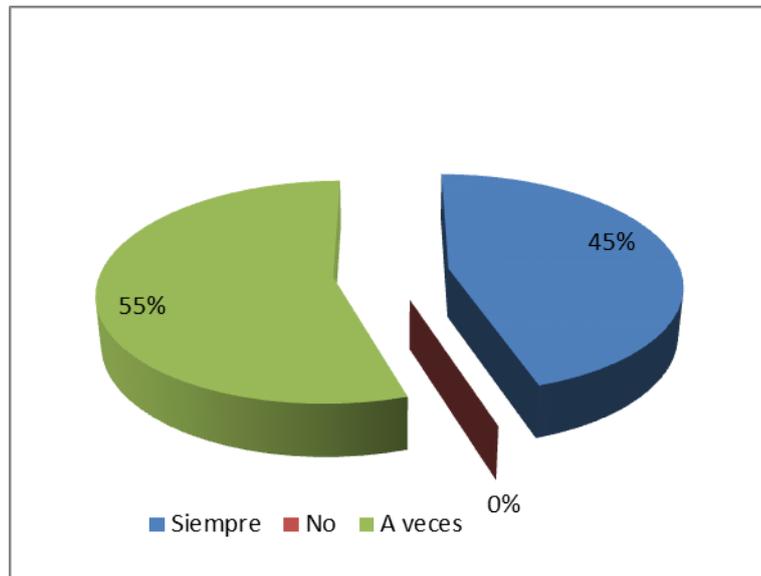
Los resultados evidencian que se aplicó la encuesta a las autoridades y directivos de la Universidad Técnica de Manabí, entre ellos se destacan el Rector, Vicerrector Académico, Vicedecanos de diferentes escuelas, Coordinador y un Director departamental, quienes aportaron con valiosa información a la presente investigación.

## Cuadro y Gráfico # 2

**¿Conoce usted si la secretaria de esta Dependencia aplica los Principios y Normas de Procedimientos Parlamentarios fundamentales para cuando realizan una asamblea, reunión, convocatoria o sesión?**

Alternativas	F	%
Siempre	9	45
No	0	0
A veces	11	55
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Autoridades y Directivos de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

45% de las personas encuestadas, respondieron que las secretarías de esta Dependencia aplican los Principios y Normas de Procedimientos Parlamentarios fundamentales para cuando realizan una asamblea, reunión, convocatoria o sesión, mientras que el 55% opinó que a veces.

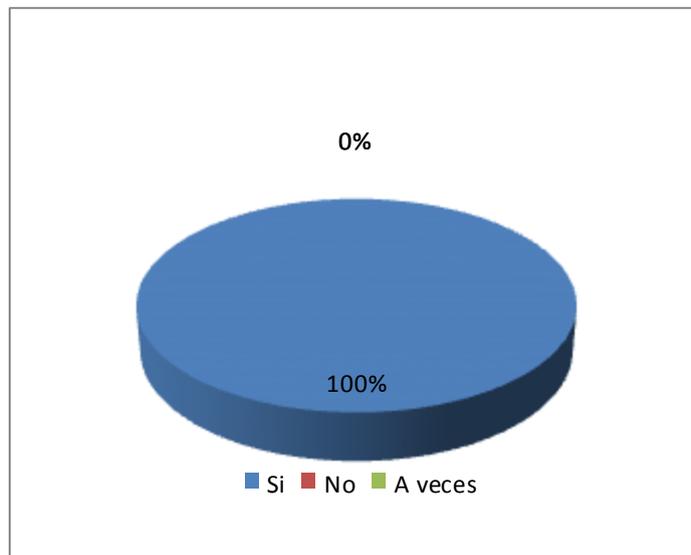
Los resultados evidencian que a pesar que no se aplican siempre estas normas y reglas, si se tiene conocimiento de ellas, lo que se debe a la función que cada una de ellas desempeña, por lo tanto, las actividades que ejercen no siempre les demanda realizar asamblea o reuniones o algún tipo de eventos de esa naturaleza.

### Cuadro y Gráfico # 3

**¿Considera que la secretaria cumple a cabalidad las funciones a ella encomendadas?**

Alternativas	F	%
Si	20	100
No	0	0
A veces	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Autoridades y Directivos de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

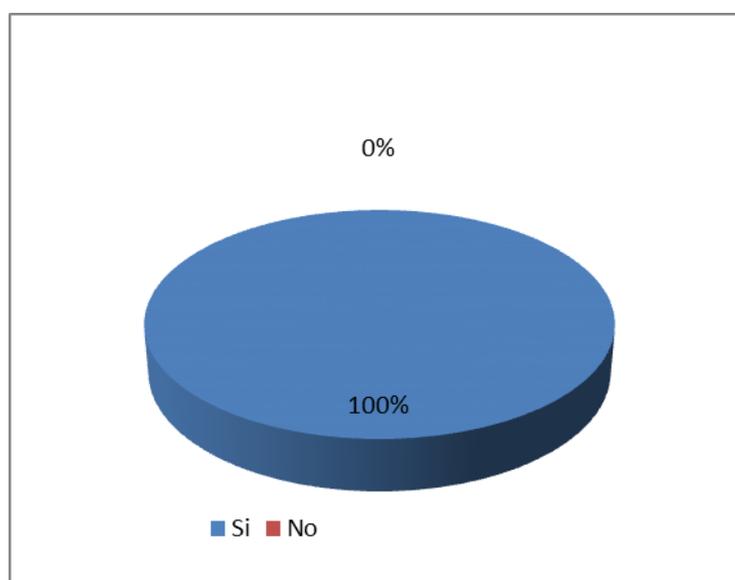
El 100% de las personas encuestadas respondieron que la secretaria cumple a cabalidad las funciones a ella encomendadas, lo que se debe a que su trabajo lo realiza con responsabilidad, eficiencia, agilidad y aplicando sus habilidades de comunicación que le permiten comunicarse efectivamente con el jefe, compañeros y usuarios; así como también habilidades técnicas, basadas en el hábil manejo del uso del equipo de oficina y de los programas ofimáticos, además de sus habilidades administrativas que le facilitan un mejor desarrollo de las actividades laborales.

#### Cuadro y Gráfico # 4

**¿Considera que el conocimiento sobre Normas de Procedimiento Parlamentario influyen en el accionar de la labor que realiza la secretaria?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	20	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Autoridades y Directivos de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### **Análisis e Interpretación**

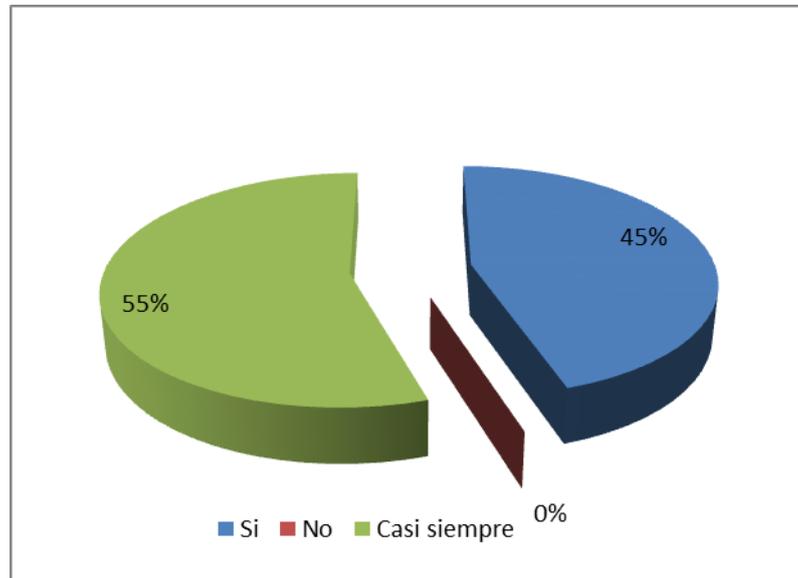
El 100% de los encuestados considera que el conocimiento sobre Normas de Procedimiento Parlamentario influyen en el accionar de la labor que realiza la secretaria, dado que si la funcionaria careciera de ellos, su trabajo se vería limitado y por lo tanto, no tendría un desempeño eficiente.

### Cuadro y Gráfico # 5

**¿Cree usted que una excelente conducción de asambleas y reuniones se deba al dominio de las Normas de Procedimiento Parlamentario?**

Alternativas	F	%
Si	9	45
No	0	0
Casi siempre	11	55
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Autoridades y Directivos de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

El 45% de los encuestados cree que una excelente conducción de asambleas y reuniones se deba al dominio de las Normas de Procedimiento Parlamentario, mientras que el 55% opinó que casi siempre.

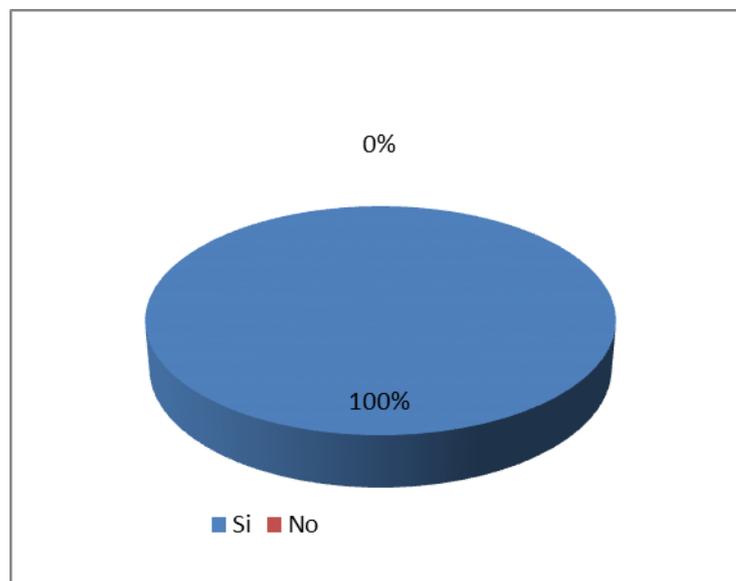
Los resultados revelan lo importante que es tener amplios conocimientos sobre el tema en mención, ya que la aplicación de ellas, garanticen un ordenamiento y eficaz desarrollo de asambleas, juntas, reuniones y sesiones de índole institucional, lo que lleva a lograr que el desempeño de la secretaria sea eficiente y eficaz.

### Cuadro y Gráfico # 6

**¿Considera importante la actualización de conocimientos de la secretaria?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	20	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Autoridades y Directivos de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

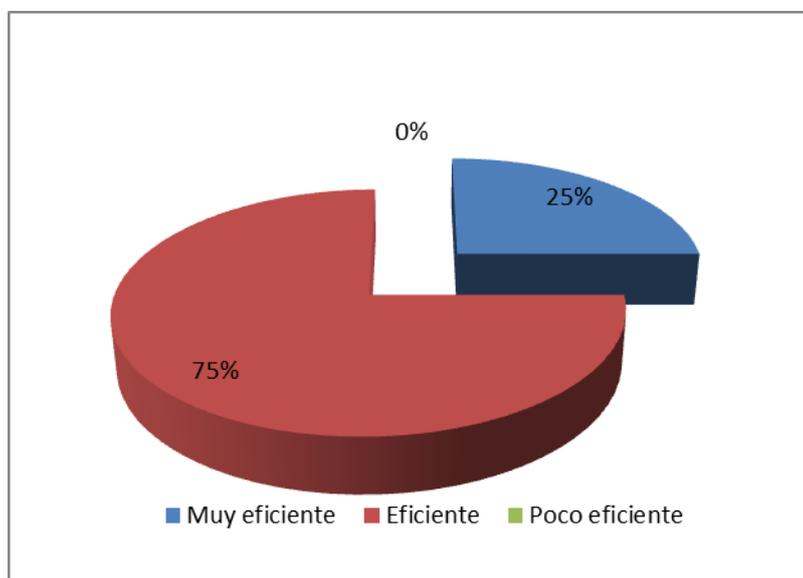
El 100% de las autoridades y directivos encuestados considera importante la actualización de conocimientos de la secretaria, porque el fortalecimiento e innovación de saberes, se convierte en una ventaja competitiva que favorecen la actividad laboral, porque mejora las competencias y habilidades que conllevan a un desempeño mucho más eficiente y efectivo.

### Cuadro y Gráfico # 7

**¿Cómo califica el desempeño laboral de la secretaria en esta dependencia?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy eficiente	5	25
Eficiente	15	75
Poco eficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Autoridades y Directivos de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

El 25% de las personas encuestadas, califica el desempeño laboral de la secretaria en esta dependencia de muy eficiente, mientras que el 75% opinó que es eficiente.

Los resultados evidencian que la secretaria de la Universidad Técnica de Manabí, es una profesional a carta cabal, porque trabaja con responsabilidad y

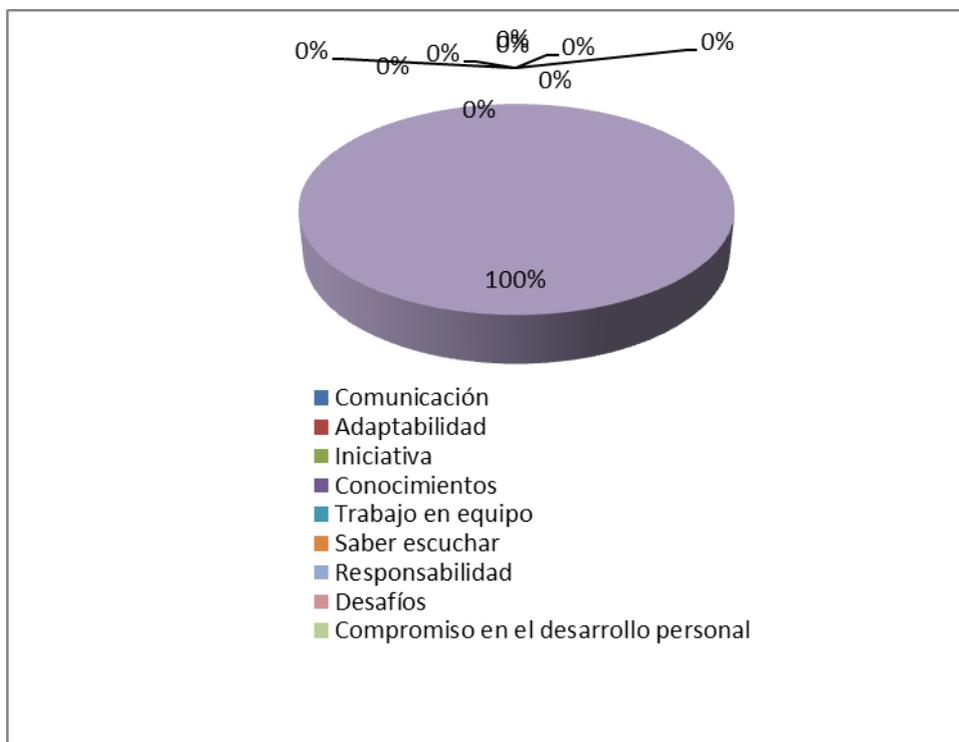
efectúa sus funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su competitividad.

### Cuadro y Gráfico # 8

**¿Conoce usted las características del desempeño laboral de las secretarias?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Comunicación	0	0
Adaptabilidad	0	0
Iniciativa	0	0
Conocimientos	0	0
Trabajo en equipo	0	0
Saber escuchar	0	0
Responsabilidad	0	0
Desafíos	0	0
Compromiso en el desarrollo personal	0	0
Todas las anteriores	20	100
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Autoridades y Directivos de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

El 100% de los encuestados respondieron que las características del desempeño laboral de las secretarías, son todas las alternativas mencionadas, dado que su trabajo está direccionado y basado en la comunicación, que es el nexo que permite expresar sus ideas de manera asertiva; igual que la iniciativa dentro de la labor que desempeñan. A lo que se suman los conocimientos sobre los distintos tópicos en su área secretarial, que le permite alcanzar los objetivos propuestos; fortalecido con el trabajo en equipo que ejerce y que le facilita el eficaz desenvolvimiento con quienes trabaja.

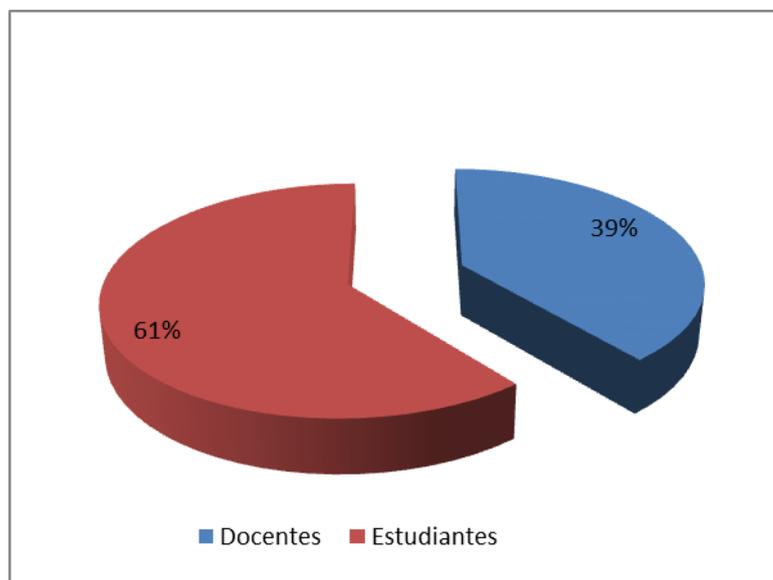
**ENCUESTA: Aplicada a los Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí**

**Cuadro y Gráfico # 1**

**¿Actividad?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Docentes	27	39
Estudiantes	43	61
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.

**ELABORACIÓN:** Las Autoras

**Análisis e Interpretación**

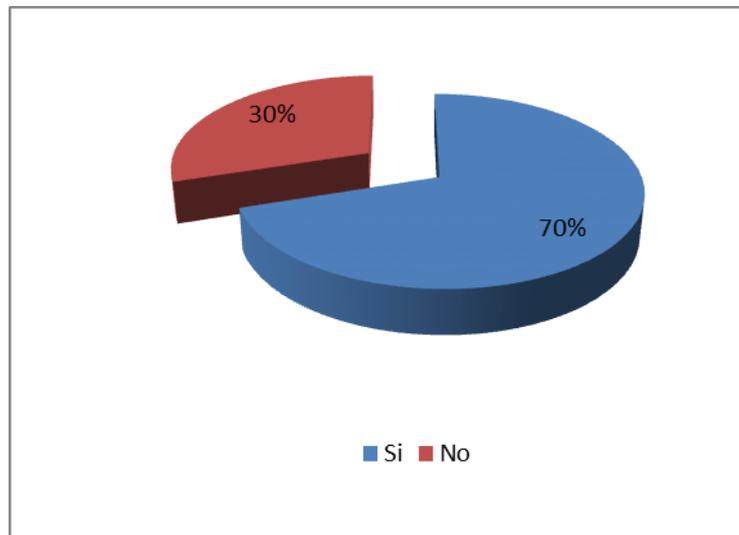
El 61% de las personas encuestadas corresponden a los usuarios involucrados en la presente investigación, y el 39% son docentes de esta Institución, lo que evidencia la participación y colaboración con información veraz y acertada que proporcionaron los usuarios.

## Cuadro y Gráfico # 2

### ¿Conoce si la secretaria en la UTM, aplica las Normas de Procedimiento Parlamentario?

Alternativas	F	%
Si	49	70
No	21	30
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

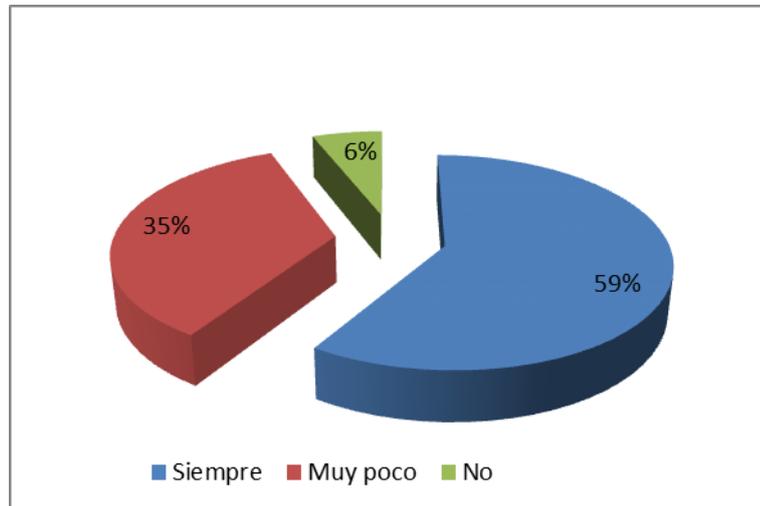
El 70% de los encuestados respondieron que las secretarías en la UTM, aplican las Normas de Procedimiento Parlamentario, mientras que el 30% opinó que no. Significa que un porcentaje significativo considera que no son aplicadas las reglas establecidas en el manual de procedimiento, cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna.

### Cuadro y Gráfico # 3

**¿Considera que el conocimiento sobre las Normas de Procedimiento Parlamentario influyen en el accionar de la labor que realizan las secretarías?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	41	59
Muy poco	25	35
No	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### **Análisis e Interpretación**

59% de los consultados, considera que siempre el conocimiento sobre las Normas de Procedimiento Parlamentario influyen en el accionar de la labor que realizan las secretarías, 35% manifestó muy poco y 6% opinó no.

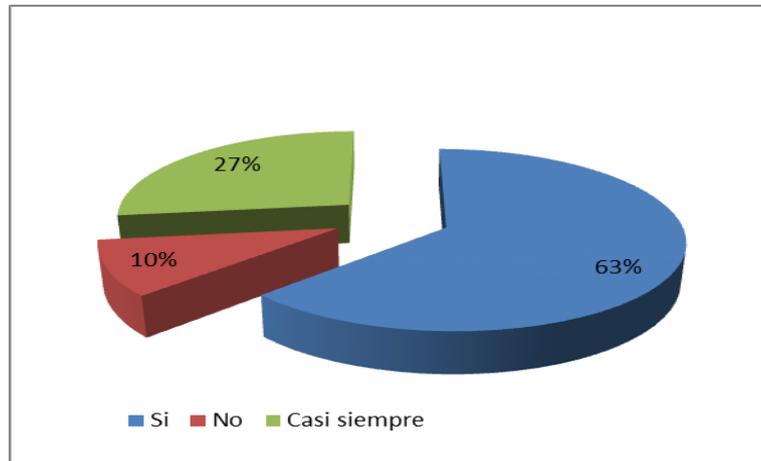
Lo que significa la principal fuente de aprendizaje es el conocimiento basado en la experiencia que se adquiere de día a día participando en forma activa en asambleas donde se utilicen reglas de procedimiento para conducir ordenadamente estas.

#### Cuadro y Gráfico # 4

**¿Cree usted que la excelente conducción de asambleas y reuniones se deba al dominio de las Normas de Procedimiento Parlamentario?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	44	63
No	7	10
Casi siempre	19	27
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### **Análisis e Interpretación**

El 63% de los usuarios cree que la excelente conducción de asambleas y reuniones se deba al dominio de las Normas de Procedimiento Parlamentario, mientras el 27% opinó que casi siempre y 10% respondió no.

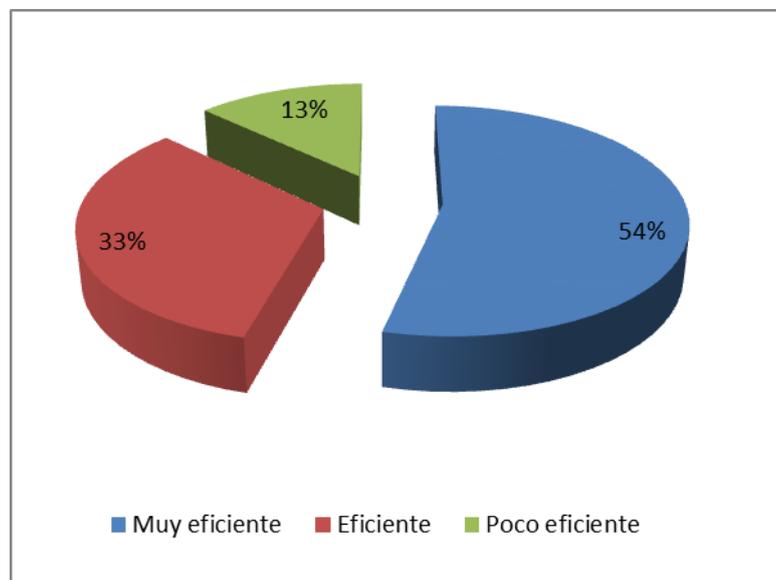
Es decir, que se destaca la importancia del dominio sobre el tema mencionado, ya que esos conocimientos fortalecerán y garantizarán un desempeño eficiente, y garantizan que las reuniones y asambleas sigan un ordenamiento y eficaz desarrollo de sus actividades.

### Cuadro y Gráfico # 5

#### ¿Cómo califica el desempeño laboral de la secretaria?

Alternativas	F	%
Muy eficiente	38	54
Eficiente	23	33
Poco eficiente	9	13
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

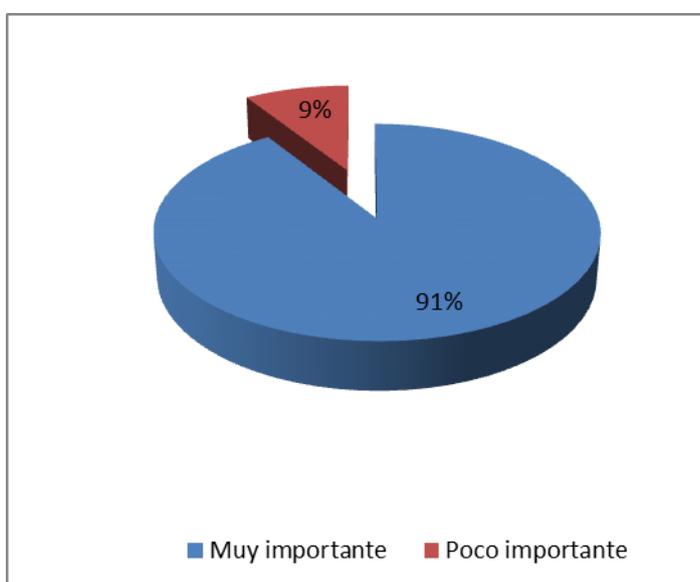
Los usuarios califican el desempeño de la secretaria de la siguiente manera: 54% afirma que es muy eficiente, 33% opinó que es eficiente, mientras que el 13% respondió que es poco eficiente. Los resultados evidencian que el trabajo que realiza la secretaria es realizado con responsabilidad, demostrando en las actividades que realiza eficiencia, proactividad, agilidad y profesionalismo.

### Cuadro y Gráfico # 6

**¿Considera importante la actualización de conocimientos de la secretaria?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy importante	64	91
Poco importante	6	9
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Usuarios de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo.  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### **Análisis e Interpretación**

El 91% de los usuarios respondieron que consideran muy importante la actualización de conocimientos de la secretaria, haciendo de la labor secretarial más competitiva, mediante el fortalecimiento e innovación de nuevas enseñanzas.

#### **4.1.1. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Concluida la investigación se procedió a la exposición y descripción de resultados, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos. El primer objetivo específico se planteó de la siguiente manera: **Fundamentar las bases epistemológicas de las Normas de Procedimiento Parlamentario en el desempeño laboral de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí.**

Este objetivo se lo demuestra en el capítulo II, mediante el marco teórico expuesto en el mismo, de donde se escoge el criterio de Bermúdez (2013), que afirma que las Normas de Procedimiento Parlamentario `son: “esencialmente un Manual de consulta cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna”. Es decir, que son un conjunto de normas, reglas y técnicas que permiten la libertad ordenada en los debates conduciendo a que las reuniones de grupo o entidades deliberantes sean ágiles, ordenadas y eficaces.

Los conocimientos sobre esta temática, contribuyen de manera directa y positiva a la labor de la secretaria, porque la gestión administrativa que ejercen se basa en sus habilidades, destrezas,

proactividad, agilidad, responsabilidad, lo que le garantizan un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Además, la principal fuente de aprendizaje es la experiencia que se adquiere del día a día participando en forma activa en asambleas, juntas, reuniones, donde se utilicen reglas de procedimiento para conducir dichos procesos, de ahí que aunque estudiar las reglas da algún conocimiento, es en la práctica del diario del trabajo que permite que se adquieran las destrezas necesarias para participar activamente en asambleas o en reuniones. Su aplicabilidad ayuda a adquirir conocimientos, pero la destreza de manejar estos asuntos se adquiere por la experiencia y la práctica continúa de los procedimientos.

El desempeño laboral, según expresa Zapata (2014) "es lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer", por lo tanto, le son esenciales aspectos tales como: "las aptitudes (eficiencia), calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado, el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral), el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las especificaciones de los puestos de trabajo y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y por ende, la idoneidad demostrada".

Finalmente, el desempeño laboral, definido como las destrezas y habilidades con que las personas realizan una actividad, se convierte es el

producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente sobre el logro de los objetivos planeados, que es lo que le da real importancia a lo demostrado o a los resultados.

El segundo Objetivo Específico se formuló así: **Diagnosticar el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, mediante la encuesta.**

De acuerdo a los resultados este objetivo se cumple mediante el cuadro y gráfico # 12 de la encuesta aplicada a las secretarias, donde el total de ellas respondieron que su desempeño laboral es muy eficiente, dado que la idoneidad demostrada en las actividades que realiza, deja en evidencia el resultado de un trabajo eficiente, proactivo, ágil, responsable y con profesionalismo.

Criterio que es corroborado por las autoridades y directivos en el cuadro y gráfico # 7, cuyos resultados evidencian que la secretaria de la Universidad Técnica de Manabí, es una profesional a carta cabal, porque trabaja con responsabilidad y efectúa sus funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su competitividad con eficacia y eficiencia.

Asimismo, los usuarios en el cuadro y gráfico # 5, ellos califican el desempeño de la secretaria de muy eficiente y eficiente, reafirmando lo manifestado por las secretarias y las autoridades de esta Institución.

En cuanto al tercer Objetivo Específico: **Establecer el uso de las Normas de Procedimiento Parlamentario.**

Este objetivo se cumplió mediante el cuadro y gráfico # 4 de la encuesta aplicada a las secretarías, ellas sostienen que aunque no todas tienen dentro de sus actividades realizar asambleas, reuniones convocatorias o sesiones, el conocimiento sobre Normas de Procedimiento Parlamentario es muy importante. Sin embargo, para el 27% que afirma que si influye, se debe a que conocen la utilidad de los mismos, porque les permiten llevar no solo de manera ordenada y oportuna una asamblea, reunión o sesión, sino que facilita que estas se dan en cumplimiento a las normas establecidas por la Institución a la pertenecen, logrando además, a que el desempeño laboral sea eficiente y eficaz.

Igualmente, en el cuadro y gráfico # 2 de las autoridades y directivos de la UTM, el 45% respondieron que las secretarías siempre aplican los Principios y Normas de Procedimientos Parlamentarios fundamentales para cuando realizan una asamblea, reunión, convocatoria o sesión, mientras que el 55% opinó que a veces. Lo que evidencia la importancia del uso de las normas y reglas en la gestión administrativa.

En el cuadro y gráfico # 3 de la encuesta aplicada a los usuarios, estos consideran que siempre el conocimiento sobre las Normas de Procedimiento Parlamentario influyen en el accionar de la labor que realizan las secretarías, ya que la principal fuente de aprendizaje es el

conocimiento, basado en la experiencia que se adquiere de día a día y participando en forma activa en asambleas donde se utilicen reglas de procedimiento para conducir ordenadamente estas y así un desempeño laboral eficiente.

#### **4.2. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS**

Al término de la presente investigación y a través de la aplicación de las encuestadas a los involucrados, se pudo fundamentar las bases epistemológicas de las Normas de Procedimiento Parlamentario en el desempeño laboral de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, mediante un marco teórico sustentable, donde varios autores exponen sus criterios en relación a las variables que comprenden el tema, como es Normas de Procedimiento Parlamentario en el Desempeño Laboral de las secretarías.

Concluyendo que las Normas de Procedimiento Parlamentario `son un Manual de consulta cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna. Es decir, que este manual o conjunto de normas y reglas le permiten a la secretaria conducir las reuniones de grupo o de la entidad de manera ágiles, ordenadas y eficaces; contribuyendo de manera directa y positiva a la labor que ejecuta en la gestión administrativa con responsabilidad, agilidad, destrezas y eficiencia, garantizan un desempeño laboral eficaz.

Asimismo, se logró diagnosticar o determinar a través de la encuesta el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, mismo que afirman tanto secretarias, autoridades, directivos y usuarios que el desempeño laboral es muy eficiente, porque la idoneidad demostrada en las actividades que realiza, deja en evidencia el resultado de un trabajo eficiente, proactivo, ágil, responsable y con profesionalismo, además, porque es una profesional a carta cabal, porque trabaja con responsabilidad y efectúa sus funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su competitividad con eficacia y eficiencia.

Finalmente se logró establecer el uso de las Normas de Procedimiento Parlamentario en la labor diaria de las secretarias, quienes afirman que aunque no todas tienen dentro de sus actividades realizar asambleas, reuniones, o sesiones, el conocimiento sobre Normas de Procedimiento Parlamentario es muy importante, porque les permiten llevar no solo de manera ordenada y oportuna una asamblea, reunión o sesión, sino que facilita que estas se dan en cumplimiento a las normas establecidas por la Institución a la pertenecen, logrando además, a que el desempeño laboral sea eficiente y eficaz.

## CAPÍTULO V

### V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados se logró conocer que las Normas de Procedimiento Parlamentario `son un Manual de consulta cuyo propósito primordial es el de suministrar a la sociedad y sus dirigentes un conjunto de disposiciones reglamentarias que permitan que sus reuniones se conduzcan de manera ordenada y oportuna.
- Los conocimientos sobre las Normas de Procedimiento Parlamentario, contribuyen de manera directa y positiva a la labor de la secretaria, porque la gestión administrativa que ejercen se basa en sus habilidades, destrezas, proactividad, agilidad, responsabilidad, lo que le garantizan un desempeño laboral eficiente y eficaz.
- El desempeño laboral, es lo que hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, donde involucra las destrezas y habilidades para realizar una actividad, convirtiéndose en el producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente sobre el logro de los objetivos planeados, que es lo que le da real importancia a lo demostrado o a los resultados.
- Los conocimientos sobre Normas de Procedimiento Parlamentario influyen en su desempeño laboral de las secretarias de manera positiva, porque al

poner en uso y en práctica los mismos, se garantiza un ordenamiento y eficaz desarrollo de reuniones, asambleas, sesiones, debates, en las instituciones, empresas, organizaciones y demás entidades, que son regidas por reglas, o principios que permiten establecer el orden, prioridad en las acciones y comportamiento de las personas en tales eventos.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Que las secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, pongan en práctica y afiancen sus conocimientos en las Normas de Procedimiento Parlamentario, garantizando de esta forma que el desempeño laboral sea optimizado en todos sus niveles.
  
- Que las autoridades y directivos de la UTM incentiven y motiven a las secretarías a actualizar sus conocimientos en las Normas de Procedimiento Parlamentario y otros tópicos importantes y necesarios para mantener que el desempeño laboral de la funcionaria siga siendo eficiente.
  
- Que las autoridades y directivos inmediatos de las secretarías, busquen mecanismos para que hagan partícipes a todas las funcionarias a trabajar en actividades o eventos donde la participación y conocimientos sean puestos en práctica con mayor frecuencia.

## 6. PRESUPUESTO

El costo de la investigación fue de \$ 1.500,00 valor cubierto en su totalidad por las autoras de la investigación y distribuido de la siguiente forma:

Material de oficina	\$ 200
Libros	100
Movilización	100
Internet	100
Copias	300
Impresión y encuadernación	100
Trabajo de tesis (copias)	500
Imprevistos	100
-----	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.500</b>

7. CRONOGRAMA VALORADO 2016/2017																															
ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				RECURSOS		COSTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	MATERIALES	HUMANOS	
Asistencia a Seminario de elaboración de proyecto																												Carpetas y documentos	Autores de la investigación	100	
Revisión y Aprobación del Anteproyecto																												Carpetas con proyecto impreso	Miembros Unidad de Titulación	150	
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis			X			X			X						X			X			X							Proyectos	Tutor y autores de la investigación	70	
Elaboración de las bases teóricas						X																						Libros, hojas	Tutor y autores de la investigación	100	
Planificación y diseño del trabajo de campo																												Hojas, lápiz, borrador	Tutor y autores de la investigación	100	
Apicación de encuestas			X	X																								Fichas	Autores de la investigación	100	
Tabulación de datos y analisis de los resultados	X	X																										Hojas, lápiz, borrador	Autores de la investigación	100	
Conclusiones y Recomendaciones						X																						Hojas, lápiz, borrador	Autores de la investigación	70	
Elaboración del informe final						X																						Hojas, lápiz, borrador	Autores de la investigación	100	
Entrega, análisis y aprobación del informe final									X																X			Carpetas, hojas	Autores de la investigación	100	
Defensa del trabajo de investigación																												Informe empastado	Autores de la investigación	100	
																										<b>TOTAL</b>	<b>1500</b>				

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Aristizabal, Alonzo. (2012). Manual de la secretaria moderna. Editorial Norma. Bogotá Colombia.

Bermúdez Tapia, Manuel, (2013). “La Responsabilidad parlamentaria y los procedimientos parlamentarios sancionatorios“, en Revista Jurídica del Perú, Editorial Normas Legales, Lima.

Chiacchiera Catro, Paulina, (2012). Sistema Electoral y minorías parlamentarias, Centro de Estudios Avanzados CONICET, Córdoba

Delgado Guembes, César, (2014). Prerrogativas Parlamentarias, Aplicación y límites en un caso de antejuicio político, Grijley, Lima.

Demeter, Jorge, (2013). Manual de Demeter de la Ley y del Procedimiento Parlamentario. Editorial El libro azul.

Floyd, Millard Mariam. (2012). Reglas de Procedimiento. Una guía moderna a reuniones más rápidas y eficaces. Editorial El Libro Azul. Buenos Aires.

Larrea, c. Silvia. (2010). El desarrollo de la secretaria ejecutiva. Editorial Norma. Madrid – España.

Londoño, Mateus María Claudia. (2013). Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz, 2da. Edición. Grupo Planeta. Madrid – España.

Mora, Vanegas, Carlos (2012). Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate

Parera, Pascual Cristina (2013) Manual de perfeccionamiento para Secretarias: normas y consejos prácticos para secretarias y administrativos Grafite Ediciones.

Pitarch Segura, Ismael E. (2013). Las Resoluciones Normativas, De la revista Las Fuentes del Derecho Parlamentario.

Reece. Dr. B. Bothwell. (2014). Manual de Procedimiento Parlamentario, Ediciones de la Universidad de Puerto Rico.

Sierra, Javier. (2013). [Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo.](#) Editorial Casa del Libro.

Suquilinda. Ing. Doris. (2015). Módulo de Procedimiento Parlamentario. Editorial Casa del Libro. México.

Zapata, Imelda, (2012). Manual de la Secretaria Ejecutiva. Editorial Océano, Barcelona España Volumen I, MCMLXXXIV.