



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN QUEVEDO

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA

PERFIL PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO EN EL AÑO 2016.

AUTORA

KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

TUTOR

ING. MAYRA PEÑA GALEAS, MSc.

LECTOR

LCDA. FLOR CARRIEL PAREDES, MSc.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2016

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo, dedico a quienes forman parte importante de mi diario vivir, a quienes son mi motor, mi fortaleza. A mis padres, cuyo ejemplo han sido la mejor escuela desde mi niñez y mi proceso de formación profesional.

A mis maestros, quienes, con sus conocimientos, han hecho de mí una persona con sólidos conocimientos y con deseos de aprender cada día cosas nuevas.

Karina Balecia Vivero Caicedo.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento, para el Creador, Arquitecto del Universo, mi Dios Padre, quien ha guiado mis pasos, ha sido mi fortaleza en mi sacrificio por cumplir esta meta trascendental.

A mis padres, mis primeros maestros y formadores, quienes sembraron en mi valores morales y éticos, los que han hecho de mí una persona servicial, de mentalidad amplia y con ganas de superarme y ser mejor cada día.

A mis maestros de la Universidad, mis tutores, los que de mi han hecho una persona con sólidos conocimientos, que sembraron sus enseñanzas en tierra firme para que yo pueda cumplir mi meta de ser una profesional al servicio de la sociedad y mi país.

A todos y a todas quienes directa e indirectamente fueron mi apoyo moral, emocional en distintas etapas de este proceso formativo, a quienes siempre llevaré en mi corazón. Infinitas gracias.

Karina Balecia Vivero Caicedo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN QUEVEDO

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, Karina Balecia Vivero Caicedo, portador de la cédula de ciudadanía # **0917744120**, Egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, especialización Secretariado Ejecutivo Bilingüe. Declaro que soy la autora del presente trabajo de investigación cuyo tema es: **PERFIL PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO EN EL AÑO 2016**, el mismo que es original, auténtico y personal.

Todos los aspectos académicos y legales que se desprendan del presente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

KARINA BALECIA VIVERO CAICEDO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN QUEVEDO

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TESIS

En mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **PERFIL PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO EN EL AÑO 2016**, de la egresada **KARINA BALECIA VIVERO CAICEDO**, considero que el informe investigativo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para dar paso a su desarrollo.

Quevedo, **fecha que les reviso**

Ing. Mayra Peña Galeas MSc.
DOCENTE TUTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN EN QUEVEDO

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

CERTIFICACIÓN DEL DOCENTE TUTOR DEL PROYECTO DE TESIS

En mi calidad de Lectora del proyecto de Investigación, certifico haber revisado y aprobado el proyecto de investigación titulado: **PERFIL PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO EN EL AÑO 2016.** De la Señora **KARINA BALECIA VIVERO CAICEDO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al mencionado estudiante, reproduzca el documento definitivo presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a su Exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

Lcda. Flor Carriel Paredes. MSc.

DOCENTE LECTORA

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL.....	5
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TESIS.....	6
CERTIFICACIÓN DEL DOCENTE TUTOR DEL PROYECTO DE TESIS.....	7
ÍNDICE GENERAL.....	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	11
ÍNDICES DE ANEXOS.....	14
RESUMEN.....	15
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I.....	18
1. DEL PROBLEMA.....	18
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	18
1.2.1. CONTEXTO INTERNACIONAL.....	18
1.2.2. CONTEXTO NACIONAL.....	18
1.2.3. CONTEXTO LOCAL.....	19
1.2.4. CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	19
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	21
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
1.4.1. PROBLEMA GENERAL.....	22
1.4.2. SUB – PROBLEMAS O DERIVADOS.....	22
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.5.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	23
1.5.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	23
1.5.3. DELIMITACIÓN DEMOGRÁFICA.....	23
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	24
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	25
1.7.1. GENERAL.....	25
1.7.2. ESPECÍFICOS.....	25

CAPÍTULO II	26
2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	26
2.1. MARCO CONCEPTUAL	26
PERFIL PROFESIONAL	26
DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES	27
APARIENCIA PERSONAL DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA	30
IMAGEN PERSONAL	30
LOS TRES FACTORES DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL	32
RECURSOS DE TRABAJO	32
NUEVA CLASIFICACIÓN DE RECURSOS	32
ESCALA GRÁFICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	33
PRODUCTIVIDAD SEGÚN ADAM SMITH	33
PRODUCTIVIDAD SECRETARIAL	34
FORMACIÓN DE LA SECRETARIA	35
LA AUTOFORMACIÓN	35
MEDIOS UTILIZADOS PARA LA AUTOFORMACIÓN	35
FUNCIONES DE LA SECRETARIA	36
CALIDAD Y SERVICIO EN LA SECRETARIA	37
ATENCIÓN EFICAZ DE LA SECRETARIA CON EL CLIENTE	38
NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN	40
TEORÍA HUMANISTA SEGÚN CHÁVEZ	40
TEORÍA PSICOLOGÍA GENÉTICO-DIALÉCTICA	41
2.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN ...43	43
2.2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	43
2.2.2. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	43
2.3. POSTURA TEÓRICA	44
2.4. HIPÓTESIS	47
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	47
2.4.2. SUBHIPÓTESIS O DERIVADAS	47
2.4.3. VARIABLES	48
2.4.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	48
2.4.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	48
CAPÍTULO III	50
3. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	50

3.1.	RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1.1.	PRUEBAS ESTADÍSTICAS APLICADAS	52
3.1.2.	ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE DATOS	52
3.2.	CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES	58
3.2.1.	ESPECÍFICAS	58
3.2.2.	GENERAL	58
3.3.	RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES	59
3.3.1.	ESPECÍFICAS	59
3.3.2.	GENERALES	59
	CAPÍTULO IV	60
4.	PROPUESTA DE APLICACIÓN	60
4.1.	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	60
4.1.1.	ALTERNATIVA OBTENIDA	60
4.1.2.	ALCANCE DE LA ALTERNATIVA	60
4.1.3.	ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA	60
4.1.3.1.	ANTECEDENTES	60
4.1.3.2.	JUSTIFICACIÓN	61
4.2.	OBJETIVOS	62
4.2.1.	GENERAL	62
4.2.2.	ESPECÍFICOS	62
4.3.3.	ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA	63
4.3.3.1.	TÍTULO	63
4.3.3.2.	COMPONENTES	63
4.3.3.3.	PRESUPUESTO	68
4.4.	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA	68
	BIBLIOGRAFÍA	69
	ANEXOS	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Esta encuesta contribuirá a mejorar el perfil profesional de las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo tanto en la parte de productiva como en la profesional.

Gráfico N° 1

P1: ¿El nivel profesional del personal de secretariado corresponde acorde con las funciones que desempeña?75

Gráfico N° 2

P2: ¿El personal de secretariado de la Unidad Educativa Quevedo necesita capacitación para un mejor desempeño y productividad?.....76

Gráfico N° 3

P3: ¿Se desenvuelven las secretarias eficientemente realizando su perfil profesional, para cumplir su trabajo en su oficina?77

Gráfico N°4

P4: ¿Las secretarias en su perfil profesional están acordes para el desempeño de su trabajo?
.....78

Gráfico N° 5

P5: ¿Los procedimientos cognitivos ayudan a las secretarias al manejo de un cliente exigente en su oficina?79

Gráfico N° 6

P6: ¿Conoce la secretaria el manejo productivo sobre la entrega y recepción de documentos de una oficina a otra?80

Gráfico N° 7

P7: ¿Conoce las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo la información que manejan en todos los departamentos?81

Gráfico N° 8

P8: La actitud que brinda las secretarias al docente y alumnos.....82

Gráfico N° 9

P9: Implementaría un perfil profesional productivo para que su secretaria facilite el trabajo cotidiano.....83

Gráfico N° 10

P10: Las secretarias se desenvuelven en un perfil profesional conocedor con la productividad84

Gráfico N° 11

P11: ¿Opina usted que el nivel profesional de su secretaria debe ser acorde con las ocupaciones que desempeña?85

Gráfico N° 12

P12: ¿Usted está de acuerdo en capacitar a sus secretarias sobre la productividad en su perfil profesional, para un mejorar su desempeño?86

Gráfico N° 13

P13: ¿Las secretarias emplean eficientemente su perfil profesional, para cumplir su trabajo en su oficina?.....87

Gráfico N° 14

P14: ¿Las secretarias utilizan su perfil profesional acordes para el desempeño de su trabajo?
.....88

Gráfico N° 15

P15: ¿Usted cree que su secretaria es paciente ante un cliente externo exigente en su oficina?
.....89

Gráfico N° 16

P16: ¿Cree que su secretaria es productiva para poder recibir y entregar documentos de una oficina a otra?90

Gráfico N° 17

P17: ¿Conoce los distintos departamentos las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo y la información que manejan cada uno de ellos?91

Gráfico N° 18

P18: ¿Se siente conforme con el servicio que brinda las secretarias al docente y alumnos?
.....92

Gráfico N° 19

P19: Probaría que su secretaria implemente un perfil profesional productivo para facilitar el trabajo diario.....93

Gráfico N° 20

P20: Cree como director que las secretarias desarrollan un perfil profesional cognitivo relacionado con la productividad.....94

ÍNDICES DE ANEXOS

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	69
INSTRUMENTOS	70
MUESTREO Y TÉCNICAS.....	70
ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD.....	71
ENCUESTA AL PERSONAL DOCENTE.....	73
FOTO N.- 1 ENTREVISTA CON EL DIRECTOR.....	95
FOTO N.-2 ENCUESTA A LAS SECRETARIA DE LA UNIDAD.....	96
FOTO N.- 3 ENCUESTA A LA SEGUNDA SECRETARIA DE LA UNIDAD.....	97
FOTO N.- 4 REALIZANDO LA ENCUETA A LA TERCERA SECRETARIA DE LA UNIDAD.....	98
FOTO N.- 5 AGRADECIMIENTO A LAS SECRETARIAS POR EL APOYO BRINDADO	99
FOTO N.- 6 AGRADECIMIENTO AL PSICÓLOGO CLÍNICO EDISON JIMBO.....	100
FOTO N.- 7 AGRADECIMIENTO CON TODO EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD.....	101
MATRIZ HABILITANTE.....	102

RESUMEN

En este apartado se puede señalar que la actitud de poca importancia de la secretaria ejecutiva a la atención eficaz, afecta en lo laboral la productividad o desempeño de los colaboradores, clientes, en definitiva, se reitera que en ciertas instituciones las secretarias creen que los clientes son de paso o momento. Es decir, en otras palabras, la secretaria debe estar preparada para el mundo actual ya que este exige un buen trato, cortesía y mucha paciencia para brindar una atención de calidad.

Por eso en este proyecto se utiliza todos los métodos que sirvieron para dar forma a esta investigación y obtener un resultado efectivo, los cuales fueron realizados mediante un objeto de estudio que facilitó las respuestas; fue la encuesta además esto llevo a un origen que fue el de demostrar la factibilidad del proyecto.

Desde otro punto de perspectiva podemos decir que este proyecto está planteado con un objetivo general muy claro que es el de diagnosticar a través de la observación, a mejorar el perfil de las secretarias y su productividad laboral, ya que estas sirvieron para formar parte contributiva del mismo; también se ejecuta una propuesta alternativa para ayudar a optimizar el planteamiento del problema y perfeccionar su funcionalidad en la Unidad Educativa Quevedo.

Además, la Unidad Educativa Quevedo con esta propuesta alternativa se prevé que servirá para una eficaz toma de decisión frente a los objetivos planteados ya que estos proponen un referente en el perfil de las secretarias y su productividad que se realiza en las labores diarias de la institución.

ABSTRACT

This section can be noted that the attitude of unimportance of the executive to effective care, secretary affects in labor productivity or performance of employees, customers, ultimately, it is reiterated that in certain institutions secretaries believe customers they are passing through or time. That is, in other words, the secretary must be prepared for today's world as this requires a good deal, courtesy and patience to provide quality care.

So in this project that served all methods used to shape this research and obtain effective results, which were performed by an object of study that gave us the answers; This survey was also led us to an origin that was to demonstrate the feasibility of the project

From another perspective, we can say that this project is raised with a very clear objective which is to be diagnosed through observation, to raise the profile of secretaries and labor productivity, as these were served to form contributive part of same; an alternative proposal also runs to help optimize the approach to the problem and improve its functionality in the Education Unit Quevedo.

In addition, the Education Unit Quevedo with this alternative proposal is expected to serve for effective decision-making against the objectives as these propose a reference profile secretaries and productivity that is realized in the daily work of the institution.

INTRODUCCIÓN

Dentro de nuestro medio el rol de la secretaria se ha extendido y para esto necesita un conocimiento y perfil profesional amplio en su hoja de vida. Puesto que anteriormente eran definidas sus cargos, ya que estas eran limitadas en sus ocupaciones que mecánicamente eran la redacción de oficios o cartas, y contestar el teléfono.

De esta manera se han generado nuevos cambios en el ámbito laboral y cada día esto es más complejo en las funciones que tiene que desempeñar una secretaria, es por ello que las secretarias han cambiado su perspectiva y logran obtener un perfil profesional participativo con la entidad donde labora, se enmarca esto también al rendimiento y productividad que se requiera en la empresa ya que una secretaria productiva encuentra pronto el camino al éxito.

Cabe señalar que la actitud de poca importancia de la secretaria ejecutiva a la atención eficaz, afecta en lo laboral la productividad o desempeño de los colaboradores, clientes, en definitiva, se recalca que en ciertas instituciones las secretarias creen que los clientes son de paso o momento. Es decir, en otras palabras, la secretaria debe estar preparada para el mundo actual ya que este exige un buen trato, cortesía y mucha paciencia para brindar una atención de calidad.

Desde la perspectiva sustancial se determinan e identifican las causas de una atención personificada por parte de una secretaria ejecutiva para enfocarla a un excelente ambiente laboral de la empresa. Y así se pueda mejorar la productividad en el ambiente laboral de cada secretaria.

CAPÍTULO I

1. DEL PROBLEMA

1.1. Idea o tema de investigación

Perfil Profesional y su incidencia en la productividad de las secretarias ejecutivas de la Unidad Educativa Quevedo en el año 2016.

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto Internacional

A nivel internacional como es Brasil, Italia, y Estados Unidos se debe de tener un alto grado de perfil profesional en cuanto lo que es secretariado ejecutivo por qué en estos países industrializados existe una nueva figura, aparte de la secretaria llamada asistente ejecutiva, esta cumple más funciones y su productividad de trabajo es más eficiente y eficaz al momento de solicitar alguna información.

Aquí se tiene un resultado palpable que el mundo avanza y todo cambia en base a el secretariado ejecutivo, además se debe mejorar en la educación y capacitación de las mismas para tener resultados importantes y así todos los profesionales puedan competir en países vecinos y obtener grandes logros.

1.2.2. Contexto Nacional

El Ecuador, hoy en día ya posee una demanda a nivel de país sobre lo que es secretarias ejecutivas en las empresas públicas o privadas, cada profesional es productivo a niveles organizacionales.

Cada individuo debe tener una actitud para desempeñar su función en el trabajo debe tener enmarcado en su perfil profesional y con esto medir su nivel de productividad de acorde al desempeño que realiza para brindar una buena atención.

1.2.3. Contexto Local

A nivel del cantón Quevedo la productividad genera una gran demanda profesional de secretarias ejecutivas estas ya se ven empleadas en las instituciones educativas, por la gran oferta y demanda de información ya que esto ayuda a viabilizar con facilidad el alto nivel de información de entrada y salida de cada institución educativa.

Se formula dentro de cada perfil profesional un requisito fundamental que es la experiencia, a través de esto el empleador en cada institución educativa plantea y gestiona una evaluación de productividad, para evaluar que tan eficiente o eficaz puede ser, y que esto no incida en los logros de atención o servicios de las instituciones.

1.2.4. Contexto Institucional

17 de agosto de 1968 se decretó la creación del Colegio Fiscal De Señoritas "Lucila Santos de Arosemena. Iniciando sus labores con 33 niñas, el Rector Dr. Jorge García Jaime.

El colegio en su inicio estuvo funcionando en locales prestados y arrendados, gracias a la decisión y entrega de quienes lo fundaron consiguieron la donación de 5 hectáreas de terreno por parte de la Ilustre Municipalidad de Quevedo. Se edificaron las primeras aulas y pabellón administrativo, en el mes de septiembre de 1971 el colegio pasa a su casa propia, donde funciona hasta la actualidad.

El 14 de agosto de 1972, por pedido de profesores, padres de familia, maestros y estudiantes y por rendir homenaje a nuestra ciudad se cambió el nombre llamándose. Colegio Fiscal de "Señorita Quevedo". Por orden ministerial se impone la educación mixta en todas las

instituciones educativas y que nos obliga a cambiarnos el nombre el año 2011 a Colegio Fiscal "Quevedo" y en el presente año con el nuevo modelo de gestión se convierte en la Unidad Educativa "Quevedo".

VISIÓN

La Unidad Educativa Quevedo, es un plantel que progresa en virtud del optimismo, y convicción positiva de su personal en general, con fines de fortalecer el trabajo en equipo, teniendo como supremacía el avance en el quehacer educativo, para el logro de una eficiente formación integral de la juventud femenina de nuestro cantón y de la zona de influencia, dirigida a un entendimiento eminentemente crítico, analítico y creativo capaces de discernir y resolver problemas socio-productivos, encauzados a la transformación social. Impulsando constantemente los cambios, y al desarrollo de estrategias fundamentales para adquirir el éxito de nuestro colegio. Estamos seguros que en poco tiempo lograremos categóricamente superar el perfil académico e institucional.

MISIÓN

Nuestra administración conserva un liderazgo democrático en toda su estructura administrativa y académica en sus secciones matutina y nocturna, con el ideario de formar jóvenes tanto en la Educación Básica como del Bachillerato, con criterio humanista, técnico-científico, con principios fundamentales en la práctica de valores, utilizando los mejores paradigmas para la adherencia y manejo del conocimiento científico.

1.3. Situación Problemática

Hoy en día en el Ecuador y el mundo exige a las secretarias ser más competitivas, por ello se debe proyectar un perfil de credibilidad y seguridad, el cual se ha convertido en una herramienta fundamental a la hora de promover la confianza y generar autoridad, liderazgo y poder dentro de cada una de sus áreas de labores.

Obtener un mejor desempeño, tanto en sus labores, como en sus equipos de trabajo, debe aprender a desarrollar un perfil integral, que abarque factores desde la vestimenta hasta la identidad, compromiso y responsabilidad con sus actividades. Todo profesional que ejerce un puesto administrativo y desee obtener una mejor productividad, tanto en sus labores, como en sus equipos de trabajo, debe aprender a desarrollar un perfil integro, que abarque factores desde la identidad, compromiso y responsabilidad y productividad.

En la Unidad Educativa Quevedo no existe un perfil profesional de la secretaria que ayude a la guía de las 2 auxiliares que prestan sus servicios en esta unidad educativa ya que de mucho depende su perfil profesional para que las demás logren desarrollar su máxima productividad en sus labores. Se debe plantear en toda institución pública o privada que la secretaria este acorde a los requerimientos en la rama secretarial y necesidades en el desarrollo educativo, de cada compromiso y responsabilidad integral en sus actividades competitivas. La secretaria en si tiene que vincularse a las normativas para que esta pueda desempeñarse y aportar toda su capacidad productiva dentro de su trabajo.

Al no contar la Unidad Educativa Quevedo, con un personal de secretariado con el perfil profesional apropiado para las funciones administrativas se está ocasionando una gran molestia a todos los docentes internos y padres de familia externos de la institución ya que esto provoca la poca productividad de las secretarias auxiliares y exista retrasó en todos los trámites administrativos.

1.4. Planteamiento del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera el perfil profesional incide en la productividad de sus funciones en las Secretarías de la Unidad Educativa Quevedo, 2016?

1.4.2. Sub – problemas o derivados

¿Cómo las competencias cognitivas se relacionan con la productividad de las secretarías, en la Unidad Educativa Quevedo?

¿Cómo las competencias procedimentales se relacionan con la productividad de la secretaria de la Unidad Educativa Quevedo?

¿Cómo las competencias específicas se relacionan con la productividad de las secretarías de la Unidad Educativa Quevedo?

1.5. Delimitación de la investigación

Tema : Perfil Profesional

Campo: Productividad laboral

1.5.1. Delimitación Temporal

Esta investigación ejecutó y aplicó en la Unidad Educativa Quevedo, el cual tuvo su realización en el año 2016.

1.5.2. Delimitación Espacial

Norte: Cantones de Buena Fe y Valencia

Sur: Cantón Mocache

Este: Provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas

Oeste: Provincia de Manabí

Ubicación del Proyecto

Provincia: Los Ríos **Cantón:** Quevedo

Nombre de la Institución: Unidad Educativa Quevedo

1.5.3. Delimitación Demográfica

La población en estudio fueron las secretarias, director y docentes los cuáles fueron ejes principales de la investigación en la Unidad Educativa Quevedo.

1.6. Justificación

Esta investigación se realizó para dar a conocer los logros de crecimiento profesional como secretaria ejecutiva y la productividad que desempeña dentro del cumplimiento laboral o institucional aquí en la provincia de Los Ríos de acuerdo a la problematización que se planteó en la Unidad Educativa Quevedo, para fortalecer y ambientar desde un eje profesional todas las inconsistencias presentadas en el área de secretariado.

La finalidad de esta investigación es la de brindar, servir de apoyo y orientación para la aplicación de mejores procediendo y conocimientos con el propósito de dar solución a los inconvenientes que se originen en el nivel interno y externo, para que se manipule la información discretamente dentro de la Unidad Educativa.

Es también importante para la institución contar con profesionales capacitadas en secretariado que aporten con el desarrollo académico y administrativo en este centro de educación, así mismo que tenga una actitud profesional, ética y productiva en sus funciones encomendadas esto servirá de guía a las secretarias para ofrecer un mayor desempeño dentro de su labor profesional y de esta manera sea reconocido su perfil productivo a desarrollar de manera eficaz y eficiente su labor.

Es necesario recalcar que la parte ética y moral de cada secretaria se conllevan desde su educación, así esta secretaria va a ser un funcionario productivo y de gran valor institucional para su empresa, cada situación puede recaer sobre su perfil profesional ya que ella es la encargada de gestionar toda la información sobre sus manos.

1.7. Objetivos de Investigación

1.7.1. General

Analizar el perfil profesional y su incidencia en la productividad de las secretarías ejecutivas en la Unidad Educativa Quevedo en el año 2016.

1.7.2. Específicos

- Analizar la relación de las competencias cognitivas y la productividad laboral de las secretarías ejecutivas en la Unidad Educativa Quevedo.

- Determinar la relación de competencias procedimentales con la productividad laboral de las secretarías ejecutivas de la Unidad Educativa Quevedo.

- Identificar la relación de competencias específicas con la productividad laboral de las secretarías ejecutivas de la Universidad Educativa Quevedo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. Marco Conceptual

Perfil profesional

La práctica profesional desprende al perfil profesional, porque el contenido por enseñar se determina a partir de la ocupación (presente o futura) que la sociedad reclama para la aplicación de las acciones generales y específicas que desarrolla el profesional en las áreas de su competencia en el contexto en que se desarrolla para la solución de las necesidades sociales previamente determinadas. Descripción de las características y potencialidades de un profesional. Constituye los conocimientos, habilidades y como actitudes del profesional. Conjunto de valores, habilidades y destrezas que debe reunir el profesionista (Auccasi, 2016).

En el nuevo perfil de la secretaria ejecutiva sus competencia, responsabilidades han incrementado, sus funciones siendo más complejas en donde demuestra su eficiencia de tal forma que nos hemos convertido en una pieza importante dentro del mundo empresarial las habilidades y las destrezas de una secretaria o asistente ejecutivas siendo dinámica, activa y productiva dependerá del nivel de desenvolvimiento que esta tenga cabe recalcar que parte del buen desempeño está el trabajo en equipo no solo para una persona sino para todo el equipo empresarial ya que nos enseña a respetar las ideas de los demás y ayudar a nuestro compañero esto también involucra a la superación empresarial, producen actitudes positivas creando un ambiente tranquilo y relajado, como propuesta para la superación empresarial es importante la capacitación del comportamiento organizacional, motivación y trabajo en equipo para aumenta la rentabilidad (Barre, 2015).

La profesión de secretariado ejecutivo es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, como en el mundo de los negocios, en la industria u otras profesiones. El viejo estigma de que el profesional de secretariado era responsable sólo de atender el teléfono acabó,

dado que esta figura ha adquirido una gran influencia en las empresas, tanto por gestionar el flujo de información como por participar en la toma de decisiones.

La importancia atribuida a este profesional se mantiene desde la antigüedad, visto que los primeros secretarios (escribas) debían tener perfecto dominio de la literatura, de la historia y del idioma, pero también podemos deducir que solamente el secretario o secretaria realiza tareas de índole técnico, metódico y rutinario, sino que presenta a la profesión secretarial como una polifacética y como punto de enlace de disciplinas aplicadas a la interacción del hombre-sociedad (psicología, sociología, administración, etc.). Precisamente el objetivo de este trabajo es fundamentar la necesidad de perfeccionar el currículo de las/los profesionales de Secretariado Ejecutivo y cuál es su impacto social (Villacreses, 2015).

Desempeño de sus funciones

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

Discreción. - Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

Adaptabilidad. - Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

Iniciativa y capacidad de trabajo. - se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

Puntualidad. - Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

Responsabilidad. - Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

Limpieza y orden. - Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

Paciencia. - La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Cooperación. - El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto, la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

Buen criterio. - Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

Buena voluntad. - Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

Dedicación. - Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

Pulcritud. - Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

Previsión. - Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

Sinceridad. - La relación jefa – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto, la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.

Buena educación. - Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas (Sonco, 2012).

Para ser una buena secretaria en el ámbito laboral se necesita ser una persona de buen tacto, amable y cortés, que en sus documentos tenga una excelente redacción y ortografía con mucha facilidad de expresión verbal y escrita.

La secretaria debe ser una persona práctica y organizada que tenga facilidad para interactuar en grupo, también debe brindar apoyo a todos los demás departamentos teniendo y generando así buenas relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo. Debe tener la capacidad para trabajar en equipo y bajo la presión de sus jefes.

Ser puntual en todas sus actividades.

Redactar las solicitudes por parte del departamento de servicio al cliente.

Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento del servicio.

Recibir e informar asuntos que tengan que ver con el departamento asignado y correspondiente para que todos estén informados y se pueda desarrollar bien el trabajo.

Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.

Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier función o departamento dentro de la empresa.

Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado al jefe de los compromisos y demás asuntos.

Obedecer y realizar instrucciones que sean asignadas por el jefe.

Mejorar el aprendizaje continuamente.

Ser eficiente y eficaz en cada una de las situaciones que se presenten.

Ser dinámica, creativa y proactiva según las situaciones que se presenten.

Evaluar y reevaluar constantemente sus funciones, (Wordpress, 2016).

Apariencia personal de una secretaria ejecutiva

Imagen de la secretaria ejecutiva. Las secretarias son las personas que atienden al público, colaboran como auxiliares en el desarrollo de una empresa, ayudan a los ejecutivos en su trabajo diario, actúan como recepcionistas, hacen cartas, concretan citas, desempeñan funciones de archivo, entre otras actividades. Por estas razones es vital el cuidado de su imagen y comportamiento.

Esta apariencia debe de ser adecuada ya que usted es la imagen corporativa de la empresa de acuerdo a su atención y vestuario como luce se puede decir que existe un adecuado uso de perfil profesional y una adecuada productividad en la institución o empresa que usted labore.

Imagen personal

- Debe preocuparse por su apariencia física. Estar siempre impecable, con el cabello y las uñas perfectamente arregladas, con la piel limpia, luciendo un maquillaje discreto, con un perfume, una loción o una crema de manos con aroma delicado.
- Debe cuidar su figura y sobrepeso. No tiene que lucir como una modelo, pero si debe dar la apariencia de estar sana, y su físico debe ser agradable a la vista. Para lograrlo, una buena alimentación y un poco de ejercicio son suficientes.
- Debe lucir bien siempre. Ello se logra vistiéndose adecuadamente, sin extravagancias, ni exageraciones, sin llevar el último grito de la moda, pero sin parecer del siglo pasado. Cuando usa uniforme, éste debe llevarse tal y como lo indica la empresa. Los accesorios deben ser discretos.

El estilo personal que genera mayor confianza, es aquel que se caracteriza por la pulcritud, la sobriedad, la discreción y la sencillez.

Factores

Según (Ecured, 2016) La imagen personal está basada, principalmente, en un conjunto de factores que influyen de forma positiva o negativa en la vida:

- Los gestos,
- La forma de vestir,
- La forma de conducirse; es decir, los modales,
- El vocabulario,
- El aseo e higiene personal,
- El tono y volumen de la voz

Hay que prestar atención al arreglo personal, eso incluye: aseo, la forma de vestirse, de peinarse, esto mostrará una apariencia ordenada, elegante y es muy importante ya que es la carta de presentación de cualquier persona. Deben esmerarse en dar una buena impresión, no sólo para agradar a los demás, también para agradarse a ellas mismas.

Al sentirse bien con la apariencia les da total confianza y eso es exactamente lo que deben transmitir a los demás. Siempre hay que cuidar los detalles por muy mínimos que éstos sean, además al preocuparse y tener ciertos cuidados en su apariencia denota cuidado por ellas mismas y que quieren dar lo mejor.

El cabello

Debe estar limpio, peinado sin exagerar y evitar en la medida de lo posible peinarlo o acariciarlo en público.

El rostro

Debe estar siempre limpio.

Evitar maquillarse en público o camino a la oficina, y retocarse en el comedor.

Usar el maquillaje propio, no pedirlo prestado.

El sudor se seca con el pañuelo.

La boca

Lavarse los dientes con frecuencia y cuidar el mal aliento, sin estar todo el día comiendo chicle. (Vision, 2013).

Los tres factores del desempeño profesional

Recursos de trabajo

Bajo este último nivel, se agrupan todos los recursos que la empresa pone a disposición del trabajador para que éste cumpla sus obligaciones. Implica tanto a los recursos materiales (económicos, tecnológicos, de soporte) como inmateriales (sensación de apoyo, conocimiento, estilo de liderazgo). Si los recursos no están disponibles, el desempeño de los trabajadores se limita a pesar de la buena actitud y las capacidades disponibles, resulta útil que tanto los trabajadores como los directivos tengan presentes estos tres niveles, los revisen para cubrirlos adecuadamente e incluso los soliciten cuando sean necesarios, pues así se podrá tener el grado de desempeño que las circunstancias actuales nos exigen individual y colectivamente. (Espacio, 2012).

Nueva clasificación de recursos

Todo elemento puede ser observado de múltiples maneras, no obstante, la capacidad de análisis se encuentra siempre limitada por el propio factor humano en las dimensiones de memoria y algoritmos de pensamiento.

Es por ello que de la misma manera que el presente factor ha sido observado dentro de un proceso más amplio e integrador como el CORPRIC, también cabe preguntarse sobre la posibilidad de establecer una mirada multidimensional sobre las clasificaciones de los recursos que puedan también aplicarse a las diferentes secuencias.

En la validez de esta lógica deberíamos preguntarnos si existen formas comunes de clasificaciones que podrían ser aplicadas además de a los recursos también a los procesos o a los resultados. Los últimos dos interrogantes son partes de los nuevos desarrollos que finaliza con otro punto en donde se demuestra la importancia de las taxonomías utilizadas a través de un caso práctico que ha sido el objeto de la investigación, (Blázquez & Mondino, 2012).

ESCALA GRÁFICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Factores	Óptimo	Bueno	Regular	Apenas aceptable	Deficiente
Producción (cantidad de trabajo realizado)	Siempre supera los estándares	A veces supera los estándares	Satisface los estándares	A veces por debajo de los estándares	Siempre está por debajo de los estándares
Calidad (esmero en el trabajo)	Excepcional calidad en el trabajo	Calidad superior en el trabajo	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo
Conocimiento del trabajo (experiencia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce más de lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte de su trabajo	Conoce poco el trabajo
Cooperación (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora
Comprensión de situaciones (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad de intuición	Buena capacidad de intuición	Capacidad satisfactoria de intuición	Poca capacidad de intuición	Ninguna capacidad de intuición
Creatividad (capacidad de innovar)	Siempre tiene ideas excelentes	Casi siempre tiene ideas excelentes	Algunas veces presenta ideas	Raras veces presenta ideas	Nunca presenta ideas
Realización (capacidad de hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar

Fuente: (Medina, 2012).

Productividad según Adam Smith

La productividad: Adam Smith sostiene que la productividad aumenta a medida que se incrementa la división del trabajo. La productividad, considerada como la capacidad de producir una cierta cantidad de bienes con un conjunto de recursos dados, será mayor si el trabajo se divide entre especialistas que cumplan funciones definidas. Si bien no lo vamos a reproducir aquí, es famoso el ejemplo de Smith sobre la fábrica de alfileres. A la división del trabajo, producida al interior de la fábrica, Smith la llama división técnica del trabajo. Si se demuestra que la división técnica del trabajo puede aumentar la productividad en un establecimiento, esto también puede ser cierto para una nación entera, razonaba Smith, denominándola división social del trabajo. Habría un ahorro de tiempo, y por ende más y mejores bienes. La riqueza de esa

comunidad habrá sin duda aumentado con respecto a la de un hipotético mundo sin división del trabajo. También debemos recordar que Smith, en su faceta de filósofo y moralista, también observaba los efectos negativos de esta hiper especialización en el trabajo que postulaba el Smith economista: él ya notaba y se lamentaba porque el operario se transformaba en el personaje de Charles Chaplin en “Tiempos Modernos”, un ser que realizaba durante muchas horas del día la misma monótona tarea, con la consiguiente pérdida de otras capacidades de la mente por desuso, (Laza , 2006).

Productividad secretarial

Lo que indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos.

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. Koontz y Heinrich, señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad. (Fuentes, 2012).

Formación de la secretaria

La autoformación

“Es indispensable que la persona que desee desempeñarse como secretaria o secretario se preocupe por alcanzar un excelente nivel académico en áreas como lenguaje y comunicación, idiomas, redacción y administración de documentos, toma y transcripción de dictados, técnicas de oficina, administración de recursos empresariales, manejo de clientes y ventas, y habilidades ejecutivas (liderazgo, organización de eventos, manejo del tiempo, toma de decisiones, resolución de problemas, etc.) que le permitan alcanzar sus objetivos en el campo laboral”. (Zúñiga & Mora, 1999).

Medios utilizados para la autoformación

“Los avances tecnológicos en todos los campos, y los cada vez mayores retos empresariales, están demandando personal capacitado y calificado para desempeñarse eficientemente en las labores de oficina.”¹² Asimismo, la autoformación se puede lograr con la ayuda de medios como: internet, la televisión, la prensa, la radio, etc.

Definitivamente, en el presente, las empresas deben obtener el insumo del recurso humano bien definido a fin de dar paso a características básicas que se requieren para ser altamente operativas, además de su tecnología, finanzas producción, como contar con una excelente capacitación, desarrollo, integración, productividad, pertenencia, cultura organizacional compromiso y responsabilidad a fin de colaborar para el logro de los objetivos establecidos. (Zúñiga & Mora, 1999).

Funciones de la secretaria

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con responsabilidad e independencia.

Una descripción de su cargo abarcaría probablemente las siguientes funciones:

Representar personalmente al jefe

Organizar la agenda del jefe

Preparar la correspondencia de rutina del jefe

Coordinar las actividades del jefe

Mantener en funcionamiento la oficina en ausencia del jefe

Servir de enlace en las actividades internas y externas de la oficina

Leer y contestar la correspondencia de los clientes

Investigar y reunir datos para presentar informes

Asistir a reuniones en representación de su jefe

Organizar conferencias y reuniones

Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas

Transcribir documentos dictados o registrados

Organizar viajes y planificar itinerarios

Redactar el orden del día y las actas en las reuniones

Supervisar a los empleados (Zapata, 1985)

Según (Gauto, 2009), también destaca que en las funciones de las secretarias también realizan estas funciones.

Ser puntual en todas sus actividades de funciones.

Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.

Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.

Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.

Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.

Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.

Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.

Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe. Mejora y aprendizaje continuo

Calidad y servicio en la secretaria

La aplicación de conceptos como calidad y servicio es una misión indelegable de los niveles administrativos y directivos de la organización. La mayor preocupación debe centrarse en la supervivencia de empresa todos deben tener en claro que el éxito de la misma depende de la calidad de sus productos, que se evidencian en la satisfacción de los consumidores., y que cualquier logro puede alcanzarse atreves de las personas. El recurso más valioso de toda organización es su personal, cada día más el mundo empresarial se inclina por negociar con aquellos que presten servicios disminuyendo su actividad con quienes solo se abastecen. Por ello debe desarrollarse una empresa una cultura orientada sobre el servicio al cliente los responsables de su aplicación y evolución son los directivos, en cuyas manos está mantenerla,

además la misma gerencia es un servicio en la medida en que los demás niveles operacionales la requieren.

Por ello la secretaria siempre debe impartir sistemas necesarios para la atención al cliente. También pasos claves como lo son:

Espontaneidad.

Solución de problemas y reconocimientos.

Evaluación permanente de la metodología utilizada.

Incluir un sistema con amabilidad.

Respeto mutuo.

Fluidez de sus conocimientos. (Jacome & Ariza, 2012)

Atención eficaz de la secretaria con el cliente

Sin servicio no hay clientes, sin cliente no hay empresas, y por consiguiente tampoco hay empleo. es importante saber que el cliente también compra el servicio. Esto determina la percepción de la calidad que varía de una persona a otra. La calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de la compra.

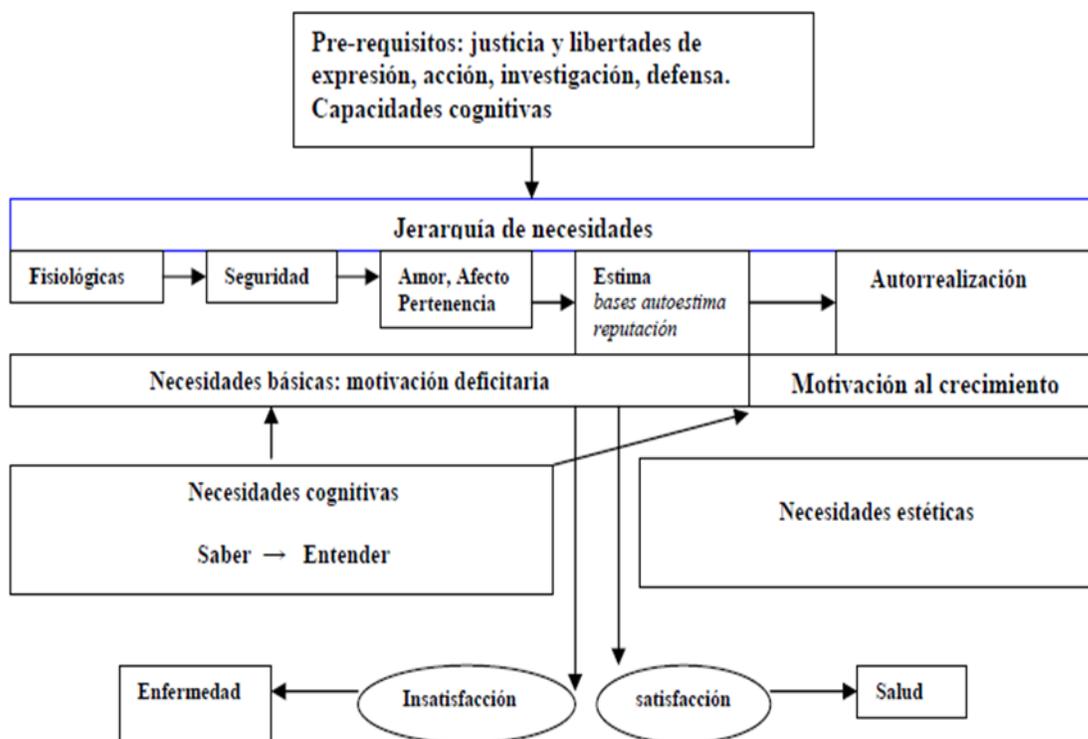
Todos los aspectos de la empresa de servicio contribuyen a comunicar calidad escogida en la recepción, la forma de responder el teléfono, la rapidez de acceso de un empleado el manejo de las reclamaciones, el color de sus locales, el vestuario del personal. En el servicio todo es comunicación y resulta preciso con vencer al personal (la secretaria) de que la responsabilidad de la empresa está en manos de todos.

Es necesario, además de comprender al cliente, pensar en sus problemas y necesidades, desarrollar la efectividad personal y laboral. Debemos preocuparnos por, la competitividad, y

es que para ser el mejor hay que proponérselo. “Tenga en cuenta que exigencia y eficiencia son iguales a resultados.” (Jacome & Ariza, 2012).

Teoría de Maslow sobre los niveles de satisfacción y productividad

Según Maslow (1970) en su teoría nos ayuda nuestro tema a ver los niveles de satisfacción y autorrealización para una productividad de mejor alcance en lo que se refiere a el desempeño de un perfil profesional cada uno se focaliza en las relaciones potenciales de cada individuo y es por ello que aquí se presenta el esquema de la teoría de las necesidades de Maslow.



Fuente: (Boltvinik, 1999)

Esta teoría de Maslow nos permite jerarquizar el trabajo de investigación realizado ya que para que en la Unidad Educativa Quevedo se pueda alcanzar un perfil profesional con mayor productividad se necesita influir en el comportamiento humano y ver las satisfacciones o necesidades básicas de cada persona, es por esto que desde la concepción de Maslow del hombre

autorrealizable este insiste y busca explicar la conducta y rol de insatisfacción de las necesidades básicas, que también se pueden generar en esta definición como señala Maslow.

“La importancia plena de la satisfacción en la infancia para la formación del carácter del adulto es sugerida especialmente por los trabajos de Levy con el amor. Parece sumamente claro que ciertos rasgos característicos del adulto sano son consecuencias positivas de la gratificación infantil de las necesidades de amor. Por ejemplo, la habilidad para conceder independencia a la persona amada, la capacidad de soportar la falta de amor, la habilidad de amar sin sacrificar la autonomía y así sucesivamente” (Boltvinik, 1999).

Necesidades de autorrealización

Son las necesidades humanas más elevadas. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades humanas de la persona. En tanto que las 4 necesidades anteriores pueden satisfacerse mediante recompensas externas a la persona, las necesidades de autorrealización sólo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas realización del potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc. (Maslow, 1970)

Teoría Humanista según Chávez

“Según Chávez (2011), además del psicoanálisis y otros enfoques de orientación humanista han abordado también el análisis de los procesos internos, pero desde una óptica diferente y discrepante con los supuestos psicoanalíticos.”

Estos enfoques humanistas tienen como características comunes, el énfasis en los aspectos subjetivos el influjo de filosofías relacionadas con la fenomenología y el existencialismo, preocupadas por aspectos como el “yo”, el “existir” o el “ser” hasta el punto de que estas teorías

son citadas con mucha frecuencia como “fenomenológicas”; el rechazo de los conceptos motivacionales de la teoría psicoanalítica y conductista y, así, el humanismo se ha presentado en ocasiones como la “tercera fuerza” por el carácter determinista y mecanicista de ambas posiciones, así como de los supuestos de los modelos factoriales. (Chávez, 2011).

Teoría Psicología Genético-Dialéctica

VYGOTSKY y PIAGET “La Psicología Genético-Dialéctica considera que existe una distancia óptima entre lo que se sabe y lo que se puede saber. Recorrer esta distancia necesita de la acción docente y constituye aprendizaje. Esta concepción concede importancia fundamental al lenguaje, puesto que la palabra es el instrumento más rico de transmisión social”.

La psicología dialéctica es una tendencia de la psicología científica. Es una tendencia en proceso de integración, articulando corrientes y autores significativos que tienen fundamentos y objetivos comunes. Las principales corrientes de la psicología dialéctica son: psicología histórico-cultural, psicología del individuo concreto, psicología de la liberación y psicología de la actividad personal.

Las categorías psicológicas principales de la Psicología dialéctica son: actividad, conciencia, personalidad y comunicación. El manejo categorial se realiza con el enfoque dialéctico, en el marco de un paradigma en construcción de carácter crítico y constructivo, (Castorina, 2010).

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

Dedicación al trabajo.

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a

cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional.

Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Estado de ánimo en el trabajo.

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Robbins y Coulter (2005), señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser.

- Las necesidades.
- Los valores.
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del debería ser

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

2.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación

2.2.1. Antecedentes Investigativos

Según (Navarro, 2012), Con su trabajo titulado, **satisfacción laboral y su influencia en la productividad” estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.** Tuvo como objetivo puntualizar el desempeño de la productividad en el rol de las secretarias, concluyendo que fue base fundamental en relación a la productividad para tomar referencias y cumplir nuestro objetivo que es dar solución a la no existencia de perfil profesional de las secretarias y su baja productividad en sus funciones laborales. El resultado preliminar fue favorable, ya que se pudo enfocarse al estudio del tema, y desarrollar nuestro trabajo en efecto, sobre el perfil profesional y la eficiencia en la productividad de las secretarias en la Unidad Educativa Quevedo.

2.2.2. Categorías de análisis

La planeación según los niveles de productividad y su perfil profesional conllevan de acuerdo a los planteado en el marco teórico y conceptual con propósitos de nuestra investigación planteamos

Área de investigación: Perfil Profesional de las secretarias ejecutivas en el área laboral

Perfil

¿Cuál es el dominio y competencia cognitivas en un perfil profesional?

Capacidades

¿Cuáles son las capacidades cognitivas que tiene una secretaria competitiva?

Área de investigación: Productividad en el desempeño laboral y productivo de las secretarias

Productividad

¿Cómo ofrecer un trabajo más productivo para las secretarias?

Rendimiento

¿De qué manera se estima la producción con rendimiento?

2.3. Postura Teórica

El Estado vendría a ser, por tanto, la resultante inevitable de dicha situación, para imponer el orden y la organización en la vida social, a la manera de un Leviatán. El Estado, a medida que crece, presenta las dimensiones de un dinosaurio, amenazando la libertad de todos los individuos. (Contreras, 2006).

Según Contreras (2006), nos habla este filósofo es que el ser humano viene desde lo irracional a lo racional y por eso referente a nuestra problemática tiene todo ser humano la necesidad de ser productiva es un comportamiento social en el cual se enmarca a la realidad de cada individuo.

IDALBERTO CHIAVENATO

La administración constituye la manera de hacer que las cosas se hagan de la mejor forma posible, mediante los recursos disponibles a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de recursos humanos y materiales para lograr los objetivos. En esta concepción están configurados cuatro elementos básicos:

1. Alcance de los objetivos.
2. Por medio de personas.
3. A través de técnicas.
4. En una organización.

Prácticamente, la tarea de la administración es integrar y coordinar recursos organizacionales muchas veces cooperativos, otras veces en conflictuales tales como personas, materiales, dinero, tiempo o espacio etc., (Chiavenato, 2007).

Según Chiavenato es el más reconocido a nivel de la administración de los recursos humanos estos garantizan su alcance que logra integrar a nuestro proyecto ya que cada perfil profesional lleva ligado un perfil administrativo de todas las concepciones.

Según CARVAJAL, L. (1999): Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

Según TAMAYO TAMAYO, M. (1981): Este tipo de investigación es también conocida como investigación que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos).

Ausubel resume este hecho en el epígrafe de su obra de la siguiente manera: "Si tuviese que reducir toda la psicología educativa a un solo principio, enunciaría este: El factor más importante que influye en el aprendizaje es lo que el alumno ya sabe. Averígüese esto y enséñese consecuentemente".

Por consiguiente, estas teorías son aplicables dentro del marco de procesos mentales que desarrolla el ser humano en su actividad diaria, en este caso las secretarías que serán quienes, basándose en sus experiencias previas, así como el desarrollo de capacidades intelecto físico

afectivas podrán lograr un cambio actitudinal que contribuirá al planteamiento de este proyecto investigativo que busca mejorar el perfil profesional de la secretaria de la universidad.

Etapa de las Operaciones Concretas. - Los procesos de razonamiento se vuelen lógicos y pueden aplicarse a problemas concretos o reales. En el aspecto social, el niño ahora se convierte en un ser verdaderamente social y en esta etapa aparecen los esquemas lógicos de seriación, ordenamiento mental de conjuntos y clasificación de los conceptos de casualidad, espacio, tiempo y velocidad. Etapa de las Operaciones Formales. - En esta etapa el adolescente logra la abstracción sobre conocimientos concretos observados que le permiten emplear el razonamiento lógico inductivo y deductivo. Desarrolla sentimientos idealistas y se logra formación continua de la personalidad, hay un mayor desarrollo de los conceptos morales.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.
- Retribución.

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez.

Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El perfil profesional se relaciona directamente con la productividad de las secretarias ejecutivas en la Unidad Educativa Quevedo en el año, 2016.

2.4.2. Subhipótesis o derivadas

- Las competencias cognitivas se relacionan directamente con la productividad de las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo.

- Las competencias procedimentales se relacionan directamente con la productividad de las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo.

- Las competencias específicas se relacionan directamente con la productividad de las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo.

2.4.3. Variables

2.4.3.1. Variable Independiente

Perfil Profesional

2.4.3.2. Variable dependiente

Productividad laboral

Variables	Indicadores
VI = V1 PERFIL PROFESIONAL	Competencia cognitiva
	Competencias procedimentales
	Competencias Especificas
	Competencias Definidas
VD = V2 PRODUCTIVIDAD LABORAL	

Variables	Indicadores	Índices	Ítems
Vi = V1 Perfil Profesional	Competencia cognitiva	Formación académica Dominio profesional Compromiso Capacidades	¿De qué manera el grado académico y profesional establecen las capacidades de una secretaria?
	Competencias procedimentales	Preparación Creación Actúa Estudio de trabajo	¿Qué procesos consolidan un procedimiento de producción y elaboración de una aplicación ?

	Competencias Específicas	Experiencia Laboral Actitudes Valores Edad	¿Qué actitud laboral debe proyectar de acuerdo a su experiencia y valores?
	Competencias Definidas	Diseñar Manifestar Seleccionar Solucionar	¿La formulación competente al escoger una decisión que vaya a resolver?.

Variables	Indicadores	Índices	Ítems
Vd = V2 Productividad Laboral	Laboral	Desempeño Eficiencia Calidad Activo	¿Cuál es la mayor desempeño en la calidad laboral ?
	Profesional	Actividad Formación Ética Compromiso	¿Qué formación profesional y ética debe tener en su formación?
	Personal	Lidera Innovación Atención Movilidad	¿De qué manera debe liderar e innovar en lo personal?
	Empresarial	Planificación Organización Recursos Beneficios	¿Cuáles son las capacidades de productividad en la planificación?

CAPÍTULO III

3. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados obtenidos de la investigación

La población estudiada fue finita, para lo cual, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

En donde:

n = Muestra

N = Población o número de elementos.

P/Q = Probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia (50 / 50%).

Z = Nivel de confianza (95%) Equivale a 1.35.

E = Margen de error permitido (5%).

$$n = \frac{1,35^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 130}{0,05^2 (130 - 1) + 1,35^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{1,82 \times 32,5}{0,0025 (129) + 1,82 \times 0,25}$$

$$n = \frac{59,15}{0,3225 + 0,455}$$

$$n = \frac{59,15}{0,7775}$$

$$n = 76,07$$

R// 76

Por lo tanto, el tamaño de la muestra de los 130 Clientes es de 76, con los cuales, se procedió a realizar las encuestas establecidas.

En la Unidad Educativa Quevedo; de la ciudad de “Quevedo” Provincia Los “Ríos”, en la actualidad cuenta con una población de 34; de los cuales, 30 son Docentes, 3 Secretarias y 1 Rector; que a continuación se detallan:

Cuadro de Población y Muestra.

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN	%	MUESTRA	%
Docentes	30	88,24	24	85,71
Secretarias	4	11,76	4	14,29
Total	34	100	28	100

Elaborado por: Karina Vivero Caicedo.

Fuente: Unidad Educativa “Quevedo”.

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

3.1.2. Análisis de interpretación de datos

ENCUESTA APLICADA A SECRETARIA

Esta encuesta contribuirá a mejorar el perfil profesional de las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo tanto en la parte de productiva como en la profesional.

Pregunta # 1

¿El nivel profesional del personal de secretariado corresponde acorde con las funciones que desempeña?

Gráfico # 1. Nivel profesional de las Secretaria acorde a las funciones que desempeña



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

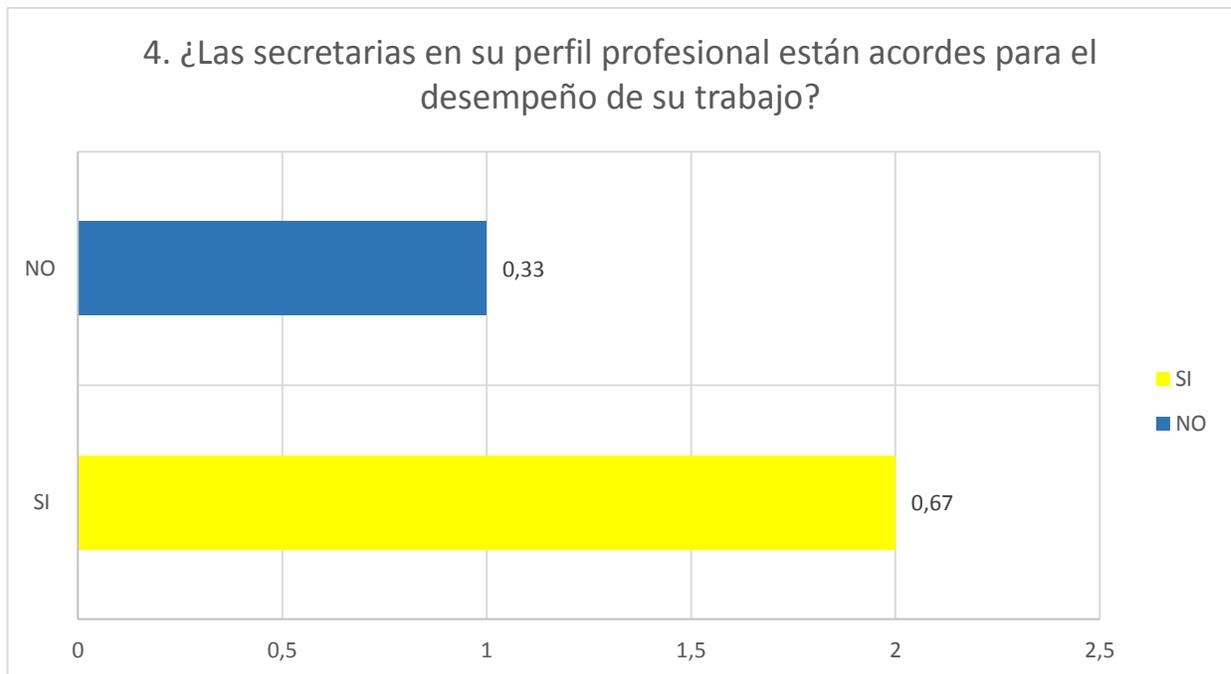
Análisis Podemos observar que hay un porcentaje minoritario del 33% que opinan que sí, poseen un nivel acorde con las funciones que desempeña, mientras que un 67% opinan que no tienen este nivel profesional para desempeñarlo.

Pregunta # 4

4. ¿Las secretarias en su perfil profesional están acordes para el desempeño de su trabajo?

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	2	0,67
NO	1	0,33
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 4. Perfil Profesional de las secretarias conforme a su desempeño



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

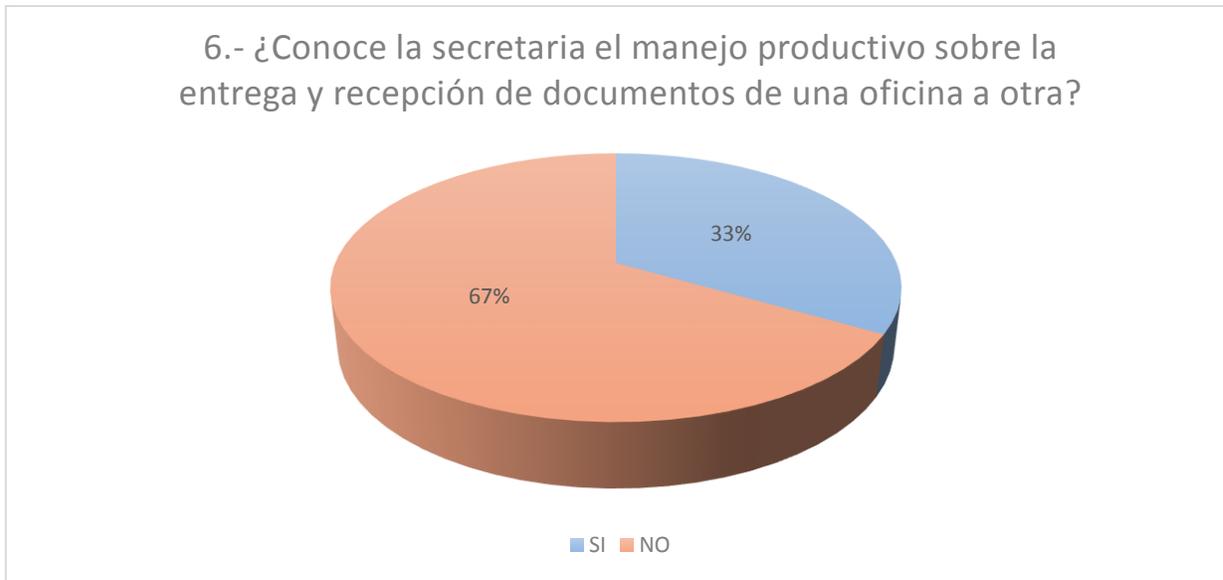
Como se puede apreciar en el siguiente gráfico de barras se visualiza que el 67% opinan que sí, que existe una afinidad acorde a su trabajo y desempeño profesional, mientras que un 33% opinan que no está acorde con desempeño

Pregunta # 6

¿Conoce la secretaria el manejo productivo sobre la entrega y recepción de documentos de una oficina a otra?

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	0,33
NO	2	0,67
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 6 El manejo productivo sobre entrega y recepción de documento.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

Se puede confirmar y apreciar en el diagrama estadístico que tenemos un porcentaje del 33% opina que sí conocen las secretarías sobre el manejo productivo, mientras que un 67% opinan que no conoce sobre el manejo productivo las secretarías.

ENCUESTA APLICADA A DOCENTES

Pregunta # 11

¿Opina usted que el nivel profesional de su secretaria debe ser acorde con las ocupaciones que desempeña?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	15	0,50
NO	15	0,50
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 11 El nivel profesional de la secretaria.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

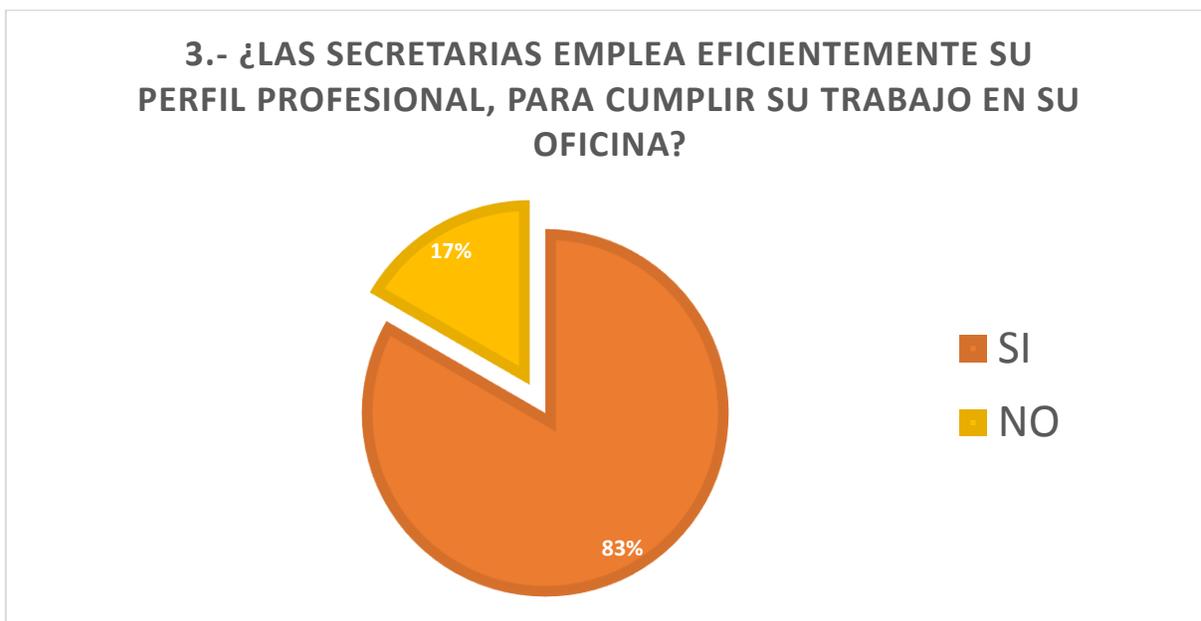
Mediante el siguiente gráfico podemos observar que hay un 50% opinan que si tienen un nivel acorde a su profesión mientras que el 50% dice que no está acorde a la desempeña.

Pregunta # 13

¿Las secretarias emplean eficientemente su perfil profesional, para cumplir su trabajo en su oficina?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	25	0,83
NO	5	0,17
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 13 El perfil profesional de la secretaria.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

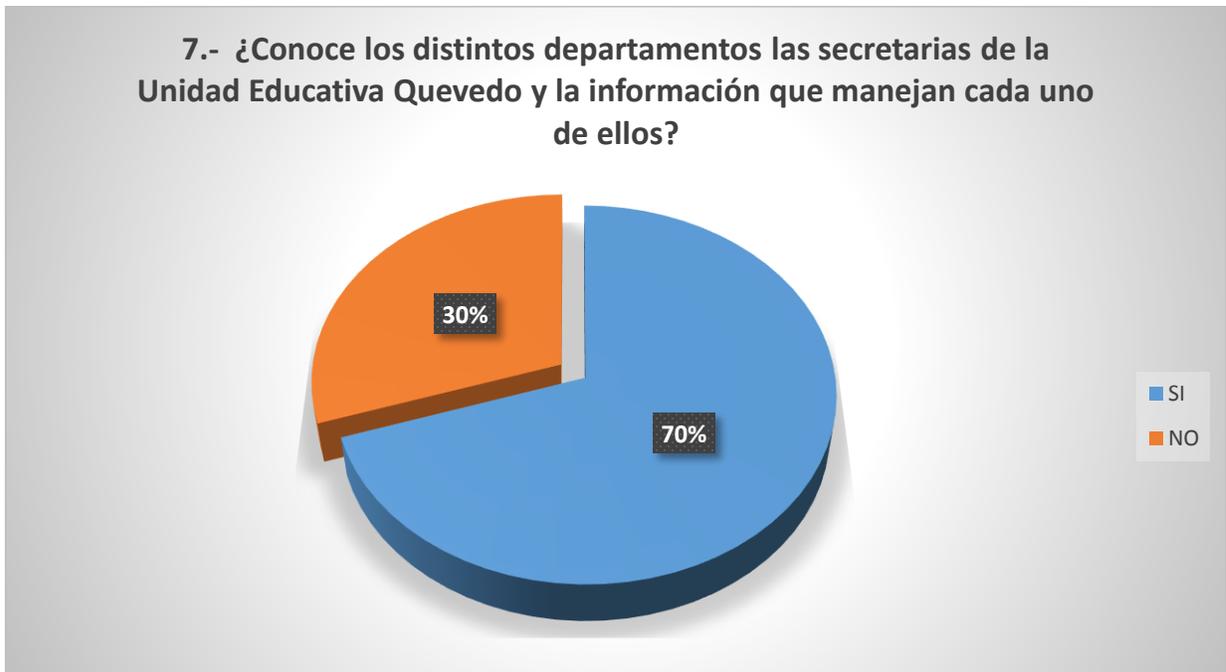
Según el gráfico podemos observar que la mitad es decir un 83 % de los docentes expresan que las secretarias emplean eficientemente su perfil profesional en su trabajo y un 17% opina que no emplea todo su perfil en las labores diarias.

Pregunta # 17

¿Conoce los distintos departamentos las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo y la información que manejan cada uno de ellos?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	21	0,70
NO	9	0,30
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 17 La información que manejan cada uno de ellos.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

En este gráfico nos muestra que el 70% de las secretarias conocen los distintos departamentos de la unidad, mientras que el 30% dicen que no conocen de la información que se manejan.

3.2. Conclusiones específicas y generales

3.2.1. Específicas

Sugerir que para mantener un resultado en la productividad laboral de las secretarias se requiere que estas tengan un conocimiento en competencias cognitivas para su mayor desempeño en su perfil profesional.

Como resultado de la investigación estadística presentada es posible concluir que las competencias procedimentales producen una estrecha relación con la productividad laboral de las secretarias.

Debido al resultado de las competencias específicas se puede concluir que existe una gran concordancia con el desarrollo de la productividad laboral en las secretarias

3.2.2. General

Por otro lado, se puede llegar a concluir que el perfil profesional tiene relación directa con las competencias cognitivas siendo esto la base de la productividad en las secretarias ejecutivas.

Es evidente y cabe coincidir que la productividad laboral de la secretaria tiene competencias específicas que son fundamentales para la relación cognitiva del perfil profesional.

Finalmente se enfatiza en que el perfil profesional se necesita de competencias procedimentales para que las secretarias ejecutivas desempeñen toda su productividad laboral.

3.3. Recomendaciones específicas y generales

3.3.1. Específicas

Sugerir a las autoridades a que debe hacerse un análisis de los perfiles profesional de las secretarias para mejorar y contribuir al desarrollo de la productividad laboral en la Unidad Educativa Quevedo.

Tomar las acciones necesarias para que las competencias cognitivas, procedimentales y específicas estén relacionadas directamente en el perfil de la secretaria para un beneficio productivo de la Institución.

Es recomendable concebir que se realice una revisión a cada competencia para evaluar el rendimiento que ejercen en la productividad laboral y perfil profesional de cada secretaria.

3.3.2. Generales

Incentivar a que las secretarias realicen una acción productiva en su perfil profesional y visualizar los resultados de las competencias en la Institución

Demostrar a las autoridades de la Unidad Educativa Quevedo, el desarrollo en relación a las competencias, siendo de gran utilidad para la productividad laboral e imagen del perfil profesional.

Innovar constantemente sobre los conocimientos de las competencias en el desarrollo de la productividad y su relación con el perfil profesional

CAPÍTULO IV

4. Propuesta de Aplicación

4.1. Propuesta de aplicación de Resultados

4.1.1. Alternativa Obtenida

Instructivo para optimizar el desarrollo del perfil profesional de las secretarias y su productividad laboral en la institución

4.1.2. Alcance de la Alternativa

La Unidad Educativa Quevedo se interesa porque su personal se sienta satisfecho con la labor que realiza ya que de esta manera podrán obtener resultados exitosos al alcanzar las metas propuestas y aumentar el nivel de productividad.

Entonces es necesario que las secretarias, tengan conocimiento de técnicas actuales de secretariado, para que puedan cumplir sus funciones de la mejor manera y que no tengan los problemas al momento de realizar sus labores.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

4.1.3.1. Antecedentes

Cada proceso se adecua y facilita a los conocimientos de una institución tiene prioridades que alcanzan mediante procesos con una adecuada productividad laboral, y un aspecto relevante se toma en cuenta con la capacidad para brindar un perfil profesional de acorde a la productividad.

Todo esto se logra de acuerdo al instructivo que se aplicará en la Unidad Educativa Quevedo, y así encontrar y analizar la capacidad de productividad que se necesita las secretarias en los meses de mayor demanda que son las de matrículas y los meses de finalización del periodo lectivo, además con esto las secretarias desempeñan su perfil profesional y aumentan su ritmo de productividad laboral en beneficio personal y de la institución donde labora.

4.1.3.2. Justificación

Es por ello que la presente investigación se planteó como objetivo establecer las competencias que tiene la satisfacción laboral en la productividad del perfil profesional, así como objetivos específicos el evaluar el nivel de competencias que tienen los empleados, determinar la importancia que se sienta preparado para su trabajo, además de los efectos que conlleva esto en la productividad.

Poseer un léxico muy adecuado para el desenvolvimiento de comunicación, sobre todo la actitud que son primordiales como la cortesía, amabilidad, respeto y colaboración con los demás; llegar con una fluidez positiva y un correcto trato a los docentes y alumnos que garanticen sobre todo mejorar su productividad en el manejo de la información de la institución dentro de su perfil profesional que le corresponde.

Cada institución utiliza estrategias que pueden venir desde el liderazgo del Director hasta un incentivo, tomando en cuenta que cada persona merece una excelente atención y disponibilidad total de la secretaria que lo atiende ya que esta tiene un perfil profesional adecuado y está facultada para la atención personalizada de la misma

Este instructivo de mejora para el perfil profesional y productividad será la herramienta básica que se utilice, y esta está dirigida al mejoramiento del perfil profesional y su productividad laboral, ya que son ejes fundamentales para la comunidad educativa de la Unidad Educativa Quevedo.

4.2. Objetivos

4.2.1. General

Diseñar un instructivo para optimizar la productividad laboral y perfil profesional de las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo.

4.2.2. Específicos

Capacitar a las secretarias sobre la productividad laboral en la calidad de alcanzar un perfil profesional.

Socializar el instructivo a las secretarias ejecutivos de la Unidad Educativa Quevedo, para fortalecer el perfil profesional y su productividad laboral.

Implementar la utilización del instructivo de forma permanente, para obtener un perfil profesional con mayor productividad laboral.

4.3.3. Estructura general de la propuesta

4.3.3.1. Título

Instructivo para optimizar la productividad laboral y su Perfil Profesional de las Secretarías de la Unidad Educativa Quevedo.

4.3.3.2. Componentes

El Instructivo optimizar la productividad laboral y perfil profesional de las secretarías de la Unidad Educativa Quevedo.

Los tipos de capacitación mencionados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

1. Formación: tiene como propósito impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento de la institución.
2. Actualización: orientada a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de avances de competencias en una determinada actividad.
3. Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o, al desarrollo de habilidades respecto a un área determinada de actividad.
4. Perfeccionamiento: tiene como objeto completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
5. Complementación: su objeto es reforzar la formación del personal de secretarías para ser más productivas en su labor.

Tema: ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 8 horas

Objetivo: Ofrecer lineamientos para mejorar la atención al cliente.

Contenidos:

1. Calidad y excelencia en el servicio al cliente.
2. Técnicas de atención al cliente.

Instrumentos de evaluación: Se utilizarán una atención oportuna de excelente calidad se priorizará las evidencias que necesiten los docentes o el director de la institución. Utilizar Técnicas que se utilizan el buen trato, ser servicial, como resultado a sus competencia y formación.

Tema: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Duración: 8 horas

Objetivo: Incrementar la productividad del personal.

Contenidos:

- 1.- Motivación, actitud, liderazgo y éxito
- 2.- Atención y servicio excelente
- 3.- Manejo del tiempo, agenda y reuniones
- 4.- Trabajo en equipo
- 5.- Atención telefónica
- 6.- Relaciones Interpersonales Exitosas

Instrumentos de evaluación: Se utilizarán como resultados las aptitudes de las secretarias para incrementar la productividad, en cuanto a sus competencias cognitivas, procedimentales y específicas para tener un mejor desempeño en su perfil profesional y en su productividad laboral.

PRESENTACIÓN

La capacitación se ha convertido en uno de los instrumentos fundamentales para mejorar la competitividad de las instituciones y fortalecer su cohesión organizacional, respondiendo, así a desafíos que plantean la globalización y los cambios tecnológicos, los que exigen una adaptación permanente de los recursos humanos en los procesos productivos. De otro lado, la gestión de la capacitación en las empresas es cada vez más compleja debido a la variedad de tecnologías de producción, información y comunicación, los cambios en las formas de organización del trabajo, y la diversidad de la oferta de servicios formativos.

Actualmente, los encargados de la capacitación en las empresas se ven enfrentados a preguntas para las que no existen respuestas fáciles. ¿Cómo identificar las necesidades de capacitación?; ¿cómo organizar acciones formativas eficaces y a costos razonables?; y ¿cómo evaluar los resultados y el impacto de la capacitación en el quehacer de la empresa?, son interrogantes que exigen un análisis cada vez más profesional.

Ante tales interrogantes, la presente propuesta conlleva a la presentación de un tema especial y muy significativo en los momentos actuales, cual es LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

El módulo está dirigido a personal de secretarías de la Unidad Educativa Quevedo

El presente módulo presenta los subtemas relacionados con la ATENCIÓN AL CLIENTE, la motivación a utilizarse durante el evento, la metodología de trabajo, entre otros puntos considerados significativos.

1.- ESTRUCTURA DEL MÓDULO:

ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivos terminales del Módulo

- Utilizar técnicas de servicio al cliente.
- Identificar claramente al cliente de acuerdo a su procedencia.
- Adquirir destrezas y habilidades para adoptar una actitud personal agradable.
- Programar y controlar información en relación al servicio que proporciona.

Objetivos:

Ofrecer lineamientos básicos para mejorar la atención al cliente.

- Crear en el estudiante una cultura de servicio, orientada a mejorar las relaciones con sus clientes, y en consecuencia mejorar la sociedad;
- Presentar de manera práctica, dinámica, clara y, al mismo tiempo precisa, los beneficios que se obtienen al lograr ofrecer a los clientes un servicio de calidad.

2. CONOCIMIENTOS DE BASE EXIGIDOS

Como requisito general se requiere haber asistido a eventos de capacitación en Relaciones Humanas.

2. PERFIL DE LOS DOCENTES QUE IMPARTIRÁN EL MÓDULO

- Habilidad de manejar una variedad de técnicas de aprendizaje de grupos (estilo aula taller).
- Demuestra amplio conocimiento del sector de la disciplina que enseña y del sector de turismo.
- Se identifica con la filosofía del proyecto
- Establece buenas conexiones con contenidos y aspectos prácticos de los módulos que desarrolla. Crea un espacio favorable para el aprendizaje, tiene empatía con los estudiantes para facilitar los aprendizajes.

2.- ESTRUCTURA DEL MÓDULO:

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Objetivos terminales del Módulo

- Motivación, actitud, liderazgo y éxito
- Realizar una atención completa y exclusiva.
- Adquirir destrezas trato cortés, al cliente
- Proporcionar eficiencia al prestar un servicio.

Objetivos:

Entregar procedimientos básicos para optimizar la eficiencia administrativa.

- Incentivar y mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios del personal administrativo.
- Lograr y dirigir de manera acertada los procesos de atención y mantener eficientemente su perfil profesional.
- Incluir un trabajo de calidad y eficiencia con una excelente atención y prontitud.

2. CONOCIMIENTOS DE BASE EXIGIDOS

Como requisito general se requiere haber asistido a eventos de capacitación en Motivación y Eficiencia

2. PERFIL DE LOS DOCENTES QUE IMPARTIRÁN EL MÓDULO

- Habilidad de técnicas de aprendizaje de eficiencia y eficacia (estilo laboratorio taller).
- Personal competente y de conocimiento en la eficiencia y eficacia en instituciones
- Proyección en relación a la propuesta a dirigir
- Generar un ambiente propicio para el desarrollo de las exposiciones de los módulos, además conceptualice en relación a la eficiencia y eficacia administrativa.

4.3.3.3. Presupuesto.

INDICADORES	CANTIDAD	COSTO UNIT	SUBTOTAL
Instructor	1	344	
Honorarios / Mes	1	344	
Meses de Trabajo	2	688	688
Varios	1	100	100
Material	1	150	150
TOTAL			938

4.4. Resultados esperados de la alternativa

Como resultado se espera que se aplique de forma adecuada este instructivo para poder tener una mejor atención de los Docentes y toda la comunidad educativa siendo esto primordial para una buena imagen del área, aplicando todas las competencias cognitivas en su implementación y así mismo obtener secretarias modernas que viabilicen de forma oportuna la información y para que sea más productiva en sus labores diarias

BIBLIOGRAFÍA

- Auccasi, M. (08 de Septiembre de 2016). Perfil profesional Por Marcelino Auccasi Lema Martinez. Obtenido de http://www.enfermeriaperu.com/mistrabajos/perfil_profesional2.htm
- Barre, J. A. (2015). Comportamiento Organizacional en el nuevo perfil de la Secretaria Ejecutiva para la Eficiencia y Superación Empresarial. (M. U. Machala, Ed.) Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/5385>
- Blázquez, M., & Mondino, A. (01 de enero de 2012). Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores. Obtenido de URL <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>
- Boltvinik, J. (1999). Capítulo 3. Maslow: teoría de las necesidades ... - julioboltvinik.org. Obtenido de www.julioboltvinik.org/documento/.../Vol%20I/Capítulo%203.%20Maslow.pdf
- Castorina, J. (2010). La Dialéctica en la Psicología del Desarrollo:. SciELO, 524 .
- Chávez, E. (7 de enero de 2011). Teoria humanista. Obtenido de <http://teoria-humanista3.blogspot.com/2011/01/carl-rogers.html>
- Chiavenato, I. (2007). Administracion de Recursos Humanos. México: mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Contreras, J. (2006). Edad Moderna - Joseacontreras.net. Obtenido de <http://www.joseacontreras.net/admon/page05.htm>
- Ecured. (08 de septiembre de 2016). Secretaria Ejecutiva - EcuRed. Obtenido de https://www.ecured.cu/Secretaria_Ejecutiva
- Espacio, I. (02 de enero de 2012). Los Tres Factores del Desempeño Profesional. Obtenido de <http://www.espacioimpulso.es/los-tres/>
- Fuentes, S. M. (marzo de 2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad -. Obtenido de biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pd

- Gauto, D. M. (03 de 03 de 2009). Secretaria Ejecutiva. Funciones . Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva/mision-perfil-funciones-secretaria>
- Jacome, L., & Ariza, L. (01 de MARZO de 2012). Desempeño de la Secretaria. Obtenido de <http://leydisylizeth.blogspot.com/2012/03/relaciones-humanas.html>
- Laza , S. (24 de abril de 2006). Adam Smith - ZonaEconomica. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/adamsmith>
- Maslow, A. (01 de abril de 1970). La jerarquía de necesidades de Maslow. Obtenido de http://encina.pntic.mec.es/plop0023/psicologos/psicologos_maslow.pdf
- Medina, C. H. (22 de noviembre de 2012). Evaluación del desempeño . Obtenido de <http://es.slideshare.net/krmn01/evaluacin-del-desempeo-15306517>
- Navarro, F. (marzo de 2012). satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Sonco, R. M. (27 de julio de 2012). Secretariado. Obtenido de <http://rositasecr.blogspot.com/>
- Villacreses, M. B. (02 de 01 de 2015). El perfeccionamiento curricular en la formación del profesional de secretariado ejecutivo. Su impacto social. REFCaE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010, 2(3), 31-44. Obtenido de <http://www.runachayecuador.com/refcale/index.php/refcale/article/view/69/52>
- Vision, P. (23 de abril de 2013). Apariencia personal de la secretaria elegante. pág. 1.
- Wordpress. (2016). Manual de Gestión Secretarial . Obtenido de <https://linamanualdegestionsecretarial.wordpress.com/elementos-de-secretariado/>
- Zapata, I. (1 de enero de 1985). Manual de la secretaria eficiente.
- Zúñiga, E., & Mora, G. (1999). Gestión Secretarial. Bogota - Colombia: Bogotá, Colombia McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://biblioteca.uide.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=13073>.

ANEXOS

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Metodología de Investigación

La presente investigación es de carácter cualitativo ya que esta interpreta el problema de estudio sobre la problemática, para analizar todos los hechos y vivencias propias de la investigación, esto también interactúa con los objetivos planteados en la investigación.

Modalidad de Investigación

Se sintetiza en una investigación de campo con el personal de secretariado ejecutivo de la Unidad Educativa Quevedo, para motivar a un mejor desempeño y que sean más productivas en el perfil profesional y rol que cumplen, esto tendrá la realización en el cantón Quevedo

Tipo de Investigación

Correlacional.

Esta investigación se utilizó para establecer las relaciones la productividad de una secretaria ejecutiva y así determinar su incidencia en la Unidad Educativa Quevedo en el año 2016.

Cuantitativo.

Es un instrumento aplicable como encuesta y cuestionarios para obtener información precisas y análisis de conceptos.

Cualitativa.

La escala cualitativa ayuda a cuantificar los resultados que planteamos en nuestro proyecto investigativo durante el proceso de nuestra investigación.

Métodos, técnicas e instrumentos

Se puede afirmar que en la etapa investigativa se demostró y planteo un método inductivo y deductivo los cuales ayudaran a las acciones vinculadas a la problematización, sobre la productividad laboral de la Unidad Educativa, por lo cual se trabajara con los siguientes métodos y técnicas.

Métodos

El método inductivo

Este método lleva un proceso que el cuál es el de verificar a través de observación tabular el frente al perfil profesional que se desea palpar en la institución para que este tenga una adecuada producción y no incida el ambiente laboral de área.

El método deductivo

Se estableció este método porque infería cual es el déficit de las secretarias en su perfil profesional frente a la productividad y su incidencia en el servicio a los representantes legales de la Unidad Educativa

Técnicas

Para lograr este proyecto investigativo es preciso problematizar la actual situación que se presenta en la atención de los servicios a los estudiantes en la extensión universitaria y sus efectos en poco rendimiento y desempeño profesional por parte del personal administrativo. Para esto se emplearon las siguientes técnicas.

Técnica de Observación

La técnica de observación utilizada es una técnica activa que incentive a la interacción entre los participantes (Secretarias), motivándolas para que compartan sus ideas, experiencias y expectativas.

La entrevista

Esta será dirigida al rector y secretaria, además se les realizará una entrevista estructurada a las secretarias.

La encuesta

Esta se realizará a los docentes y se le hará a un conjunto de preguntas a las personas para conocer su opinión sobre la productividad de la secretaria.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizará en la entrevista y encuesta diseñados de tal manera que nos permitieron recopilar información sobre el tema.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

ENCUESTA SECRETARIAS

Esta información contribuirá a mejorar el perfil profesional de las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo, en la parte productiva como en lo profesional.

Lea detenidamente la pregunta y marque con una x en el recuadro según corresponda su respuesta.

ENCUESTA:

1. ¿El nivel profesional del personal de secretariado corresponde acorde con las funciones que desempeña?

Sí

No

2. ¿El personal de secretariado de la Unidad Educativa Quevedo necesita capacitación para un mejor desempeño y productividad?

Sí

No

3. ¿Se desenvuelven las secretarias eficientemente realizando su perfil profesional, para cumplir su trabajo en su oficina?

Sí

No

4. ¿Las secretarias en su perfil profesional están acordes para el desempeño de su trabajo?

Sí

No

5. ¿Los procedimientos cognitivos ayudan a las secretarias al manejo de un cliente exigente en su oficina?

A veces

Nunca

6. ¿Conoce la secretaria el manejo productivo sobre la entrega y recepción de documentos de una oficina a otra?

Sí

No

7. ¿Conoce las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo la información que manejan en todos los departamentos?

Sí

No

8. La actitud que brinda las secretarias al docente y alumnos es

Positiva

Negativa

9. Implementaría un perfil profesional productivo para que su secretaria facilite el trabajo cotidiano.

Sí

No

10. Las secretarias se desenvuelven en un perfil profesional conocedor con la productividad

Sí

No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

ENTREVISTA A DOCENTES

Esta encuesta está dirigida al Director y Docentes de la Unidad Educativa Quevedo, esto contribuirá a mejorar al desempeño de las Secretarías

Lea detenidamente la pregunta y marque con una x en el recuadro según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO:

1. ¿Opina usted que el nivel profesional de su secretaria debe ser acorde con las ocupaciones que desempeña?

Sí

No

2. ¿Usted está de acuerdo en capacitar a sus secretarías sobre la productividad en su perfil profesional, para un mejorar su desempeño?

Sí

No

3. ¿Las secretarías emplea eficientemente su perfil profesional, para cumplir su trabajo en su oficina?

Sí

No

4. ¿Las secretarías utilizan su perfil profesional acordes para el desempeño de su trabajo?

Sí

No

5. ¿Usted cree que su secretaria es paciente ante un cliente externo exigente en su oficina?

Sí

No

6. ¿Cree que su secretaria es productiva para poder recibir y entregar documentos de una oficina a otra?

Sí

No

7. ¿Conoce los distintos departamentos las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo y la información que manejan cada uno de ellos?

Sí

No

8. ¿Se siente conforme con el servicio que brinda las secretarias al docente y alumnos?

Sí

No

9. Probaría que su secretaria implemente un perfil profesional productivo para facilitar el trabajo diario.

Sí

No

10.- Cree como director que las secretarias desarrollan un perfil profesional cognitivo relacionado con la productividad

Sí

No

ENCUESTA APLICADA A SECRETARIA

Esta encuesta contribuirá a mejorar el perfil profesional de las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo tanto en la parte de productiva como en la profesional.

Pregunta # 1

¿El nivel profesional del personal de secretariado corresponde acorde con las funciones que desempeña?

Gráfico # 1. Nivel profesional de las Secretaria acorde a las funciones que desempeña



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis Podemos observar que hay un porcentaje minoritario del 33% que opinan que sí, poseen un nivel acorde con las funciones que desempeña, mientras que un 67% opinan que no tienen este nivel profesional para desempeñarlo.

Pregunta # 2

¿El personal de secretariado de la Unidad Educativa Quevedo necesita capacitación para un mejor desempeño y productividad?

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SÍ	2	0,67
NO	1	0,33
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 2. Capacitación para mejorar el desempeño de las secretarías y su productividad



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

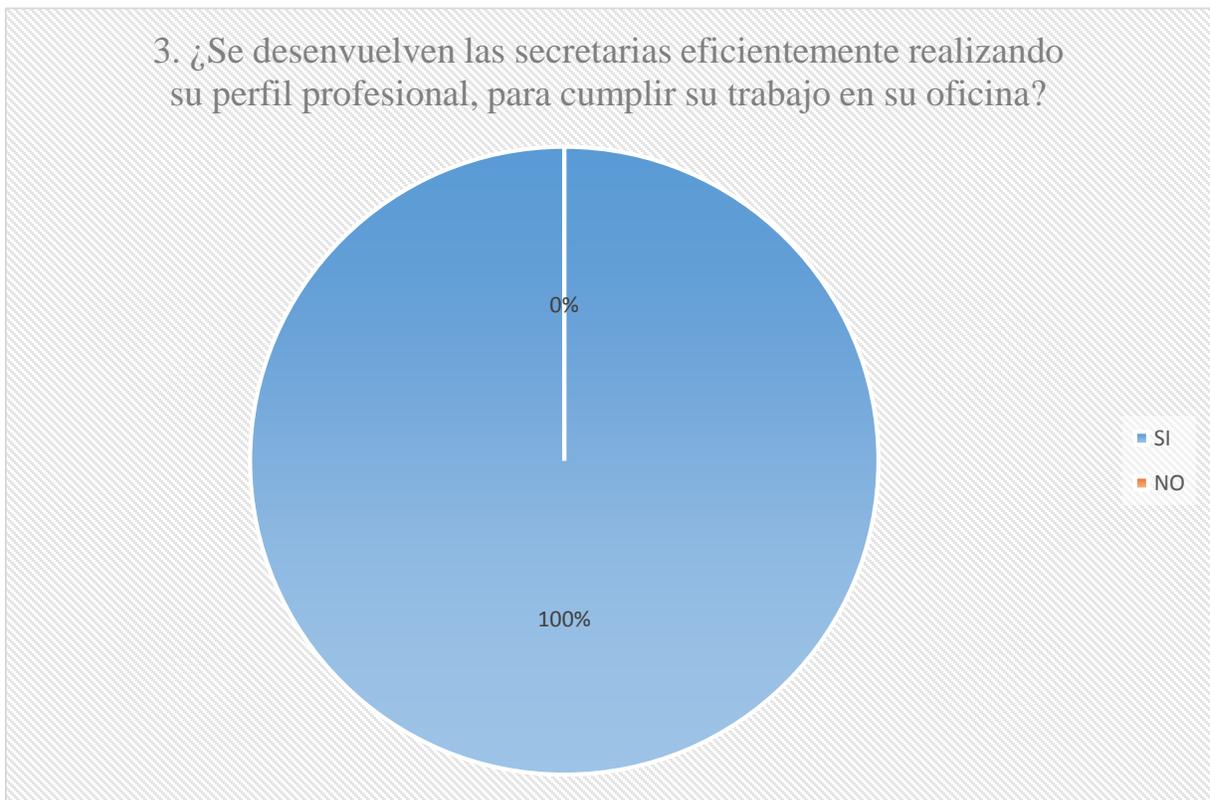
En el siguiente gráfico podemos observar que hay el 67% opinan que sí se debe capacitar al personal de secretariado, mientras que un 33% opinan que no debe capacitarlos porque de igual manera las secretarías son productivas sin capacitaciones.

Pregunta # 3

3. ¿Se desenvuelven las secretarias eficientemente realizando su perfil profesional, para cumplir su trabajo en su oficina?

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	1,00
NO	0	0,00
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 3. Desenvolvimiento eficiente de las secretarias en su perfil profesional



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

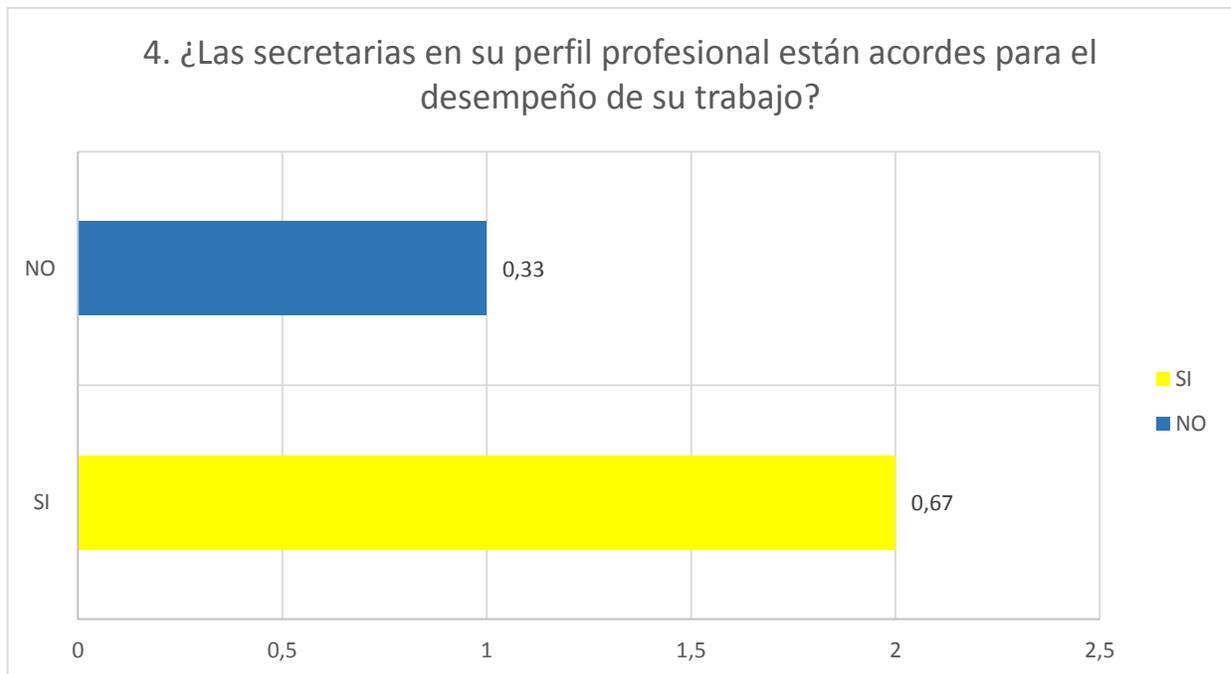
Se puede constatar y apreciar en el diagrama estadístico que tenemos un porcentaje del 100% opina que sí se desenvuelve eficientemente en su perfil profesional, mientras que un 0% opinan que no, es decir que no hay porcentaje mayoritario.

Pregunta # 4

5. ¿Las secretarias en su perfil profesional están acordes para el desempeño de su trabajo?

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	2	0,67
NO	1	0,33
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 4. Perfil Profesional de las secretarias conforme a su desempeño



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

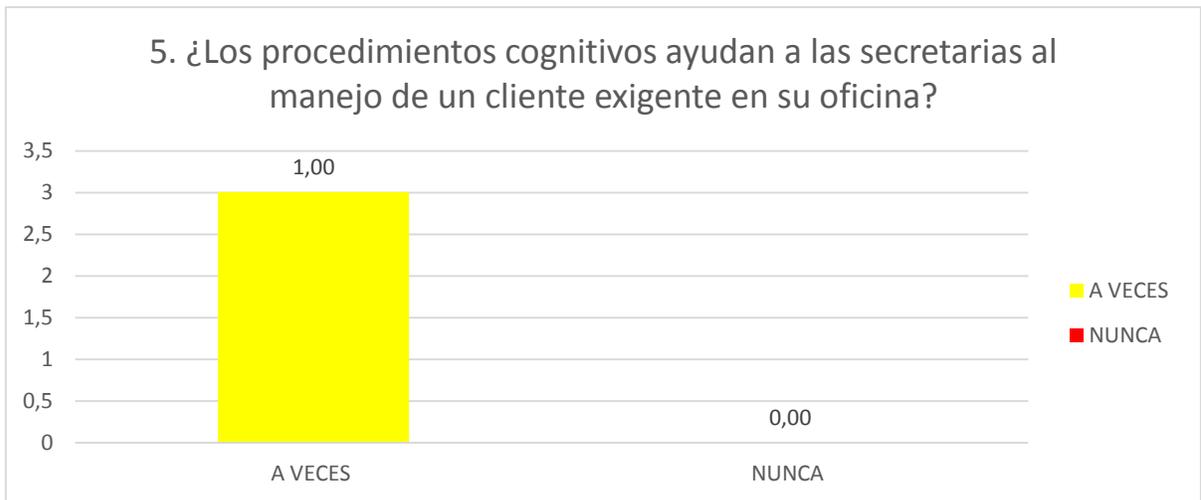
Como se puede apreciar en el siguiente gráfico de barras se visualiza que el 67% opinan que sí, que existe una afinidad acorde a su trabajo y desempeño profesional, mientras que un 33% opinan que no está acorde con desempeño

Pregunta # 5

6. ¿Los procedimientos cognitivos ayudan a las secretarias al manejo de un cliente exigente en su oficina?

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
A VECES	3	1,00
NUNCA	0	0,00
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 5 Procedimientos cognitivos lo cual ayuda a las secretarias.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

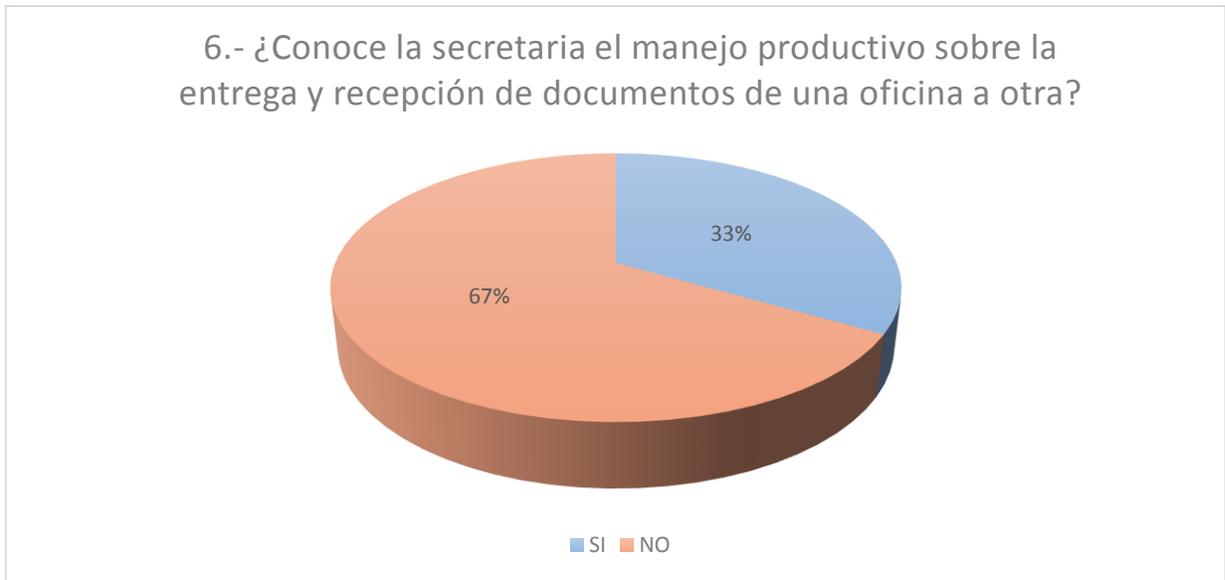
En el siguiente gráfico podemos observar que el 1,00% opinan que los procedimientos cognitivos a veces ayudan a las secretarias al manejo de un cliente exigente en su oficina, mientras que un 0,00% opinan que nunca.

Pregunta # 6

¿Conoce la secretaria el manejo productivo sobre la entrega y recepción de documentos de una oficina a otra?

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	0,33
NO	2	0,67
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 6 El manejo productivo sobre entrega y recepción de documento.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

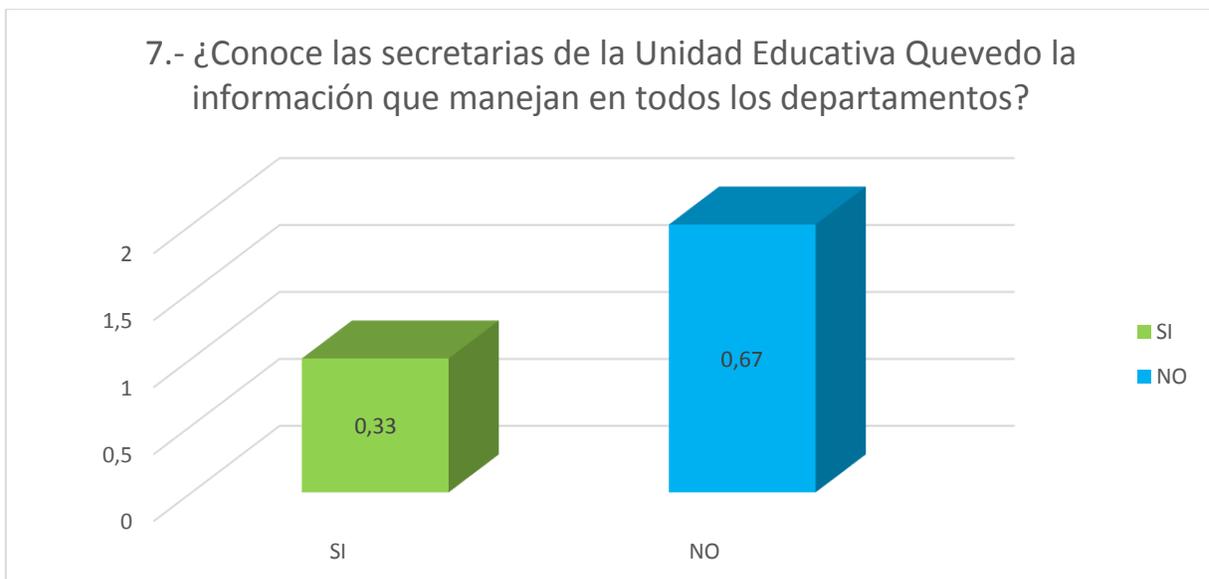
Se puede confirmar y apreciar en el diagrama estadístico que tenemos un porcentaje del 33% opina que sí conocen las secretarías sobre el manejo productivo, mientras que un 67% opinan que no conoce sobre el manejo productivo las secretarías.

Pregunta # 7

¿Conoce las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo la información que manejan en todos los departamentos?

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	0,33
NO	2	0,67
TOTAL	3	1,00

Grafico # 7 La información que se manejan en todos los departamentos de la Unidad.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

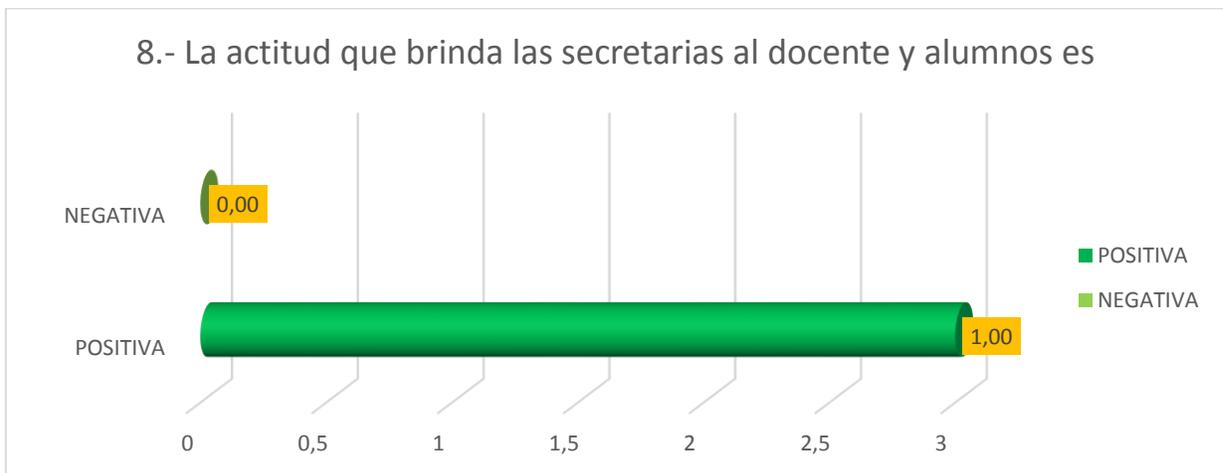
En el siguiente gráfico podemos observar que el 33% opinan que sí conoce las secretarias de la Unidad sobre la información que se maneja, conoce todos los departamentos de la unidad, mientras que un 67% opinan que no conocen sobre esta información.

Pregunta # 8

La actitud que brinda las secretarias al docente y alumnos es:

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
POSITIVA	3	1,00
NEGATIVA	0	0,00
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 8 Actitud que se debe brindar.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

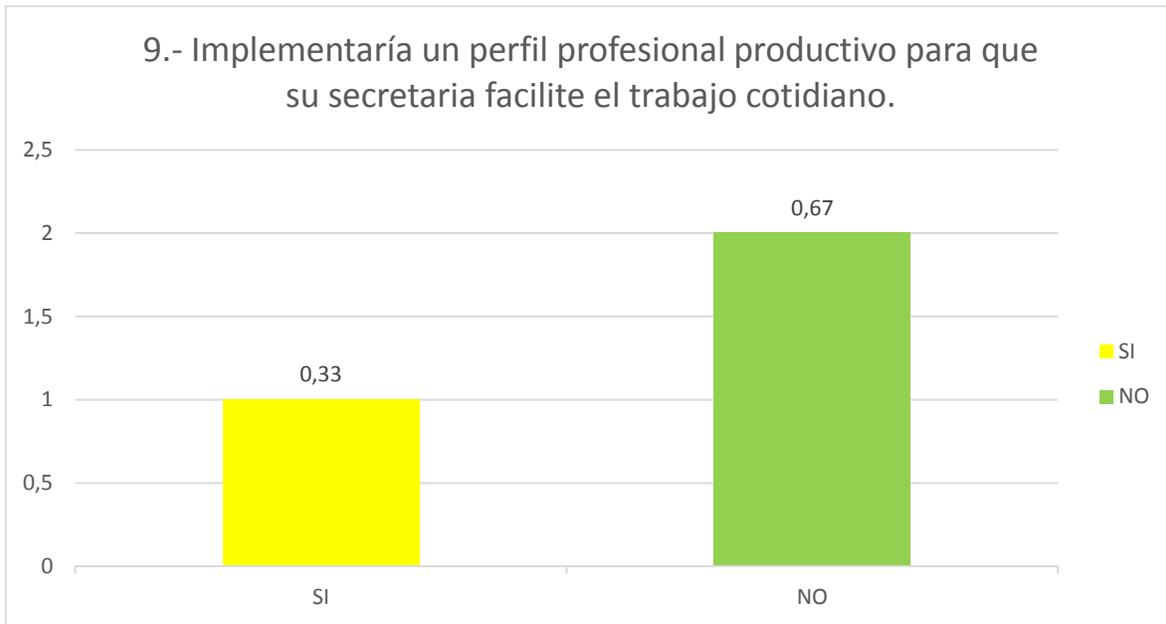
En este gráfico podemos observar que el 33% opinan que sí, tienen una buena actitud de atención y productividad, mientras que un 67% opinan que no.

Pregunta # 9

9.- Implementaría un perfil profesional productivo para que su secretaria facilite el trabajo cotidiano.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	0,33
NO	2	0,67
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 9 El perfil profesional productivo.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

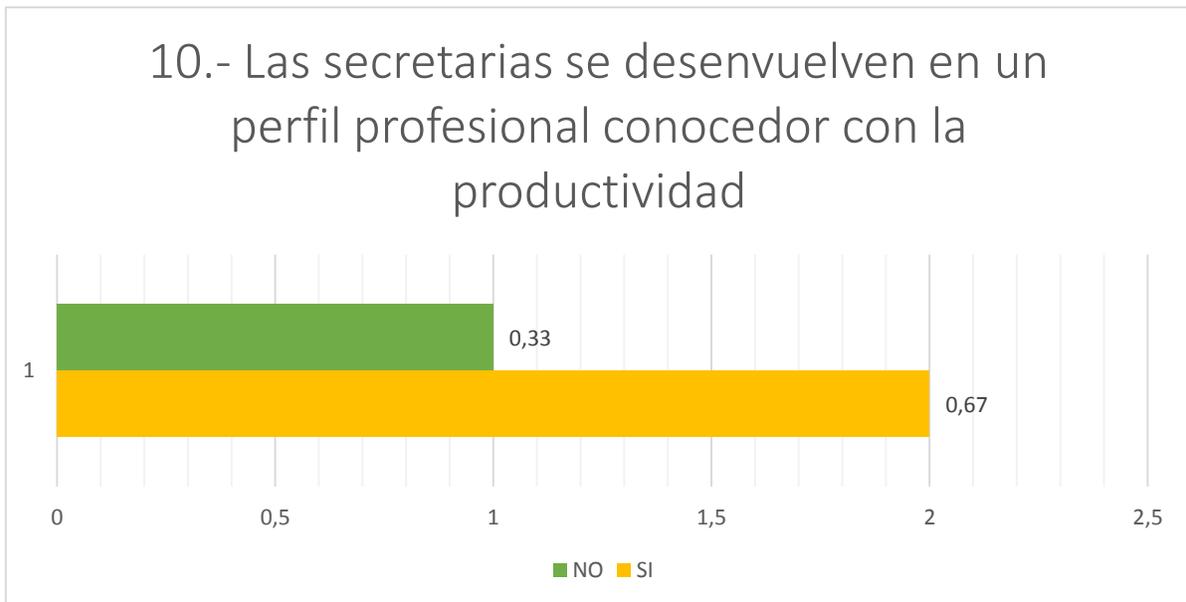
Si bien es cierto que los grafico el 33% opinan que sí se implementara un perfil profesional, mientras que un 33% opinan que no se implementaría un perfil profesional.

Pregunta # 10

Las secretarias se desenvuelven en un perfil profesional conocedor con la productividad

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	2	0,67
NO	1	0,33
TOTAL	3	1,00

Gráfico # 10 El perfil profesional que tienen las secretarias.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

Se puede constatar y apreciar en el diagrama estadístico que tenemos un porcentaje del 0,67% opinan que sí las secretarias se desenvuelven en un perfil profesional, mientras que un 0,33% opinan que no, se conoce sobre la productividad.

Pregunta # 11

¿Opina usted que el nivel profesional de su secretaria debe ser acorde con las ocupaciones que desempeña?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	15	0,50
NO	15	0,50
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 11 El nivel profesional de la secretaria.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

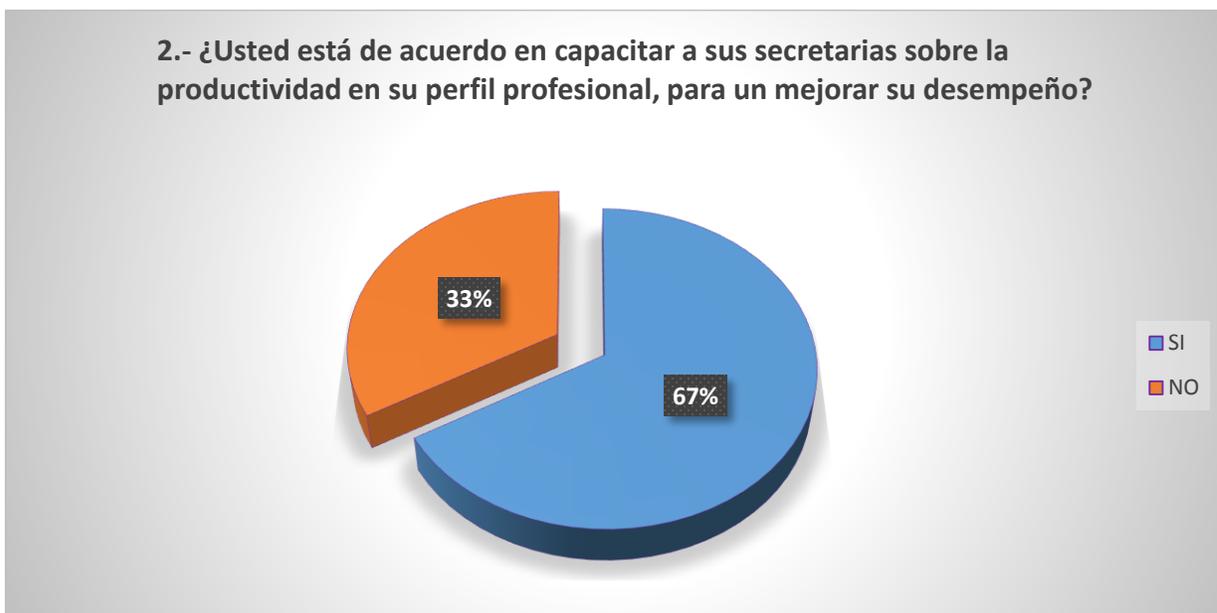
Mediante el siguiente gráfico podemos observar que hay un 50% opinan que si tienen un nivel acorde a su profesión mientras que el 50% dice que no está acorde a la desempeño.

Pregunta # 12

¿Usted está de acuerdo en capacitar a sus secretarias sobre la productividad en su perfil profesional, para un mejorar su desempeño?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	20	0,67
NO	10	0,33
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 12 Capacitación a las secretarias.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

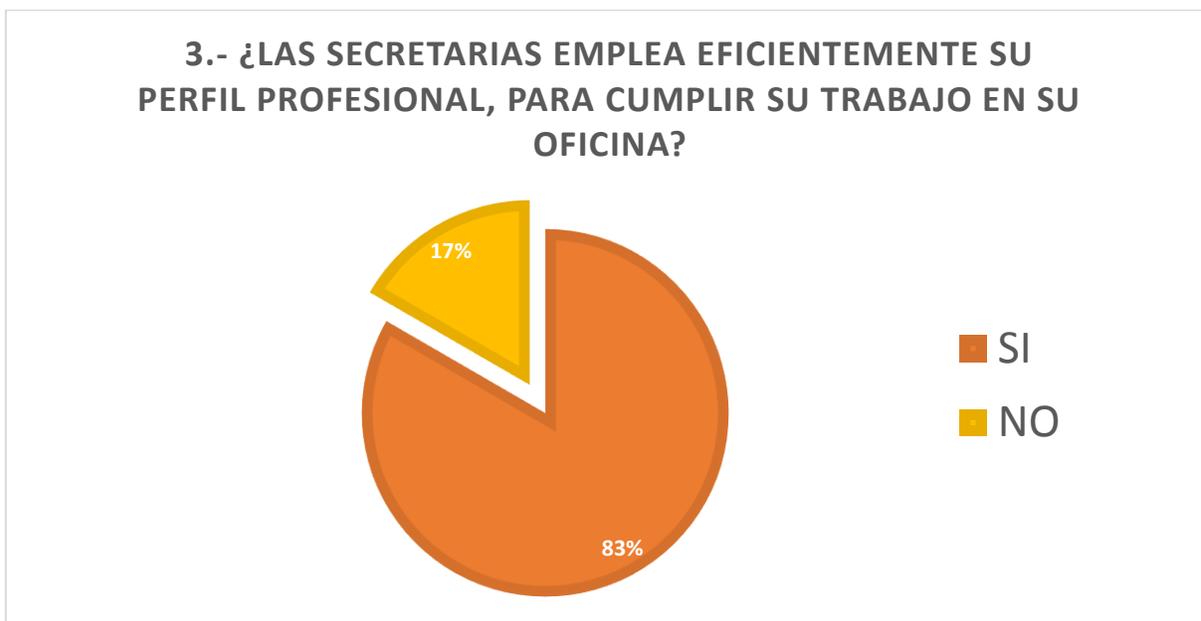
En el siguiente grafico podemos observar que un 67% de los docentes manifiesta que lee si hay que capacitar a las secretarias para mejorar la productividad, en cambio un 33% que no se debe capacitar, porque con la experiencia mejora su productividad.

Pregunta # 13

¿Las secretarias emplean eficientemente su perfil profesional, para cumplir su trabajo en su oficina?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	25	0,83
NO	5	0,17
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 13 El perfil profesional de la secretaria.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

Según el gráfico podemos observar que la mitad es decir un 83 % de los docentes expresan que las secretarias emplean eficientemente su perfil profesional en su trabajo y un 17% opina que no emplea todo su perfil en las labores diarias.

Pregunta # 14

¿Las secretarias utilizan su perfil profesional acordes para el desempeño de su trabajo?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	18	0,60
NO	12	0,40
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 14 El perfil profesional de las secretarias.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

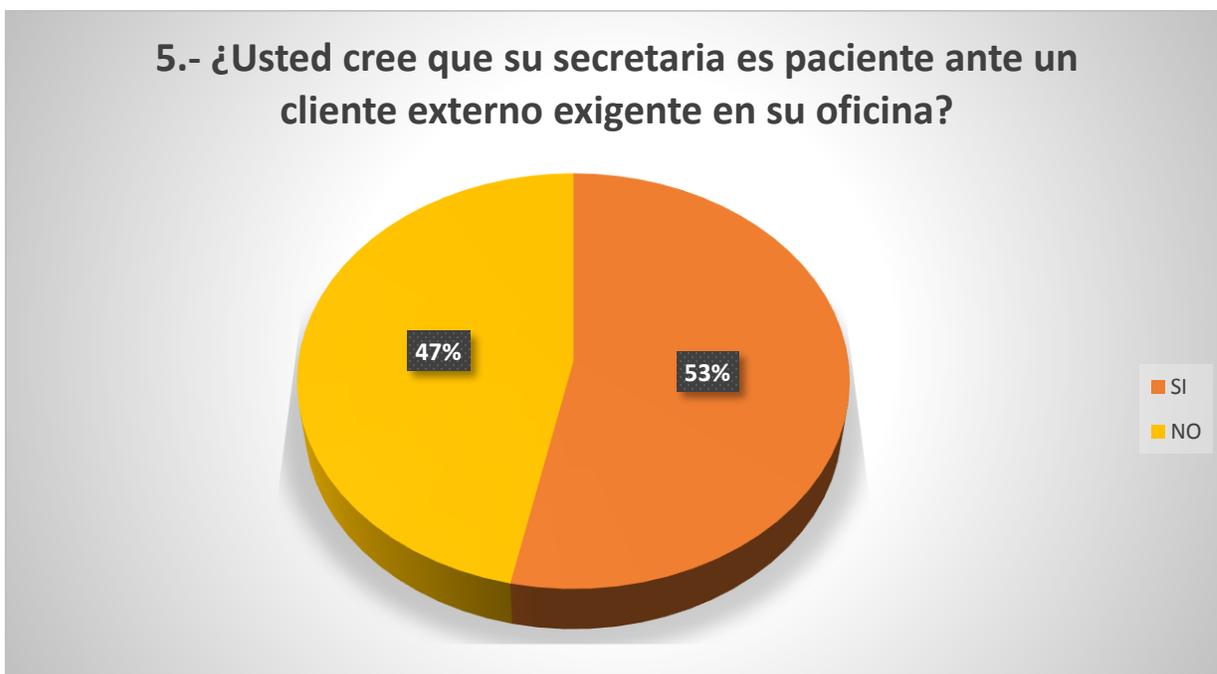
Mediante el gráfico observamos un excelente porcentaje del 60% de los docentes, dice que las secretarias si utiliza su desempeño acorde a su perfil profesional, mientras que un 40% recalca que las secretarias no están acordes con su perfil.

Pregunta # 15

¿Usted cree que su secretaria es paciente ante un cliente externo exigente en su oficina?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	16	0,53
NO	14	0,47
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 15 La secretaria mostrando paciencia con sus clientes.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

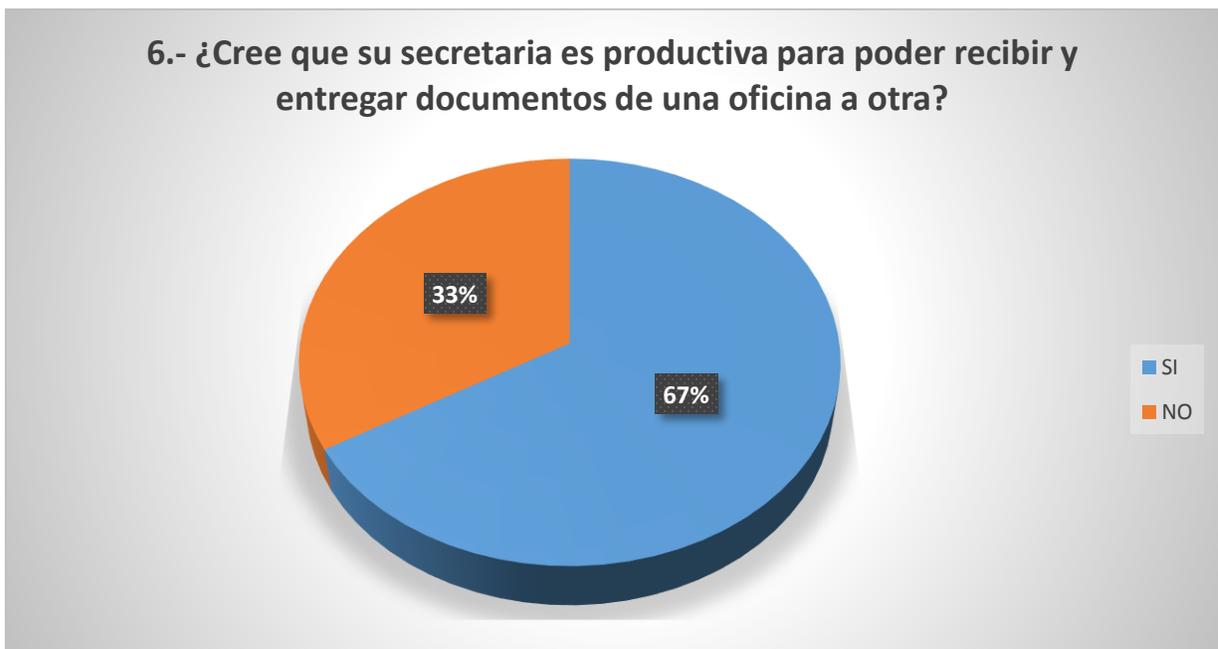
Según el gráfico podemos observar que un 53% de los docentes dice que las secretarías sí son pacientes tanto sea en su oficina como en la parte externa de su trabajo, mientras que el 47% dice que no son muy pacientes y utilizan poco cuando atienden en exteriores.

Pregunta # 16

¿Cree que su secretaria es productiva para poder recibir y entregar documentos de una oficina a otra?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	20	0,67
NO	10	0,33
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 16 Entrega de documentos de una oficina.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

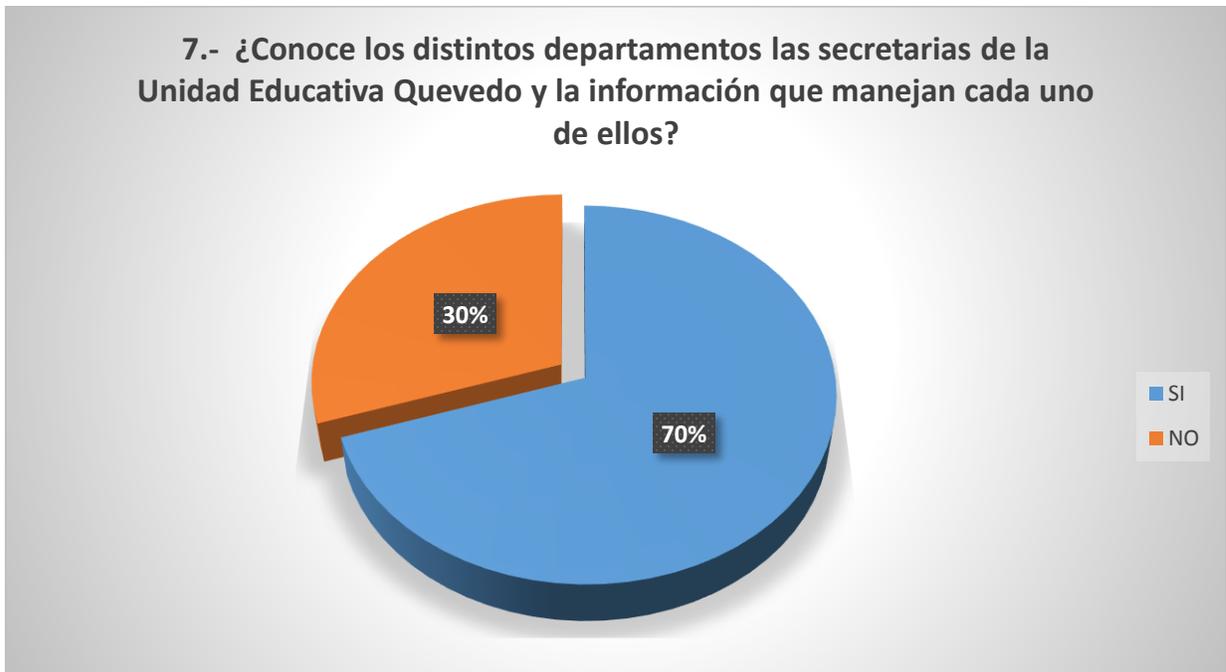
En el siguiente gráfico podemos observar que un 67% creen que su secretaria si son personas productivas, en cambio un 33% que no son productivas para poder recibir y entregar documentos.

Pregunta # 17

¿Conoce los distintos departamentos las secretarias de la Unidad Educativa Quevedo y la información que manejan cada uno de ellos?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	21	0,70
NO	9	0,30
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 17 La información que manejan cada uno de ellos.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

En este gráfico nos muestra que el 70% de las secretarias conocen los distintos departamentos de la unidad, mientras que el 30% dicen que no conocen de la información que se manejan.

Pregunta # 18

¿Se siente conforme con el servicio que brinda las secretarias al docente y alumnos?

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	16	0,53
NO	14	0,47
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 18 El servicio que brinda las secretarias.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

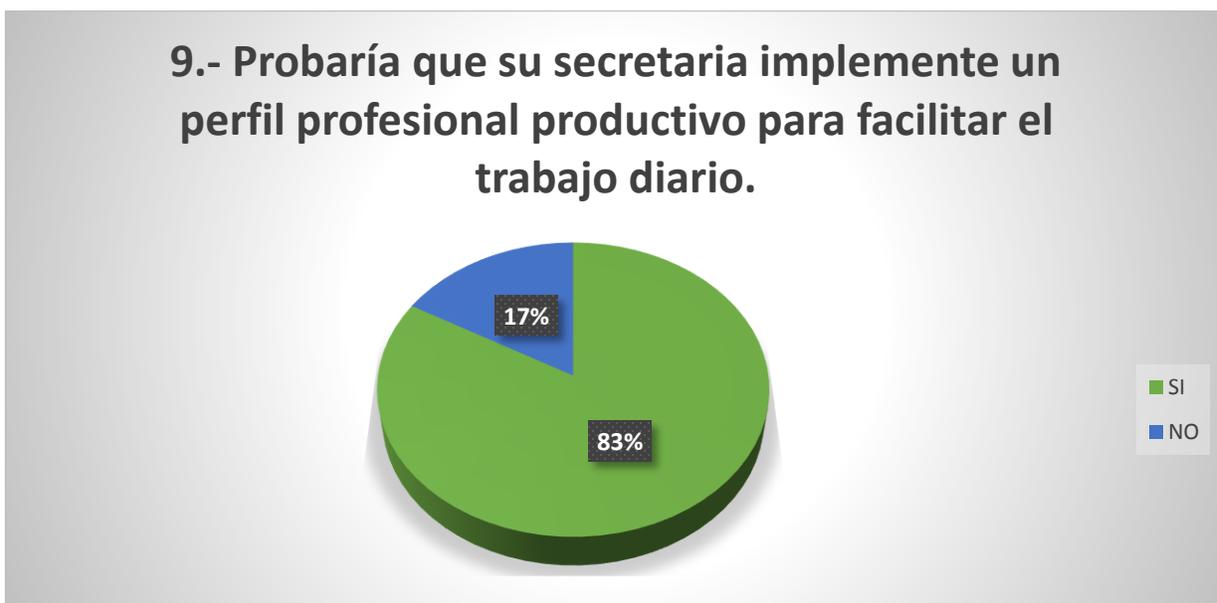
En el siguiente gráfico podemos observar que el 16% opinan que están conforme con el servicio que brinda las secretarias, mientras que un 14% opinan que no se sienten conforme con el servicio que brinda las secretarias.

Pregunta # 19

Probaría que su secretaria implemente un perfil profesional productivo para facilitar el trabajo diario.

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	25	0,83
NO	5	0,17
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 19 Perfil profesional y productivo



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

Si bien es cierto que los grafico el 83% opinan que las secretarias sí probaría en implementar un perfil profesional, mientras que un 33% opinan que no se implementaría un perfil profesional productivo por parte de su secretaria.

Pregunta # 20

Cree como director que las secretarias desarrollan un perfil profesional cognitivo relacionado con la productividad

OPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	19	0,63
NO	11	0,37
TOTAL	30	1,00

Gráfico # 20 Perfil profesional cognitivo.



Fuente: UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

Autor: KARINA BELECIA VIVERO CAICEDO

Análisis

En el siguiente gráfico podemos observar que hay el 63% opinan que sí cree que el director de las secretarias desarrolla un perfil profesional, mientras que un 37% opinan que no desarrolla un perfil profesional el director de las secretarias.

Fotografía N° 1 Realizando la respectiva encuesta y la autorización para la realización de las encuestas.



Fotografía N° 2 Realizando la encuesta a la secretaria de la Unidad Educativa Quevedo



Fotografía N° 3 Realización de la encuesta a la segunda secretaria de la Unidad Educativa Quevedo



Fotografía N° 4 Realización de la encuesta a la Tercera secretaria de la Unidad Educativa Quevedo



Fotografía N° 5 Agradecimiento a las secretarias por el apoyo brindado y su excelente colaboración



Fotografía N° 6 Agradecimientos a las secretarias al Psicólogo Clínico Edisón Jimbo



Fotografía N° 7 Foto de agradecimiento con todo el personal administrativo de la Unidad Educativa Quevedo



MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN
INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE: Karina Belecia Vivero Caicedo **CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe **FECHA:** 16 de noviembre de 2016

TEMA: Perfil Profesional y su incidencia en la productividad de las secretarias ejecutivas de la Unidad Educativa Quevedo en el año 2016.

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR (UNA POR INDICADOR)	CONCLUSIÓN GENERAL
El perfil profesional se relaciona directamente con la productividad de las secretarias ejecutivas en la Unidad Educativa Quevedo en el año, 2016.	Perfil Profesional	Competencias Cognitivas Competencias Procedimentales Competencias Especificas	¿Cuáles son las principales competencias cognitivas que tiene que desarrollar en sus labores? ¿Qué Procedimientos son los más utilizados procedimentales? ¿Cuándo se debe aplicar las competencias específicas para mejorar su productividad y desempeño ?	Por otro lado, se puede llegar a concluir que el perfil profesional tiene relación directa con las competencias cognitivas siendo esto la base de la productividad en las secretarias ejecutivas
	Productividad Laboral	Eficiencia y Eficacia	Dentro del grupo de trabajo donde se desempeña su eficiencia y eficacia es muy fructífera	Es evidente y cabe coincidir que la productividad laboral de la secretaria tiene competencias específicas que son fundamentales para la relación cognitiva del perfil profesional

				Finalmente se enfatiza en que el perfil profesional se necesita de competencias procedimentales para que las secretarias ejecutivas desempeñen toda su productividad laboral.
--	--	--	--	---

RESULTADO DE LA DEFENSA: _____

ESTUDIANTE

DIRECTOR DE LA ESCUELA O SU DELEGADO

COORDINADOR DE LA CARRERA

DOCENTE ESPECIALISTA