



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



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

TEMA:

LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LAS JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

AUTORA

REYNA CALDERÓN AVILÉS

TUTORA

ING. GRACE CONTRERAS CRUZ MSC

LECTOR

LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA MSC

BABAHOYO- LOS RÍOS –NOVIEMBRE -2016

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación,

A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité; en especial a mis hijos por su ayuda y constante cooperación y en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a **Dios** por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora.

Gracias a todos los licenciados que estuvieron al frente de todo mi grupo por la dedicación y esmero por lo que nos enseñaron. En especial a la Ing. Grace Contreras Cruz y al Lcdo. Fausto Hidalgo Troya por la dedicación y empeño que puso al enseñarnos por la paciencia amor y consideración para con sus estudiantes, aquí aprendemos a desenvolvernos por si solo a construir nuestros propios conceptos e ideas a estructurar nuestros conocimientos y ponerlos en práctica.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo 17 de noviembre del 2015

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **REYNA CALDERÓN AVILES**, portadora de la Cédula de Ciudadanía 1206253484, estudiante de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe en la especialidad de Secretaria Ejecutiva Bilingüe, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación declaró la autoría de esta investigación.

LA FORMACIÓN ACADEMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS. Previa la obtención título de **Licenciada en Secretaria Ejecutiva Bilingüe:**

El mismo que es original auténtico y personal. Todos los efectos académicos y legales que se desprenden de la presente investigación son de mi exclusiva responsabilidad.

REYNA CALDERÓN AVILES
C.I. 1206253484



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo 17 de noviembre del 2015

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TESIS

En mi calidad de tutor del informe final del proyecto de investigación presentado por **REYNA CALDERÓN AVILES**, para optar por el título de Licenciada en Secretaria Ejecutiva Bilingüe, cuyo tema es:

LA FORMACIÓN ACADEMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

Pongo a vuestro conocimiento el mencionado trabajo de la estudiante; quien ha cumplido con los requerimientos estipulados en el instructivo del plan de titulación para los egresados de La **Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación**

ING. GRACE CONTRERAS CRUZ MSC
C.I 120323758-9
TUTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo, 17 de noviembre del 2015

CERTIFICACIÓN DEL LECTOR DE TESIS

En mi calidad de lector informe final del proyecto de investigación presentado por **REYNA CALDERÓN AVILES**, para optar por el título de Licenciada en Secretaria Ejecutiva Bilingüe, cuyo tema es:

LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

Pongo a vuestro conocimiento el mencionado trabajo de la estudiante; quien ha cumplido con los requerimientos estipulados en el instructivo del plan de titulación para los egresados de La **Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación**

LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA MSC

C.I. 120296619-6

LECTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL INFORME FINAL
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 25 Septiembre del 2016

En mi calidad de la Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo, **No. 0272, del 14 de julio del 2016**, mediante resolución CD-FAC.C.J.C – SO-006-RES – 002 – 2016, certifico que el Sra. **Reyna María Calderón Avilés**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

FORMACIÓN ACADEMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS PERÍODO 2015-2016.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

Ing. Grace Contreras Cruz Msc
TUTOR
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LECTOR DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 27 de Septiembre 2016

En mi calidad de la Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo, **No. 0272, del 14 de julio del 2016**, mediante resolución CD-FAC.C.J.C – SO-006-RES – 002 – 2016, certifico que el Sra. **Reyna María Calderón Avilés**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

FORMACIÓN ACADEMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS PERÍODO 2015-2016.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA MSC
DOCENTE DE LA FCJSE

RESUMEN

La aptitud del desempeño profesional de cada persona se ve detallada en el campo profesional donde realiza sus trabajos y todo esto se relaciona con el tipo de formación académica, las competencias y el desarrollo personal adquirido y a su vez necesarios para brindar un servicio de calidad a los beneficiarios.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es la relación que tiene el desempeño laboral de las secretarias de la Junta Parroquial de Pimocha, del cantón Babahoyo provincia Los Ríos. Por tal motivo una buena dirección o gerencia debe estar apoyada por asistentes administrativas, que manejen eficientemente sus funciones, que garantice confianza, seriedad, buen trato, conocimientos, habilidades y destrezas en las interrelaciones humanas. Además que sepa cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de la empresa o institución, manejar adecuadamente tecnología de la informática

En el mundo moderno se necesita que la directiva cuente con una secretaria que no sea solamente recepcionista, sino que sea una asistente capaz de contribuir el amplio significado de la función; y las secretarias de la Junta Parroquial no puede ser la excepción, por eso se ha tomado la decisión de un proceso investigativo para ver si de algún modo se logra apoyar para que la formación académica cada vez sea de mejor calidad.

Lo que más se destaca en las secretarias ejecutivas es que son colaboradoras insustituibles del jefe, es quien cumple o trasmite las órdenes, registra y clasifica cualquier documento, resuelve y tiene diversas situaciones.

ABSTRACT

The aptitude of the professional performance of each person is detailed in the professional field where he works and all this is related to the type of academic training and has acquired, new skills and personal development are also the new skills and development Personnel that are necessary to provide a quality service to the beneficiaries.

The main objective of this research is to determine the relationship between the work performance of the secretary of the Parish Council of Pimocha, Babahoyo province Los Ríos. For this reason a good management or management must be supported by administrative assistants, who efficiently manage their functions, that guarantees confidence, seriousness, good treatment, knowledge, skills and abilities in human interrelationships. In addition to knowing how to comply and enforce the policies, rules and procedures of the company or institution, adequately handle computer technology.

In the modern world, it is necessary for the board to have a secretary who is not just a receptionist, but an assistant who can contribute to the broad meaning of the role; And the Parish Board secretary can not be the exception, that is why a decision has been made in a research process to see if some way can be supported to ensure that academic training is of better quality.

What most stand out in the executive secretary we have that they are irreplaceable collaborators of the boss, is who complies or transmits the orders, registers and classifies any document, resolves and has different situations registers and classifies any document, resolves and attends diverse situations.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESULTADO DEL INFORME FINAL

El resultado de esta investigación es realizar un enfoque de gran importancia y conocer el desempeño de las secretarías ejecutivas, para mejorar las actividades diarias dentro de una oficina así mantendrá ordenada de tal forma que puedan ser localizados cualquier tipo de documentos rápidamente cuando sea necesario.

El propósito de ser asistente ejecutiva, es ser eficiente, eficaz para lo que se requiere responsabilidad, conocimientos y profesionalismo para apoyar al gerente, la asistente debe desarrollar las habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones. Hablando en el campo institucional el caso no es aislado, sus administrativos piensan en forma similar, la mayoría se ha dado cuenta que sin su Asistente Administrativa serían cerebros sin brazos.

REYNA CALDERÓN AVILES
C.I. 120625348-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación de la Sra. **Reyna Calderón Avilés**, cuyo tema es: **LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.**

Certifico que el Informe Final fue analizado por el Sistema Anti plagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[8.%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Documento:** CORRECCION 4 - Reyna Calderon.docx (023807677)
- Presentado:** 2016-11-25 17:36 (-05:00)
- Presentado por:** fgalarza@utb.edu.ec
- Recibido:** fgalarza.utb@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Tesis de Reyna Calderon [Mostrar el mensaje completo](#)

A summary box indicates: 8% de esta aprox. 28 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 10 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	TESIS-MAIRA PARA ENVIAR URKUND.doc
	http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/50/1/UTB-FCJ-0001.pdf
	Proyecto INVESTIGACION- Melania-OCT27.docx
	http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/123456789/2272/3/170X390.pdf
	http://mayicensista2013.blogspot.com/

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

ING. GRACE CONTRERAS CRUZ MSC
DOCENTE DE LA FCJ



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: **LA FORMACIÓN ACADÉMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA REYNA MARIA CALDERON AVILES
OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:

Msc.
PROFESORA ESPECIALIZADA

Msc.
DELEGADO DEL DECANO
DELEGADA

Msc.
CONSEJO DIRECTIVO

Ab. Isela Berruz Mosquera
SECRETARIA FAC.CC.JJ.SS

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	v
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TESIS.....	vi
CERTIFICACIÓN DEL LECTOR DE TESIS.....	vii
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	viii
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LECTOR.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
RESULTADO DEL INFORME FINAL.....	xii
INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND.....	xiii
RESULTADO DEL INFORME FINAL.....	xiv
ÍNDICE DE GENERAL.....	xvii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
1.1. TEMA.....	3
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.2.1. Contexto Internacional.....	3
1.2.2. Contexto Nacional.....	4
1.2.3. Contexto Local.....	4
1.2.4. Contexto institucional.....	5
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	6
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.4.1. Problema General.....	6
1.4.2. Problema Específico.....	7
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.7.1. Objetivo General.....	9
1.7.2. Objetivos Específicos.....	10

<p>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</p> <p>2.1. Marco Conceptual.....</p> <p>2.2. Marco Referencial sobre la Problemática de la Investigación.....</p> <p>2.2.2. Antecedentes Investigativos.....</p> <p>2.2.3. Categorías de análisis.....</p> <p>2.3. Postura Teórica.....</p> <p>2.4. HIPÓTESIS.....</p> <p>2.4.1. Hipótesis General.....</p> <p>2.4.2. Sub Hipótesis Derivadas.....</p> <p>2.4.3. Variables.....</p>	<p>11</p>
<p>CAPÍTULO III.....</p> <p>3.1. RESULTADOS DE LA INVENTIGACIÓN.....</p> <p>3.1.1. Prueba estadística aplicada.....</p> <p>3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....</p> <p>3.1.2. Análisis e interpretación de datos.....</p> <p>3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS GENERALES.....</p> <p>3.2.1. Específicas.....</p> <p>3.2.2. General.....</p> <p>3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....</p> <p>3.3.1. Específicas.....</p> <p>3.3.2. General.....</p>	
<p>CAPÍTULO IV PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN.....</p> <p>4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADO.....</p> <p>4.1.1. Alternativa Obtenida.....</p> <p>4.1.2. Alcance de alternativa.....</p> <p>4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.....</p> <p>4.1.3.1. Antecedentes.....</p> <p>4.1.3.2. Justificación.....</p> <p>4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....</p> <p>4.2.1. Objetivo General.....</p> <p>4.2.2. Objetivos Específicos.....</p>	

4.2.3. Estructura general de la propuesta.....	
4.2.3.1. Título.....	
4.2.3.2. Componentes.....	
4.4. Resultados esperados de la alternativa.....	
BIBLIOGRAFÍA.....	
Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1: Importancia del trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2: Nivel profesional	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3: Importancia del trabajo.....	74
Tabla 4: Atención con eficiencia	75
Tabla 5: Capacitaciones.....	76
Tabla 6: Título acorde a su especialidad	77
Tabla 7: Desempeño de secretaria	78
Tabla 8: Capacitaciones en los últimos años	79
Tabla 9: Desempeño laboral	80
Tabla 10: Capacitación como medio	81
Tabla 11: Mejoramiento en el desempeño laboral.....	82
Tabla 13: Cursos de capacitación	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14: Capacitación al personal.....	85
Tabla 15: Satisfacción en el trabajo.....	86
Tabla 16: Posee título	87
Tabla 17: Brindar servicio de calidad.....	88
Tabla 18: Satisfacción al usuario.....	89
Tabla 19: Recursos didáctico necesario	90
Tabla 20: Mejor servicio de calidad	91
Tabla 21: Uso de internet.....	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Importancia del trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 2: Nivel profesional	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 9: Capacitación como medio	81
Gráfico 10: Mejoramiento en el desempeño laboral	82
Gráfico 12: Cursos de capacitación	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico 13: Capacitación al personal.....	85
Gráfico 14: Satisfacción en el trabajo.....	86
Gráfico 15: Posee título	87
Gráfico 16: Brindar servicio de calidad.....	88
Gráfico 17: Satisfacción al usuario.....	89
Gráfico 18: Recursos didáctico necesario	90

INTRODUCCIÓN

La Formación Académica de las Secretarías Ejecutivas, y su instructivo de funciones pretende involucrar a las funcionarias para que dentro de sus actividades diarias, desarrollen sus capacidades intelectuales y creativas, con conocimientos en la preparación y conducción de actos oficiales, en la Junta Parroquial de Pimocha. Anteriormente las secretarías se mantenía encerrada en un círculo estrecho que no le permitía ninguna proyección hacia actividades diversas; paulatinamente se ha ido incorporando y proyectando hacia el exterior, con una mejor imagen motivando para que exista cada día más interrelación entre las instituciones ya sean locales, centrales, autónomas e incluso internacionales. La formación de las secretarías les permitirá además, integrar a sus actividades el conocimiento y un comportamiento que facilitará el éxito y su desarrollo en la institución en la cual laboran. Para la preparación de este plan de capacitación se han realizado consultas bibliográficas de diferentes autores y revisado direcciones del Internet, con el propósito de ofrecer a las secretarías en formación, conocimientos reales y aplicables en su desempeño funcional.

CAPÍTULO I.- Donde se aborda la situación problemática a investigarse, haciendo un planteamiento con su problema general y problemas derivados, se hace la justificación de este trabajo y los objetivos planteados.

CAPÍTULO II.- En este capítulo se sustenta teóricamente el tema a investigarse, valiéndose de la recopilación de información en libros e internet de todo lo referente a la temática, lo cual nos permite además elaborar hipótesis general y sus derivadas para proceder a operacionalizarlas y permitirnos medir sus variables. Por lo que el marco teórico está basado en categorías fundamentales.

CAPÍTULO III.- Refiere a los resultados obtenidos de la investigación, pruebas estadísticas aplicadas, análisis e interpretación de datos, conclusiones y recomendaciones específicas y generales.

CAPÍTULO IV.- Este capítulo representa a la propuesta y aplicación de resultados, alternativa obtenida, alcance de la alternativa, aspectos básicos, justificación, objetivos, estructura general de la propuesta, resultados esperados de la alternativa.

CAPÍTULO I

1.1. TEMA

La formación académica y su incidencia en el desempeño de las secretarias ejecutivas de la junta parroquial de Pimocha cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto Internacional

En Europa la función secretarial es fundamental en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. Las secretarias contribuyen al funcionamiento eficaz de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que las secretarias se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos, en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia.

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, las secretarias ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará. 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.

1.2.2. Contexto Nacional

En los últimos años el Ecuador ha evolucionado a nivel empresarial tanto que la secretaria ejecutiva o, como se le denomina ahora con más exactitud: la asistente de gerencia cumple un papel importante que ha logrado ser considerada el brazo derecho de los altos ejecutivos. En la actualidad, es importante su protagonismo que va en aumentando de manera paulatina y sus conocimientos han pasado del manejo de las agendas y asuntos personales de sus jefes a saber cómo solucionar conflictos, atender cuestiones administrativas y organizar las tareas cotidianas.

De igual modo, las secretarias ejecutivas o asistente de gerencia moderna ya no sólo debe tener la sabiduría básica que la gestión empresarial necesita, sino también cualidades personales en las que se demuestre su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. Es decir, sentido común y buen trato se espera de ellas una alta preparación para crear, innovar e implementar proyectos; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos y atender a proveedores y clientes. Paralelamente, un factor emocional también está presente: la confidencialidad. Lo que más valoran los gerentes es su formación académica pero también el aspecto personal.

1.2.3. Contexto Local

En la provincia de Los Ríos, la formación académica de la secretaria busca responder a la satisfacción de necesidades reales y ser un impulsor del dinamismo interno en las Juntas Parroquiales, problemáticas a las que se enfrentan, en busca del progreso y bienestar nacional. Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero, así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas.

1.2.4. Contexto institucional.

La Junta parroquial de Pimocha dentro de sus funciones como organización pública se ve inmersa en el desafío alcanzar sus objetivos, para lo cual se hace énfasis en la necesidad de implementar materiales y equipos de oficina con los que el trabajo diario se hace de manera ágil, pero a falta de estos no se logran los objetivos planteados. Cada vez es mayor el número de secretarías que requiere el ámbito institucional, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo social, cultural, político y económico.

Aparte de los estudios que haya realizado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. En el caso de que las autoridades no apoyen la implementación y el desarrollo de la formación académica de la secretaria ejecutiva, no tendrán un espacio en el cual aplicar y desarrollar las destrezas de emprendimiento, en el futuro tendremos secretarías que no podrán competir con otras profesionales emprendedoras capacitadas y aptas para desempeñar en el ámbito laboral.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La junta parroquial de Pimocha cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, está relacionado con la capacitación del manejo de los recursos tecnológicos, al personal Administrativo le gustaría que la institución les capacite en este campo debido a que sí presentan dificultades, en especial quienes no han estudiado informática y tampoco han realizado cursos de computación, y como por lo general la tecnología cada vez presenta innovaciones se ven en la necesidad de actualizar sus conocimientos en esta área.

La mayor parte de las personas que laboran en el área administrativa no poseen una formación profesional acorde a su desempeño. La falta de materiales y equipos de oficina que son factores que imposibilita la agilidad del trabajo. En el departamento de secretaría en la junta parroquial en la que existen solo dos impresoras para siete asistentes administrativas, y esto produce malestar no solamente en los usuarios que a veces no les gusta esperar, sino también en ellas mismas, porque tienen que esperar el turno para poder imprimir o solicitar en otros departamentos que se les preste una impresora; situación que a las asistentes administrativas les gustaría que se les provea de más equipos de oficinas como impresoras para evitar esta clase de inconvenientes.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema General.

¿De qué manera incide la formación académica en el desempeño de las Secretarías Ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo?

1.4.2. Problema Específico.

¿Cuáles son las causas que inciden en la formación académica y en el desempeño de las Secretarías Ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo?

¿Cuál es la importancia que posee la formación académica, de las secretarías ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo?

¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido las secretarías ejecutivas en el desempeño laboral en la Junta parroquial de Pimocha?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitador Espacial.

Este trabajo de investigación científica se lleva a cabo en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo Provincia los Ríos.

Delimitador temporal.

La planificación en la ejecución de esta investigación es el periodo 2015.

Delimitador Demográfico.

6 Secretarias.

3 Funcionarios de la Junta Parroquial de Pimocha.

85 Usuarios

Viabilidad de la investigación.

La elaboración de esta investigación es posible detallar con la aprobación de parte de los directivos de la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo Provincia los Ríos.

Limitación de recursos.

La limitación se refiere a la disponibilidad de recursos financieros básicamente para la realización de este proyecto de investigación. También se deben incluir los recursos humanos, materiales, informáticos, y todo aquello que podamos necesitar, y todo estos gastos serán cubierto por el solicitante.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Las Secretarías de las instituciones públicas o privadas, juegan un rol muy importante como funcionarias, profesionales con competencias que contribuyan al desarrollo de una sociedad justa y equitativa. En estas circunstancias, es urgente que las secretarías se capaciten de manera que se conviertan en las empleadas más eficientes, donde predomine la comunicación para poder brindar un servicio con mayor productividad especializada y de excelencia.

Con estos antecedentes el plan de investigación nos permitirá detectar y determinar que las secretarías están en capacidad de desempeñar sus funciones en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo, con eficiencia y esmero en sus labores cotidianas. El éxito de una empresa o institución depende mucho del desempeño profesional y la relación que éste tiene con la formación profesional, para poder brindar un servicio con mayor productividad, especializado y de excelencia, para así alcanzar aquello que todos anhelamos, cada día, por ello se considera muy importante que los profesionales tengan conocimiento en el manejo de recursos tecnológicos.

Al finalizar esta investigación no solo se beneficiará directamente las asistentes Administrativas; sino también el personal de esta institución, al recibir con satisfacción los servicios que se soliciten de parte de las asistentes administrativas ya que si se realizan los cambios pertinentes luego de la investigación se logrará estandarizar el valor de formación académica de manera positiva y por tanto mejorar el prestigio en la Junta Parroquial de Pimocha.

Por ello será factible el presente trabajo que permitirá a las secretarías mejorar su desempeño de manera eficiente en la junta parroquial, quien a su vez mantiene una interacción permanente con las personas que integran el comité permitiendo orientar y

dirigir su proceso de formación académica. Es por esto que la función de la secretaria se considera el factor principal en una determinada institución o empresa.

Es necesario que las secretarias brinden su apoyo al jefe de manera incondicional con las tareas establecidas, además debe contar con cualidades humanas y éticas, que le permita establecer responsabilidades y obligaciones en su lugar de trabajo de forma eficiente generando de esta manera un ambiente cálido de trabajo.

1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia de la formación académica en el desempeño de las secretarias ejecutivas Junta Parroquial de Pimocha Cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Identificar las causas que inciden en la formación académica y en el desempeño de las Secretarías Ejecutiva en la Junta Parroquial de Pimocha de Cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

Determinar la importancia que posee la formación académica, en las secretarias ejecutivas, en la Junta Parroquial de Pimocha Cantón Babahoyo.

Verificar que tipo de capacitaciones ha recibido para el desempeño de las secretarías ejecutiva en la Junta Parroquial Pimocha.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Marco Conceptual

La formación académica

Es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que ayudarán a las secretarías ejecutivas a consolidar las competencias que posee. “Los profesionales deben saber que hoy en día tienen que diversificarse y hacer que su capital humano sea flexible, además, la formación académica no debe ser entendida como una simple recepción de datos y acumulación de títulos es parte de un proceso de crecimiento intelectual que le permite a la persona desarrollar su capacidad analítica y crítica, y al mismo tiempo estar preparado para la resolución de problemas.

La importancia de la formación académica

La formación académica se entiende como el inventario de estudios formales que posee una persona y que definirán el modo de desempeñarse en su vida personal y profesional. Pero este concepto puede quedarse muy corto ante el compromiso que asumen las instituciones educativas de formar hombres y mujeres con el fin último de que sean útiles a la sociedad, capaces de discernir lo que sucede a su alrededor para proponer soluciones eficientes ante problemas como la inequidad, desigualdad, injusticia, violaciones a los derechos humanos y otros tantos factores que recrudecen aún más las condiciones de pobreza.

(Martínez, 2014 - Pag. 2) **La formación académica debe entonces ser humanista e integral, de tal forma que prepare a los seres humanos a enfrentar las necesidades del mundo actual, y no únicamente estar orientada a formar personas que resuelvan los problemas de manera específica, o que atiendan los intereses de unos cuantos. Los contenidos de la educación y las competencias que se desarrollen en el aula, deben dirigirse a resolver los problemas de quienes viven en la marginación y la exclusión. Haciendo esto podemos aspirar a vivir en un mundo más justo.**

Cuál es la finalidad de la Formación académica?

La Formación académica, en el ámbito del sistema educativo, tiene como finalidad la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional, proporcionándoles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida. (AGUIAR, 2007- Pag. 45)

Finalidades:

- Comprender la organización y características del sector correspondiente, así como los mecanismos de inserción laboral.
- Adquirir una identidad y madurez profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones.

Conocimiento y grado de aplicación de valores éticos en las actividades ejecutivas que realizan las secretarías.

(Hernandez, 2013 - Pag. 32). **La carrera de Secretariado Ejecutivo es una profesión con características específicas muy determinadas; por lo tanto, sus**

conocimientos, destrezas y técnicas le permiten desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales del nivel ejecutivo de actividades que ha de desempeñar la secretaria es más amplio por lo que se le exige una preparación técnica y profesional que le permita estar al día con los últimos adelantos en comunicaciones, para que a través de su personalidad y su presencia, las relaciones públicas de la empresa alcancen un máximo de aceptación ya que, ella en sí, es la primera persona con la que nos encontramos en una empresa o institución, siendo la secretaria la tarjeta de presentación de la misma. En la secretaria debe existir una tradición de honradez, confidencialidad, espíritu cooperativo y profesionalidad muy notable.

Las cualidades éticas que ayudan a triunfar son:

Entusiasmo: No hay mejor triunfador que aquel que se esfuerza con alegría, y sintiéndose invencible en la trayectoria de su trabajo, con la seguridad que está haciendo algo importante y satisfactorio.

Voluntad: Es la fuerza interior por la que después de optar, se actúa en ocasiones a pesar de nuestros gustos y sentimientos

Responsabilidad: Todo trabajo que se realiza con profunda seriedad resulta trascendental en la vida y seguro de haberlo realizado con eficiencia y cumplimiento

Amor al trabajo: Si haces un trabajo con abnegación, capacidad y esfuerzo serás un triunfador.

Eficiencia: No está en hacer un trabajo perfecto, sino en estar en constante búsqueda de cómo hacer las cosas en el menor tiempo posible y con la mayor actividad y capacidad que te permitan tus conocimientos y experiencias.

Honestidad: Es la estricta honradez y lealtad en el trabajo pensando en la ética profesional, en todo lo que hacemos, en el valor que tiene nuestro trabajo.

Optimismo: una acción o trabajo optimista trae siempre el triunfo y el éxito. Sentido de prioridad: toda actividad exige una constante preparación para tomar decisiones realizables.

Capacitación adecuada: todas las personas deben prepararse para hacer las cosas, porque se trata de un trabajo serio y profesional. Para llegar al éxito debemos cultivar nuestras cualidades de ética, ya que demostrarán nuestra personalidad el carácter de uno de los elementos de nuestra personalidad, reaccionamos según nuestro temperamento, no hay buen o mal carácter. Por eso es bueno conocer nuestro propio carácter; conocer el de los otros permite conocerlos mejor y quererlos tal como son y no tal como uno quisiera que fueran. (Hourlad, 2006 - Pag. 56)

Formación profesional

La formación profesional encierra las acciones formativas que capacitan para el buen desempeño dentro de las distintas profesiones, facilitando el ingreso al empleo, la participación social, económica y cultural. En un sentido integrador involucra el adiestramiento propio de la formación profesional para el empleo, para ello siempre se está a la expectativa de adquirir y actualizar permanentemente las competencias profesionales. La formación profesional en el sistema educativo está estructurada en ciclos formativos de grado medio y de grado superior, superados se acreditan mediante el título de técnico y técnico superior respectivamente.

(Martínez Espinoza, 2011 -Pag 41) Señala que: Existen al menos dos razones principales para que el estado contribuya a la financiación de los servicios de formación profesional: una, para atenuar desigualdades sociales abriendo oportunidades de educación para el trabajo, subsidiadas a jóvenes y adultos que están excluidos de estos servicios por falta de medios económicos y dificultades de acceso al crédito, aunque la formación profesional sea una opción rentable para ellos y el país. “La segunda, para corregir conductas privadas que no armonizan con el interés colectivo, en materia de formación profesional”.

¿Cuál es la finalidad de la Formación Profesional?

(Aguilar, 2007- Pag. 45) La Formación Profesional, en el ámbito del sistema educativo, tiene como finalidad la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional, proporcionándoles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida. Otras finalidades como Comprender la organización y características del sector correspondiente, así como los mecanismos de inserción laboral. Adquirir una identidad y madurez profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las calificaciones.

Cualidades personales de la secretaria moderna

“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”. (Moreno, 2004 - Pag. 14)

Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **Responsabilidad.** Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.
6. **Limpieza y orden.** Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.
7. **Paciencia.** La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.
8. **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.

9. **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.
10. **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.
11. **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.
12. **Pulcritud.** Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.
13. **Previsión.** Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.
14. **Sinceridad.** La relación jefe – 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.
15. **Buena educación.** Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

2.2. Marco Referencial sobre la Problemática de la Investigación

Secretaria.

(Diccionario, 2014) **La secretaria, por lo tanto, realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su**

superior. En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado(a) es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía.

Sus funciones principales están relacionadas con el trabajo de oficina, como pueden ser:

- ❖ Recepción de documentos.
- ❖ Atender llamadas telefónicas.
- ❖ Atender visitas.
- ❖ Archivo de documentos.
- ❖ Cálculos elementales.
- ❖ Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- ❖ Estar al día de la tramitación de expedientes.
- ❖ Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.
- ❖ Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.
- ❖ Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- ❖ Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

Características esenciales de una secretaria

Desempeñar el rol de una secretaria, significa frecuentemente ser la cara de la institución y de los de afuera, a través del teléfono correo electrónico y correspondencia. La profesión de una secretaria es mucho más que un simple trampolín para escalar una profesión en una organización y mucho más que un pasa tiempo. El cargo de secretaria de una empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad.

¿Qué cualidades debe tener una secretaria para desempeñar bien su rol?

1. **Puntualidad:** es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo sino también en la hora de entregar un trabajo, en los cumplimientos de los horarios y o calendarios asignado a toda tarea.
2. **Paciencia:** esta es una virtud indispensable si eres secretaria; enojarse jamás á dado buenos resultados, sólo sirve para descargar nuestros nervios para los demás.
3. **Organización:** una secretaria debe ser organizada sin excusa. Las personas que se relacionan contigo en la empresa deben tener confianza en ti y estar tranquilos de que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y forma, no hay excusas en las empresas para no alcanzar los objetivos.
4. **Lealtad:** no significa quedarse con las cosas buenas y malas, es apoyar en situaciones de crisis o incómodas. También abarca la dedicación al trabajo rindiendo y queriendo la empresa.
5. **Tacto:** implica hacer lo debido en el momento adecuado solucionar un problema sin dar explicaciones pero sin ser claro y contundente ante cualquier anomalía que se presente.
6. **Responsabilidad:** es vital en un cargo secretarial, una secretaria profesional evita cometer errores de cualquier tipo, se comporta con diligencia ante las personas a si no sean del agrado, se llega con puntualidad al sitio de trabajo y si es dócil con la hora de salida, manteniendo el orden de la oficina y discreta con el teléfono de la empresa. *(Domínguez., 2001 - Pag. 45)*

Clasificación de las tareas secretariales

Las tareas que realizan las secretarias se clasifican de la siguiente manera.

- ❖ **Cotidianas:** apertura y clasificación de la correspondencia, utilización de la red telefónica permanente solo, para tareas propias de la empresa.
- ❖ **Periódicas:** usted periódicamente organiza reuniones de su o sus jefes de departamentos y la comunicación entre todo el personal de la empresa.
- ❖ **Ocasionales:** las secretarias o secretarios de una empresa se verá en ocasiones, inmersa a preparar viajes, celebraciones, con protocolo y etiqueta desayunos, almuerzos o cena de trabajo reservación de hoteles o de espacios para eventos empresariales. (*Urighuen, Ética para Secretarias, 2003 - Pag. 58*)

Facilidad de expresión

Toda buena secretaria necesita interactuar con cada uno de los factores que intervienen en la empresa, tales como, personal administrativo, empleados, clientes, proveedores, supervisores y toda a que ya persona que amerita tener una información con respeto a la compañía. (*Urighuen, Ética para Secretarias, 2003 - Pag. 58*)

1. Dominio del tema.
2. Buen vocabulario.
3. Buena dicción.
4. Facilidad para exponer las ideas.
5. Cordialidad y respeto.

Buenas relaciones

Es absolutamente necesario que la persona en cargada de la secretaria de una empresa tenga excelentes relaciones con todo el equipo de trabajo que los rodea puesto que los posibles percances que puedan presentarse entre el

grupo de trabajo, atrasan los procesos y procedimientos de la empresa, y genera un retroceso en el buen funcionamiento de la empresa. “También es importante que la secretaria sea una persona, que pueda hacer un enlace entre los equipos de administración y sus equipos de trabajos y subalternos.”

(Houlard., 2005 - Pag. 30)

Facilidad de redacción

(Hernández Uriguen., 2003) **Toda secretaria necesita llevar registros escritos de diferentes movimientos de la empresa tales como actas, funciones, anotaciones de procedimientos, inventarios, nominas, plantillas, abuchees de pagos, listados de precios, relación de gastos entre otras muchas funciones dependiendo del servicio que brinde la empresa y las funciones inherente al cargo que varían en una empresa y otra, debe tener excelente dominio, de todo procedimiento, que requiere llevar cualquier tipo de información escrito.**

Toda secretaria debe tener excelente dominio de los procesos de.

- ❖ Descripción.
- ❖ Narración.
- ❖ Síntesis o resumen.
- ❖ Entre otras formas de expresión de lenguaje escrito.
- ❖ Abreviación.
- ❖ Ortografía.
- ❖ Redacción.
- ❖ Conocimiento del origen alfabético en cuanto al archivo.

Creativa y dinámica

(Aristizabel E, 2001) **En toda empresa se encuentra cualquier tipo de imprevisto, situaciones inesperadas, que ameritan soluciones improvisadas.**

Qué contribuyan a que los imprevistos, no afecten, el excelente desenvolvimiento de la empresa y de las diferentes funciones de la empresa. Por eso, es necesario que toda secretaria sea creativa, dinámica, y que tenga mucha facilidad para levantarse en el medio de las presiones que causan los imprevistos, y ella pueda ser un eslabón importante en la empresa.

Responsabilidad

Todo trabajo dentro de una compañía es realmente necesario y obligatorio. Pero los cargos de mayor peso en una compañía es el cargo que amerita mayor responsabilidad, por ello es necesario que una secretaria que aspira ser excelente, pueda realizar sus funciones con eficacia, y puntualidad la responsabilidad viene a ser una de las características más vitales de una secretaria. La responsabilidad amerita puntualidad, pulcritud en los trabajos, puntualidad en cuanto a asistencia, respeto del horario, y puntualidad a las tareas que deba realizar.

Características importantes en el desarrollo de una secretaria

1. **La Sonrisa:** Derrumba barreras, ataca la mala energía del que viene iracundo.
2. **La mirada:** Unos ojos brillosos demuestran la dulzura y la espiritualidad del ser humano.
3. **La voz y el tono:** Es hablar despacio y vocalizando las palabras adecuadamente.
4. **Atención telefónica:** Tenga una actitud de cortesía al contestar el teléfono.
5. **Imagen telefónica:** Solo contamos con las palabras, el timbre, de la voz impacta positiva o negativamente con este medio de comunicación.
6. **El uso de las palabras mágicas:** recuerde siempre pronunciar a sus órdenes en que podemos colaborar, por favor, con mucho gusto, gracias, gracias por su llamada, que tenga un buen día. (Urigen, Ética para Secretarias, 2003)

Conocimientos que requiere una secretaria

Conocimiento Informáticos. Una secretaria debe tener los conocimientos para desempeñarse con eficiencia, que le ahorraran tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.

Archivo. Es de gran importancia conocer las técnicas de archivo para mejorar las actividades diarias dentro de una oficina así mantendrán ordenada de tal forma que puedan ser localizados cualquier tipo de documentos rápidamente cuando sea necesario. *(Mosto, 2010 - Pág. 46)*

Papel y desempeño de la secretaria ejecutiva

Señala que “para ser asistente ejecutiva, se requiere responsabilidad, conocimientos y profesionalismo para apoyar al gerente que quiere ser líder en su empresa, la asistente debe desarrollar las habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones”. Hablando en el campo institucional el caso no es aislado, sus administrativos piensan en forma similar, la mayoría se ha dado cuenta que sin su Asistente Administrativa serían cerebros sin brazos.

“Por lo tanto, es necesario que la Asistente tenga plena conciencia que es mucho más que una empleada, es una promotora, animadora, coordinadora, moderadora, inspiradora para la toma de decisiones importantes y, sobre todo, es la imagen del jefe y de la propia institución. Los contactos con los administrativos dentro de la institución suelen hacerse a través de las Asistentes Administrativas.” (Espino, 2010 - Pag. 32)

Funciones del puesto

Como profesional multidisciplinar, sus funciones y competencias se han visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo de la dirección, de la cual es una estrecha colaboradora. De hecho, podemos considerarla una auténtica ayudante ejecutiva o técnica especialista. Así, la secretaria se encarga, entre otras muchas tareas, de filtrar llamadas y visitas, planificar las actividades de representación y relaciones públicas, y procesar información (con frecuencia confidencial para el resto de profesionales).

A partir de ahora iremos analizando con profundidad las funciones que habitualmente cumple la secretaria de dirección en una empresa moderna.

La labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas. Así, ésta queda liberada de tener que prestar atención, con la consiguiente pérdida de tiempo, a los detalles de tipo administrativo o de gestión. (Fernando Canda, 2011 - Pag. 21)

Secretaria de gerencia

Ocupa el puesto de mayor responsabilidad al que puede acceder la secretaria a lo largo de su carrera profesional. Su trabajo se desarrolla en el nivel superior de la empresa, en cuya cúspide se encuentra la dirección general o gerencia. Por tanto, el organigrama refleja la existencia de una secretaría general afecta al órgano máximo de dirección que acabamos de mencionar. Al frente de la secretaría está la persona encargada de la tarea de coordinación de la actividad de los departamentos, y de la conexión y enlace entre las jefaturas y el director general al frente de la entidad.

Secretaria de dirección

Por lo general, se encuentra adscrita a una jefatura de dirección de la empresa. Presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director. El número de secretarias de dirección que figuren en el organigrama estará en función del tamaño de la empresa, siendo mayor a medida que aumenta y se ramifica la estructura departamental.

Secretaria de departamento

Dentro de la empresa suele dedicarse a tareas puramente administrativas, como son las que se refieren al archivo, la introducción de datos en el ordenador, la redacción de los informes o documentos que le faciliten los técnicos del departamento en el que se encuentre adscrita, etc.

Secretaria particular

La característica más relevante que la diferencia reside en el hecho de que se encuentra al servicio de un profesional independiente. Esto significa que no trabaja en el seno de una estructura piramidal de empresa sino que lo hace, como decimos, con una persona que se encuadra en el sector de las profesiones liberales: abogados, arquitectos, médicos, etc. En cualquier caso, las labores que se realizan en un despacho particular son similares a las que se llevan a cabo en una empresa, por ejemplo: atención telefónica, clasificación de la correspondencia, organización del archivo, preparación de viajes, recepción de visitas, etc. (Fernando Canda, Perfil y funciones de la secretaria, 2011 - Pag. 24)

El rol profesional:

Actitudes y aptitudes

Cada individuo tiene un perfil determinado de personalidad profesional que le hace más adecuado a una actividad que a otra, a un puesto que a otro, a un tipo de organización y sistemas de funcionamiento que a otro. Para que una secretaria ejecutiva pueda desempeñar el rol o papel profesional que le corresponde en el organigrama de funcionamiento de la empresa, debe reunir una serie de aptitudes y conocimientos profesionales adecuados al puesto en cuestión.

Asimismo, y en conjunción con lo anterior, es requisito indispensable una actitud personal en sintonía con la función que se tiene que realizar, es decir, una disposición favorable hacia el trabajo que habitualmente desarrolla la secretaria en el seno de cualquier empresa. Una perfecta combinación entre ambas exigencias, el adecuado equilibrio entre aptitud y actitud redundará sin duda en el éxito de la carrera profesional de una secretaria. Lógicamente, toda persona que posea los conocimientos exigidos al puesto pero que, sin embargo, no muestre una predisposición al desempeño del mismo, o viceversa, se encontrará en serias dificultades para mantenerse con garantías de continuidad en esta profesión.

Por tanto, la actitud de una secretaria en relación con su trabajo hace referencia fundamentalmente a su disposición de ánimo. En este sentido, resulta evidente que la secretaria debe poseer, al igual que otro profesional cualquiera, una fuerte vocación por su trabajo y por todo lo que lleva aparejado; además, la personalidad adecuada al puesto de secretaria es la que refleje el máximo interés por la tarea que se realiza y una constante capacidad de adaptación, renovación y reciclaje profesionales. (Fernando Canda, Perfil y funciones de la secretaria, 2011 - Pag. 25)

Organización de reuniones

Las organizaciones empresariales tienen que adaptarse al entorno socioeconómico en el que operan, especialmente a la escala de valores dominante en cada momento. De hecho, esta evolución, que no siempre ha sido fácil, ha tenido como principal consecuencia el paulatino abandono de formas de dirección anticuadas, basadas casi siempre en una concepción de la empresa de corte paternalista, autoritaria y escasamente participativas.

El funcionamiento de la empresa moderna tiende a la democratización del proceso de toma de decisiones no sólo de las de tipo estratégico, sino también de aquellas que afectan al día a día de una organización mercantil. Sin lugar a dudas, podemos considerar las reuniones de empresa, entre otros mecanismos, como técnicas de participación sumamente útiles para aumentar la productividad, mejorar el clima laboral y fomentar la corresponsabilidad de todos los elementos constitutivos de la empresa. **(Nestor Alvarez, 2011 - Pag. 51)**

Modalidades de reunión

Una reunión de empresa, en términos generales, sirve para que un grupo de profesionales alcance los objetivos que fueron fijados con anterioridad a su convocatoria. Existen varias modalidades de reunión, de ahí que el papel desempeñado por la secretaria no siempre sea el mismo. La responsabilidad de ésta será mayor cuando su director es el encargado de la convocatoria y organización de la reunión; en caso contrario, si su jefe es un mero asistente, la función de la secretaria tendrá menor alcance y relevancia. **(Nestor Alvarez, 2011 - Pag. 51)**

Principios de carácter general:

- **Dignidad.-** La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.
- **Integridad.-** Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.
- **Secreto profesional.-** Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

Principios de carácter general del secreto profesional:

Además de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen. El derecho y la obligación del secreto profesional comprende:

- Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.
- Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.
- La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.
- La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior.
- El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

- **Relaciones con sus compañeros:**

La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros.

La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental. Lo que para otros miembros del colectivo puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos, o tonos de burla; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional.

Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos su colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.

- **Relaciones con la empresa:**

La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma.

La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información.

La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

- **En relación con su profesión**

La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y proactividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa. La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión.

Ninguna secretaria debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener.

- Ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que por su experiencia, y conocimientos y años de servicio lo tienen más merecido.
- Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.
- Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.
- Ha de ser consciente de que representa un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer.
- Ha de conseguir que se respete el Código Deontológico de su profesión. En este sentido, es apropiado que sea instrumento de difusión del mismo, tanto para afirmar los valores contenidos en el código como para ampararse en él.

- **Limpieza de la oficina:**

La limpieza de la oficina también nos corresponde como secretarías(os) parroquiales. Es el lugar donde pasamos la mayor parte del tiempo y debemos mantenerla limpia por ser un lugar público que representa la imagen de nuestra parroquia y deja ver nuestra propia imagen como mujeres, hombres y secretarías(os).

Los factores de riesgo psicosocial

Abarcan, por una parte, las características de las condiciones de trabajo, las interacciones entre los trabajadores y la organización, y por otra parte; las características del trabajador (percepción, experiencias...), sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo. Por tanto, comprenden aspectos de las condiciones ambientales, de la organización, de los sistemas de trabajo y de las relaciones humanas en el trabajo. Y pueden afectar, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto al bienestar y la salud del trabajador, como al desarrollo del trabajo

Factores relacionados con el entorno de trabajo

Condiciones ambientales

Las condiciones ambientales son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico - reflejos, deficiente iluminación -, ambiente termohigrométrico - temperatura, humedad -, ruido, vibraciones, radiaciones...), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes...) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias...) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, falta de confort incluso afectar la salud del trabajador.

Diseño del puesto de trabajo

El diseño del puesto de trabajo pretende conseguir la correcta adecuación(ergonómica) de las medidas geométricas del puesto de trabajo a los factores ejercen una importante influencia sobre el trabajador, y aunque son considerados generalmente como ergonómicos, si no son los adecuados despiertan tensiones y otros efectos como fatiga mental, estrés, etc.

Estos factores son:

- **Equipo de trabajo** (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo...)
- **Posición de trabajo** (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto...)
- **Mobiliario** (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos...)
- **Espacio de trabajo** (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores proxemia–...)
- **Presentación de la información** (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas...)
- **Planos y alcance** (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos.

Factores relacionados con las tareas y las funciones

La actividad laboral puede resultar, satisfactoria, gratificante e interesante o puede llegar a convertirse en un acto monótono, aburrido e ingrato.

En las tareas y funciones, se han de tener en cuenta un grupo de factores que si no son los adecuados, pueden llegar a convertirse en desencadenantes de trastornos para la salud de la persona (fatiga, trastornos psicofísicos, estrés...) y/o fuente de insatisfacción laboral

Ritmo de trabajo

Tiempo requerido para la realización del trabajo. Los factores más significativos que pueden estar determinando el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad

automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

Monotonía / Repetitividad

Se ha establecido la existencia de relación entre el trabajo monótono y repetitivo, y la insatisfacción laboral de trabajador. Para que un trabajo sea interesante debe ser variado y debe tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones.

Iniciativa / Autonomía

Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinado el orden y la forma de realizar las tareas.

Carga de trabajo

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral. De manera que la carga de trabajo, tanto **física** como **mental**, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

2.2.2. Antecedentes Investigativos

Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional. (Hurtado, 2009 - Pag. 124)

- El manejo de un Código de Ética es un excelente complemento en las secretarías de la UTPL y en toda organización o empresa, mejorando el desempeño profesional en las actividades y prácticas que ejerce la secretaria y así poder cumplir las metas propuestas.
- Según las encuestas aplicadas a los directivos y secretarías de la UTPL se concluyó que el 66% entre ellos que el Código de Ética no ha sido difundido a nivel corporativo en la UTPL

- La UTPL tiene la obligación de capacitar al personal de secretariado porque es clave para alcanzar el crecimiento y buen desarrollo de la Universidad, motivando y comprometiendo en nuestro diario actuar, en el ejercicio de la función secretarial.
- Concluyo que la ética de las secretarias está en un grado medio debido a que no han sido instruidas y capacitadas por la poca difusión en lo referente al código de Ética.
- El perfil profesional de las secretarias de la UTN y su incidencia en la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones-propuesta alternativa. (Salgado, 2011 - Pag. 102)
- En la Universidad Técnica del Norte no existe un instructivo sobre el perfil profesional de las secretarias para su contratación y ubicación en los puestos de trabajo adecuados permitiendo mejorar la eficiencia de sus labores.
- De acuerdo a las encuestas se estableció que es necesario tener un nivel profesional acorde a la función que desempeñan las secretarias de la Universidad Técnica del Norte, por lo que se considera importante el instructivo que permita conocer el perfil adecuado para desempeñar sus labores eficientemente.
- Otro resultado importante y que la universidad debe tomar en cuenta es la falta de equipos de última tecnología y materiales adecuados para el desempeño del trabajo.
- Manejar archivos adecuadamente en las labores diarias de las secretarias es muy importante, de las encuestas realizadas se desprende que esta actividad es ejecutada en forma no sistemática, concluyendo que el proceso que se maneja actualmente es obsoleto.
- De las conclusiones descritas se desprende que es necesario elaborar un instructivo del perfil profesional de la secretaria de la UTN.

2.2.3. Categorías de análisis

- **Desempeño laboral.** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.
- **Secretaría.** Sección de un organismo, institución o empresa que se ocupa de las tareas administrativas relacionadas con la entidad.
- **Eficacia.** Es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto hacer las cosas correctas.
- **Ejecutiva.** Persona que forma parte de una comisión ejecutiva o que desempeña un cargo de alta dirección en una empresa o institución.
- **Eficiencia.** Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.
- **Aptitud.** Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad en su lugar de trabajo.
- **Potencial.** Que tiene o encierra en sí potencia. Perteneciente o relativo a la potencia. Dicho de una cosa: Que tiene la virtud o eficacia de otras y equivale a ellas.
- **Desempeño.** El desempeño de funciones directivas en un partido político; el desempeño de la profesión.
- **Académico.** "actividades académicas; curso académico; rendimiento académico".

2.3. POSTURA TEÓRICA

Según Taquechel A. y García C. (2008) plantea que la secretaria ejecutiva domina las técnicas de la oficina, y a su vez también demuestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha de legado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado. La secretaria es la persona encargada de la agenda de su jefe, contestaba llamadas, atendía a las visitas, o mecanografiaba y enviaba documentos ha sido superada. Hoy en día podemos ver profesionales varones en esta rama asumiendo altos puestos de trabajo. Además, el avance tecnológico ha dado lugar a que actividades administrativas rutinarias den paso a otros campos de actuación más altos.

Notablemente podemos darnos cuenta que la labor del profesional dentro de esta área ha evolucionado de manera considerable asumiendo competencias relativas a la gestión, protocolo, negociación, habilidades directivas, entre otros. Cuando nos referimos a un o una profesional del secretariado nos estamos refiriendo entre otras características a profesionales que ocupan un puesto de total confianza y de mucha responsabilidad, listo para prestar sus servicios en instituciones o empresas sean estas públicas o privadas.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

Si determinamos la incidencia en la formación académica de las secretarias ejecutivas mejorará el desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

2.4.2. Sub Hipótesis Derivadas

Identificando las causas que inciden en formación académica se obtendrá un mejor desempeño de la Secretaria Ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo.

Determinada la importancia que posee la formación profesional, en las secretarias ejecutivas mejorará su desempeño laboral en la Junta Parroquial de Pimocha.

Se verifica que tipo de capacitaciones han recibido las secretarias ejecutivas en el desempeño en la junta parroquial de Pimocha se obtendrá mejores resultados a nivel organizacional.

2.4.3. Variables

- **Variable Independiente.** Formación académica
- **Variable Dependiente.** El desempeño laboral

CAPÍTULO III

3.1. RESULTADOS DE LA INVETIGACIÓN

3.1.1. Prueba estadística aplicada

$$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

χ^2 = Chi Cuadrado

\sum = Sumatoria.

F_o = Frecuencia Observada

F_e = Frecuencia esperada.

$F_o - F_e$ = Frecuencias Observadas – Frecuencias esperadas.

$(F_o - F_e)^2$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado,

Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

$(F_o - F_e)^2 / F_e$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Cuadro N° 1 Chic Cuadrado

FRECUENCIA OBSERVADA			
CATEGORIA	PREGUNTA 2 Usuarios	PREGUNTA 2 Secretaria	TOTAL
Muy de acuerdo	9	0	9
De acuerdo	15	0	15
Poco desacuerdo	27	0	27
Desacuerdo	30	6	36
TOTAL	81	6	87
	0,93	0,07	1
FRECUENCIA ESPERADAS			
CATEGORIA	PREGUNTA 2 Usuarios	PREGUNTA 2 Secretaria	TOTAL
Muy de acuerdo	8,38	0,62	9,00
De acuerdo	13,97	1,03	15
Poco desacuerdo	25,14	1,86	27
Desacuerdo	33,52	2,48	36
TOTAL	81	6,00	87,00
FRECUENCIA OBSERVADA			
CATEGORIA	PREGUNTA 2 Funcionarios	PREGUNTA 2 Secretaria	TOTAL
Muy frecuente	0,05	0,62	0,67
Frecuente	0,08	1,03	1,11
Poco frecuente	0,14	1,86	2,00
Nunca	0,37	4,98	5,35
TOTAL	0,63	8,50	9,13

Nivel de significación y regla de decisión

Grado de libertad.- Para aplicar el grado de libertad, utilizamos la siguiente fórmula.

$$GL = (f - 1) (c - 1)$$

$$GL = (4 - 1) (2 - 1)$$

$$GL = (3) (1)$$

$$GL = 3$$

Grado de significación

$\alpha = 0,05$ que corresponde al 95% de confiabilidad, valor de chi cuadrada teórica encontrado es de 7,815.

La chi cuadrada calculada es 9,13 valor significativamente mayor que el de la chi cuadrada teórica, por lo que la hipótesis de trabajo es aceptada.

Se concluye entonces en base a la hipótesis planteada que la formación académica incide en el desempeño de las secretarías ejecutivas de la junta parroquial de Pimocha cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

3.1.1. PRUEBAS ESTADISTICAS APLICADAS

Hipótesis Nula:

Ho: La formación académica de las secretarias ejecutivas NO incide en el desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Hipotesis Alternas:

H1: La formación académica de las secretarias ejecutivas SI incide en el desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

3.1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El análisis de los resultados se los realizará en base a una reflexión sobre los resultados obtenidos del trabajo de campo y en función del problema de investigación, los objetivos del estudio, la hipótesis y el marco Teórico, para la presente investigación, será necesario depurar los datos e información para que exista la confiabilidad y describir los resultados, analizar la hipótesis en relación con los resultados obtenidos para verificarla o rechazarla, estudiar cada uno de los resultados y relacionarlos con el marco teórico.

Los pasos que se utilizan son: agrupar y tabular los datos obtenidos en el trabajo de campo, el mismo que será representado estadísticamente mediante la utilización de tablas y gráficos. Los resultados obtenidos son:

Resultados obtenidos de la encuesta Aplicadas a los funcionarios de la junta parroquial de Pimocha cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

1. ¿Usted ha sido atendido satisfactoriamente por secretarias ejecutivas?

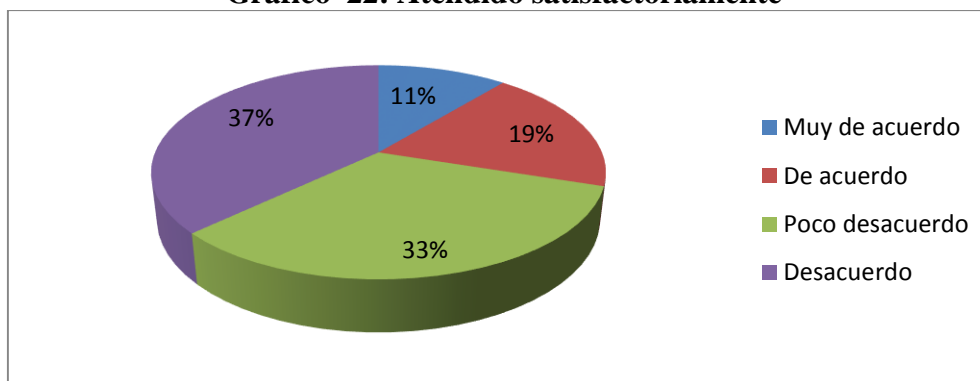
Tabla 23: Atendido satisfactoriamente

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	9	11%
De acuerdo	15	19%
Poco desacuerdo	27	33%
Desacuerdo	30	37%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 22: Atendido satisfactoriamente



Análisis de Datos:

El 37% de los usuarios encuestados manifiestan que se encuentran en desacuerdo la atención atendido satisfactoriamente por secretarías ejecutivas, 33% poco desacuerdo, 19% de acuerdo, 11% muy de acuerdo.

Interpretación de Datos:

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios no se encuentra satisfecho con la atención de las secretarías ejecutivas.

Resultados obtenidos de la investigación aplicadas a la secretaria ejecutiva de la Junta Parroquial de Pimocha cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

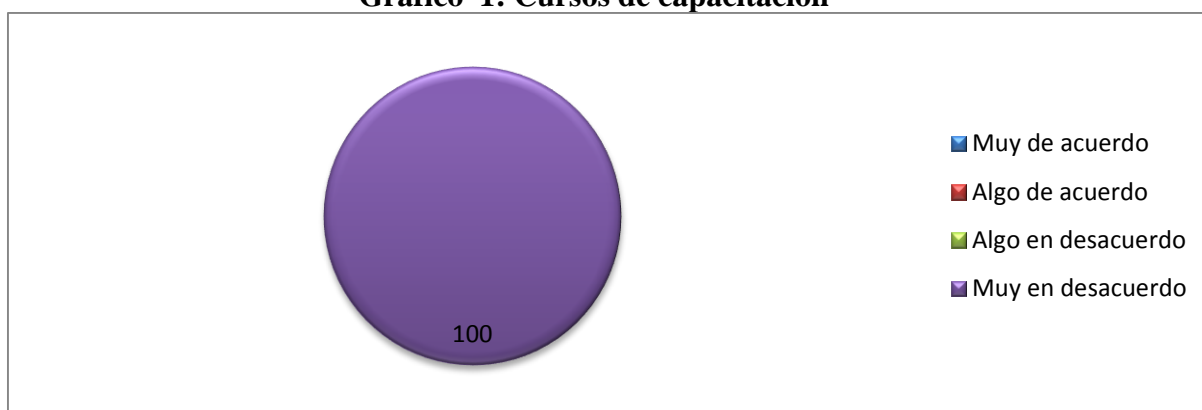
2. ¿Ha realizado usted cursos de capacitación en los últimos tres años relacionados con su trabajo?

Tabla 1: Cursos de capacitación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés
Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 1: Cursos de capacitación



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 100% está muy en desacuerdo que han realizado cursos de capacitación en los últimos tres años.

Interpretación de datos.

Las secretarías nos manifiestan que no han realizado cursos de capacitación en los últimos tres años.

3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS GENERALES.

3.2.1. Especificas

- Los funcionarios no tienen un perfil adecuado a la función que desempeñan las secretarias de la Junta Parroquial de Pimocha.
- La falta de equipos de última tecnología y materiales adecuados para el desempeño del trabajo de la secretaria.
- Las secretarias que presta sus servicios en la Junta Parroquial tiene conocimiento básico en tecnología para satisfacer las necesidades que existe dentro del entorno laboral.
- Las secretarias que labora en la Junta Parroquial de Pimocha no posee título acorde al trabajo que desempeña.
- Las secretarias no ha recibido cursos de capacitación relacionados a su trabajo, durante los últimos tres años.
- El espacio físico donde las secretarias desarrolla las actividades laborales no es el adecuado.

3.2.2. General

- Los recursos tecnológicos y los materiales de oficina para las secretarias no son suficientes para realizar su trabajo con mayor eficiencia.

3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.3.1. Especificas

- Solicitar que las secretarias tenga un nivel profesional acorde a sus funciones.
- Las secretarias que no posee su título acorde a su desempeño, mejoren su situación académica.
- Es necesario también adquirir equipos modernos y materiales necesarios para atender con satisfacción a los usuarios.
- Capacitación para que les permita mejorar Relaciones Humanas, ya que le permitirá desarrollar sus conocimientos en la Junta Parroquial y en lo personal.
- Realizar cursos de capacitación relacionados a su trabajo.
- Los funcionarios de la Junta Parroquial, deben realizar cursos de para que se preocupen por reestructurar el espacio donde se desempeña la Secretaría.

3.3.2. General

- Proporcionar recursos tecnológicos y materiales suficientes para un mejor desempeño por parte de las secretarias.
- Incrementar talleres de Relaciones Humanas permanentes donde las secretarias permita desarrollar su vínculo laboral.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA TÉORICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADO

En el presente informe final se considera como parte muy importante la formación académica de la secretaria ya que de esta manera se obtendrá un mejor desempeño de las secretarías involucrando de manera personal directa al usuario en este caso son las personas de la comunidad de la Junta Parroquial de Pimocha, cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

El objetivo es elaborar un plan de capacitación a la secretaria y funcionarios de la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos, en el uso de Recursos Tecnológicos y Relaciones Humanas para el mejoramiento de su formación académica.

Los resultados de la propuesta se entregaran a la Junta Parroquial de Pimocha.

4.1.1. Alternativa Obtenida

Para registrar los resultados se realizaron preguntas que involucran a la propuesta. Con el material que se entregó.

- ¿Se alcanzó la encuesta relacionado con los recursos tecnológicos?
- ¿Considera que la capacitación que se va a realizar para la propuesta es el adecuado?
- ¿Los recursos tecnológicos son importantes para la formación académica y el desempeño laboral de las secretarías?

- ¿Brindar con mayor facilidad Capacitaciones de relaciones humanas para el desempeño laboral de las secretarias?

4.1.2. Alcance de alternativa

A partir de los resultados que se obtuvieron en la aplicación de la propuesta se puede decir que el propósito, de la capacitación cumple con los objetivos, limite y alcances, apoyando de manera correcta a los funcionarios de la Junta Parroquial de Pimocha. Se puede concluir efectivamente la capacitación permanente puede ayudar a mejorar la formación académica y desempeño laboral de las secretarias.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

4.1.3.1. Antecedentes.

Por mucho tiempo existen problemas que dificulta el desempeño laboral de las secretarias ,toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, conjuntamente con las destrezas y conocimientos que le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo, trabajando con honestidad, sencillez, agilidad y eficiencia con transparencia que promueva el desarrollo de las estrategias y modernización de capacitación de los funcionarios de la Junta Parroquial, actividades productivas en la Junta y el bienestar de la población. Para garantizar este manejo transparente, eficiente y honesto de los recursos, se creó las Secretarías de la Junta Parroquial de Pimocha.

4.1.3.2. Justificación

La relación del ser humano con el conocimiento, está revolucionando de manera dramática, cada día notamos como la tecnología sigue invadiéndose, dando paso a que podamos encontrar una manera adecuada en el manejo de la información ya sea individual o colectiva. Debido a este gran paso que ha dado la ciencia la aplicación de herramientas tecnológicas en el campo administrativo son de mucha importancia, ya que brindan mayor facilidad para la realización de sus labores.

En vista de esta gran necesidad y como una alternativa para el mejoramiento del desempeño profesional de las asistentes administrativas se ha propuesto capacitar en temas que estén específicamente relacionados con los recursos tecnológicos a las secretarías ejecutivas de la Junta Parroquial “Pimocha”.

4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

4.2.1. Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación que garantice la eficiencia y eficacia dirigida a las secretarías y a los funcionarios de la junta parroquial de Pimocha.

4.2.2. Objetivo Especifico

- Mejorar de manera continua el desempeño de las secretarías ejecutivas.
- Mejorar el desempeño en base a la visión, misión, objetivos y metas que establezca los valores de la Junta Parroquial de Pimocha.
- Capacitar a los funcionarios y secretarías de la Junta Parroquial De Pimocha mediante los instrumentos metodológicos de Recursos Tecnológicos y Relaciones

Humanas que midan la factibilidad y viabilidad de las metas de la Junta Parroquial de Pimocha.

4.2.3. Estructura general de la propuesta

4.2.3.1. Título

Guía metodológica de Capacitación en el uso de Recursos Tecnológicos y Relaciones Humanas para el mejoramiento de la formación académica de las secretarías y funcionarios de la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos.

4.2.3.2. Componentes

Elaboración de estrategias

Misión y Visión

Misión

La junta parroquial de Pimocha es una organización de carácter público dentro de la sociedad, convirtiéndose en un ente de gestión de recursos con otras entidades involucradas con el fin de dar servicio social a la comunidad.

Visión

La Junta Parroquial de Pimocha quiere alcanzar una posición importante en la comunidad y ser reconocida por servicio y calidad y responsabilidad con la que trabaja.

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Ambiente Saludable Comunidad comprometidas	Incorporación e innovación de programas. Reconocimiento local y provincial.	Bajo nivel de capacitación a los miembros y secretaria. Ausencia de una visión y misión definida.	Poca satisfacción de los habitantes dela Parroquia. Incumplimiento de convenios por falta de presupuesto.

Estrategias del plan de capacitación

Posicionamiento	Exposición del Plan de capacitación
Línea del Producto	Seminario Taller
Precio	\$ 150.00
Alcance	Junta Parroquial de Pimocha
Extras	Se entregara certificado de asistencia y aprobación

Estructura del plan de capacitación

El número total de personas a capacitar será 10 personas. El plan de capacitación con una duración de 40 horas, para el desarrollo del plan de capacitación se ha contado con una persona altamente calificada y especializada en relación al tema.

Perfil del capacitador

Capacitador

Título Profesional: Ingeniero en Sistema con Maestría en Relaciones Humanas.

Características.

Discreción, Puntualidad, Paciencia, Organización, Lealtad, Tacto, Responsabilidad.

Taller # 1

Tema	Actividades	Recursos	Horario	# Asistentes
Concepto de recursos tecnológicos	Entrega de folleto	Hojas Lápices	Matutino	10 personas
Importancia de la tecnología	Lectura	Borrador Marcadores	10:00-12:00 am	
La secretaria y la tecnología	Charlas	Impresora	40 horas	
Tecnología versus secretarías		Laptop Enfokus		
	Interacción	Hojas Carpetas		

Recursos tecnológicos

Un recurso es un medio que permite satisfacer necesidades o alcanzar objetivos. Los recursos tecnológicos son medios de los que se vale la tecnología para cumplir su propósito.

Importancia de la tecnología

La tecnología se refiere a la colección de herramientas que hacen más fácil usar, crear, administrar e intercambiar información. En el inicio de los tiempos, los seres humanos hacían uso de ella para el proceso de descubrimiento del mundo y evolución. La tecnología es el conocimiento y la utilización de herramientas, técnicas y sistemas con el fin de servir a un propósito más grande como la resolución de problemas o hacer la vida más fácil y mejor.

La secretaria y la tecnología

La Tecnología acompaña al hombre desde el momento en que comenzó a fabricar sus primeras herramientas; día a día evoluciona en el inmenso campo que se abre a partir de cada uno de los avances de la ciencia, inventos y descubrimientos.

Las Secretarías, en su continuo quehacer profesional, también ha participado y beneficiado con los cambios que nos ha traído la tecnología.

Desde luego, mejorando las presentaciones escritas a mano, pasó a la utilización de la máquina de escribir, pasando luego a la máquina electrónica, para dejar luego el papel y pasar a las computadoras.

Ahora la computadora y el internet le han abierto maneras distintas de realizar sus trabajos, accediendo de forma rápida a información valiosa, como por ejemplo guía de calles, información de vuelo, entre otras, que hacen más fácil la realización de ciertas tareas.

Tecnología versus secretarias

"Las nuevas tecnologías permiten a los ejecutivos resolver de manera productiva temas de agendas, mensajes, llamados y comunicación en general y uso de recursos compartidos, y por eso el puesto migra hacia un verdadero rol asistente, que valoriza los aportes y la gestión de las secretarias"

Taller # 2

Tema	Actividades	Recursos	Horario	# Asistentes
Definición de las relaciones humanas	Entrega de folleto	Hojas Lápices	Matutino 10:00-12:00 am	10 personas
Mandamientos de las relaciones humanas	Lectura	Borrador Marcadores		
La relaciones humanas y la oficina	Charlas	Impresora Laptop		
Funciones de una secretaria	Interacción	Enfokus Hojas Carpetas		
La calidad y el servicio en la secretaria.			40 horas	

Definición de las relaciones humanas

Todo acto en el que intervengan dos o más personas es una relación humana. Se considera que las relaciones humanas son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad.

El hombre se relaciona con los demás, ya sea de manera familiar, colectiva o laboral. Éste intercambia con otros ideas, opiniones, anécdotas, experiencias, inclusive cosas más personales.

Mandamientos de las relaciones humanas

- Háblele a la persona amablemente, no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar.
- Sonría a la gente, se necesita la acción de 25 músculos para fruncir el ceño y solo 15 para sonreír.
- Llame a las personas por su nombre, la música más agradable para el oído de cualquiera, es el sonido de su nombre.
- Sea agradable, amigable, cortés, si desea tener amigos.
- Sea cordial, hable y actúe como si todo lo que hiciera fuera un placer.
- Interésese verdaderamente en las personas, puede simpatizar con ellas y todo si se lo propone.
- Sea generoso para hacer resaltar las buenas cualidades y cuidadoso al criticar.
- Tenga consideración hacia los sentimientos de los demás, se lo agradecerán.
- Tenga consideración de los demás, en toda controversia hay tres opiniones o puntos de vista: la del otro, el suyo y el correcto.
- Esté dispuesto a prestar servicio, lo que más cuenta en la vida, es lo que hacemos por los demás.

Las Relaciones Humanas en la Oficina

Permiten la integración de las personas dentro de la oficina, realizando sus actividades de manera satisfactoria. Para las buenas relaciones es bueno considerar que todos somos diferentes, el tipo de labor que realiza cada quien más las políticas de trabajo que posee cada empresa y las condiciones de trabajo que tenga.

Las relaciones humanas satisfactorias permiten:

- Ahorro de tiempo
- Motivación del personal
- Coordinación y cooperación
- Agradable ambiente de trabajo
- Compromiso por la calidad
- Mayor productividad

Perfil de la Secretaria

Debe ser una persona en la que tenga plena confianza, y que cumpla y que cumpla con las siguientes características:

- Buena presencia.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- ✓ Excelente redacción y ortografía.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Persona proactiva y organizada.
- ✓ Facilidad para interactuar en grupos.
- ✓ Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- ✓ Brindar apoyo a todos los departamentos.
- ✓ Desempeñarse eficientemente en su Área.

- ✓ Aptitudes para la Organización.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Dinámica entusiasta.
- ✓ Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

Formación de la Secretaria

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, pues que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación extensa, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara, además de una muy buena educación, que le facilitara su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

Funciones de una secretaria de hoy

- 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.

La calidad y el 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.

Estudio Financiero de la Propuesta

# Personas	Costo - Persona	Total
10	\$ 150.00	\$ 1500.00

En la capacitación va incluido el respectivo material y certificado de asistencia y aprobación. La duración de la capacitación es de 40 horas y con un costo de \$150.00 por persona.

El valor de ingreso del expositor es \$ 150.0

Material de oficina

#	Concepto	Cantidad	# Eventos	Valor Unitario	Valor Unitario
1	Lápices	15	2 Talleres	\$ 0.10	\$ 1.50
2	Pendrive	1	2 Talleres	\$ 7.00	\$ 7.00
3	Lamina Cartulina	15	2 Talleres	\$ 0.20	\$ 3.00

4	Hojas a 4	1 paquetes	2 Talleres	\$ 3.50	\$ 3.50
5	Plumas	20	2 Talleres	\$ 0.45	\$ 9.00
6	Carpeta	20	2 Talleres	\$ 0.15	\$ 3.00
	Total				\$ 27.00

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Se detalla el presupuesto que se ha destinado para los materiales con el que contara la capacitación.

También dichos materiales nos ayudara en la elaboración de los certificados de asistencia que se le entregara a las personas en la finalización de la capacitación el valor total a pagar será de \$ 150.00

Equipo de computación y tecnológico.

#	Concepto	Cantidad	# Días	Costo Día	Costo Total
1	Impresora	1	2	Propio	-----
2	Laptop	1	2	Propio	-----
	Total				-----

Se detalla el presupuesto que se ha destinado para los equipos de computación y recursos materiales con el que contara la capacitación. Se dispone de los equipos de computación e impresora para la aplicación del Plan de capacitación.

Resumen del total de la inversión del plan de capacitación

#	Concepto	Valor
1	Materiales de Oficina	\$ 27.00
2	Equipos de computación	\$ 00.00
	Total	\$ 27.00

Es un resumen de presupuestos que se ha destinado para garantizar la excelencia de la capacitación.

Utilidad – Ingresos – Utilidad

Ingresos	Gastos	Utilidad
\$ 1500.00	\$ 27.00	\$ 1473

4.4. Resultados esperados de la alternativa

Esta propuesta da facilidad a capacitar a las secretarias para mejorar el desempeño laboral que servirá como guía utilizar los recursos tecnológicos de la Junta Parroquial de Pimocha, cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Lograr que las secretarias utilicen recursos tecnológicos para mejorar su desempeño laboral.

Crear estrategias para que los Directivos y secretarias tengan un mejor desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial.

Lograr que los directivos y secretarias mejoren sus habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

Ofrecer nuevas tecnologías que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUIAR, I. R.-P. (2007- Pag. 45). *DIDACTICA GENERAL*. MADRID ESPAÑA: GRUPO CULTURAL.
- Aristizabel E, A. (2001). *Manual de la Secretaria Moderna*,. Bogotá-Colombia: Printer Latinoamericana.
- Diccionario, d. l. (2014). *Secretaria concepto*.
- Domínguez., T. (2001 - Pag. 45). *El Perfil del Asistente Ejecutiva*,. México D.F: Editores, S.A. de C.V.
- Espino, M. (2010 - Pag. 32). (2009).*Papel y desempeño deLa secretaria ejecutiva*. - *Rexuperado el 4 de febrero del 2014*. Ibarra - Ecuador: EL UNIVERSAL.MX.
- Hernández Uriguen., R. (. (2003). *Éticas para secretarias*. Madrid España: Castellanos, Edicion III.
- Hernandez, U. R. (2013 - Pag. 32). *Ética para Secretarias, p.12*. Madrid España: Editorial Castellanos.
- Houlard., M. F. (2005 - Pag. 30). *Como ser una Secretaria Eficaz*. Ediciones Granica.S.A.
- Hourelad, M. F. (2006 - Pag. 56). *Como ser una Secretaria Eficazp*. España Madrid: Ediciones Granica.S.A.
- Hurtado, M. M. (2009 - Pag. 124). *CTITUDES Y PRÁCTICAS ÉTICAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA*. Loja Ecuador.
- Martínez Espinoza, E. (2011 -Pag 41). *Financiación Públicao Financiación Privada de la formación Profesional*. . Organización Internacional del Trabajo.
- Martínez, M. Z. (2014 - Pag. 2). *formacion academica*.
- Moreno, F. C. (2004 - Pag. 14). *Secretaria Ejecutiva*.
- Mosto, J. D. (2010 - Pág. 46). *Temas diversos de utilidad para secretarias*. Ibarra.
- Salgado, G. C. (2011 - Pag. 102). *Perfil profesional de las secretarias UTN*. Ibarra.

Urighuen, R. H. (2003 - Pag. 58). *Ética para Secretarias*. Madrid-España: Editorial Castellanos, Edición III.

Urighuen, R. H. (2003). *Ética para Secretarias*. Madrid-España: Editorial Castellanos, Edición II.

Anejos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



TEMA: La formación académica de las secretarías ejecutivas y su incidencia en el desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS FUNCIONARIOS

1. ¿Cree usted que la formación académica facilita el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

2. ¿Considera usted importante el trabajo en equipo de los funcionarios en la Junta Parroquial de Pimocha?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

3. ¿Las secretarías atiende con eficiencia al usuario?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

4. ¿Está de acuerdo que se debe capacitar a las secretarías sobre las nuevas tecnologías para un mejor manejo y desempeño?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

5. ¿Ustedes como directivos que labora en la junta parroquial consideran importante el título profesional?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

6. ¿El desempeño laboral de las secretarias ejecutivas es satisfactorio?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

7. ¿Usted se ha capacitado en los últimos tres años para mejorar su desempeño laboral?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

8. ¿Cree usted que la formación académica debería tener relación con el desempeño laboral?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

9. ¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar la formación académica de las secretarias ejecutivas?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

10. ¿Cree usted que la Junta Parroquial de Pimocha, está preocupado por mejorar el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios.

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



TEMA: La formación académica de las secretarías ejecutivas y su incidencia en el desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS

1. ¿Se integra con facilidad a las actividades de trabajo?

Muy frecuente ()

Frecuente ()

Poco frecuente ()

Nunca ()

2. ¿Cree usted que el nivel profesional del personal de secretariado debe ser acorde con las funciones que desempeña?

Muy frecuente ()

Frecuente ()

Poco frecuente ()

Nunca ()

3. ¿Cree usted que se debe capacitar al personal de secretariado sobre las nuevas tecnologías?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

4. ¿Se encuentra satisfecha en su actual trabajo?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

5. ¿Posee título de acuerdo al trabajo que realiza en la junta?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

6. ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra realizando su trabajo es satisfactorio para brindar un servicio de calidad?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

7. ¿Se esmera usted por satisfacer a los usuarios que requieren de sus servicios laborales?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

8. ¿Cuenta con materiales y recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

9. ¿Piensa usted que los directivos están haciendo lo suficiente a fin de que las secretarías ejecutivas brinden un servicio de calidad?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

10. ¿Usted cree que el uso de internet es necesario para las secretarias ejecutivaS?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



TEMA: La formación académica de las secretarías ejecutivas y su incidencia en el desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS

1. ¿Cree usted que el desempeño de las secretarías ejecutivas debe mejorar?

- Muy de acuerdo ()
- Algo de acuerdo ()
- Algo en desacuerdo ()
- Muy en desacuerdo ()

2. ¿Usted ha sido atendido satisfactoriamente por secretarías ejecutivas?

- Muy de acuerdo ()
- Algo de acuerdo ()
- Algo en desacuerdo ()
- Muy en desacuerdo ()

3. ¿Usted cree que las secretarías ejecutivas deben poseer título acorde al trabajo que desempeñan?

- Muy de acuerdo ()
- Algo de acuerdo ()
- Algo en desacuerdo ()
- Muy en desacuerdo ()

4. ¿Cree usted que las secretarías ejecutivas debe tener conocimiento del uso y manejo de la computadora?

- Muy de acuerdo ()
- Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

5. ¿Sus requerimientos solicitados son atendidos en un periodo de tiempo aceptable?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

6. ¿El personal de las secretarías ejecutivas es siempre amable

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

7. ¿Las secretarías ejecutivas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

7. Las instalaciones que tiene el departamento de las secretarías ejecutivas son las adecuadas?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

9. ¿Inspiran confianza las secretarías ejecutivas cuando usted va a solicitar un servicio?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

10. ¿Los horarios establecidos para atención al público cree usted que son los adecuados?

Muy de acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

Algo en desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Está conformada por la secretaria, integrantes “Junta Parroquial Pimocha, cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, y sus respectivas autoridades y titulares.

Muestra

La muestra de estudio de este tema de investigación fue toda la población de la junta parroquial de Pimocha por ser pequeña.

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN	%
Secretaria	6	7%
Funcionarios	3	3%
Usuarios	85	90%
Total	94	100%

Tabla. Población y Muestra
Elaborador por: Reyna Calderón Avilés

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

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 1.96.

E = Margen de error permitido (5%).

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 85}{0,05^2 (85 - 1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,50 \times 0,50 \times 85}{0,0025 (84) + 3,8416 \times 0,25}$$

$$n = \frac{81,634}{1,0129}$$

$$n = 80.59$$

R= 81 Usuarios – Muestra

Resultados obtenidos de la encuestas aplicadas a los funcionarios de la Junta Parroquial de Pimocha cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

¿Cree usted que la formación académica facilita el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas?

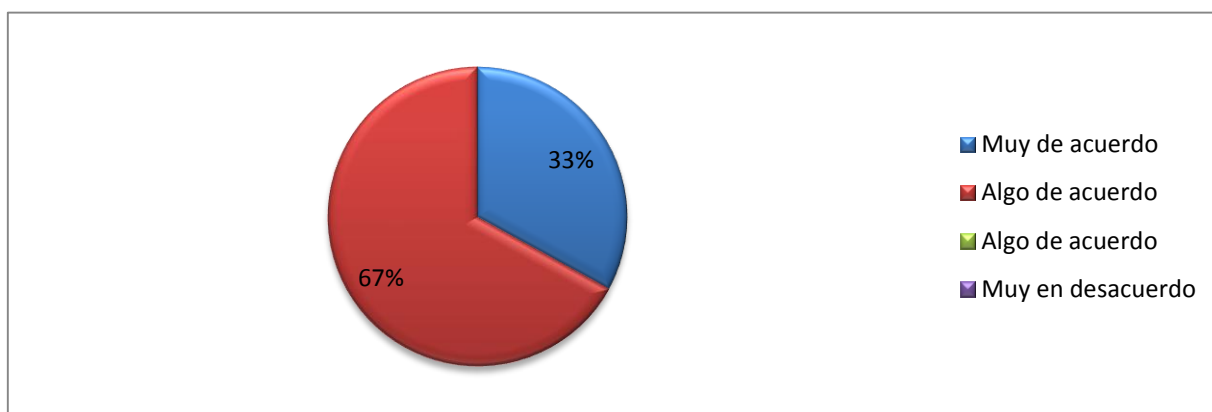
Cuadro 2: Formación académica

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	33%
Algo de acuerdo	2	67%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 1: Formación académica



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 67% está algo de acuerdo sobre formación académica que facilita el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas, mientras que 33% dice que está muy de acuerdo.

Interpretación de datos.

Se considera que la mayoría está algo de acuerdo en que la formación académica ayuda a facilitar y mejorar el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas.

2. ¿Considera usted importante el trabajo en equipo de los funcionarios en la Junta Parroquial de Pimocha?

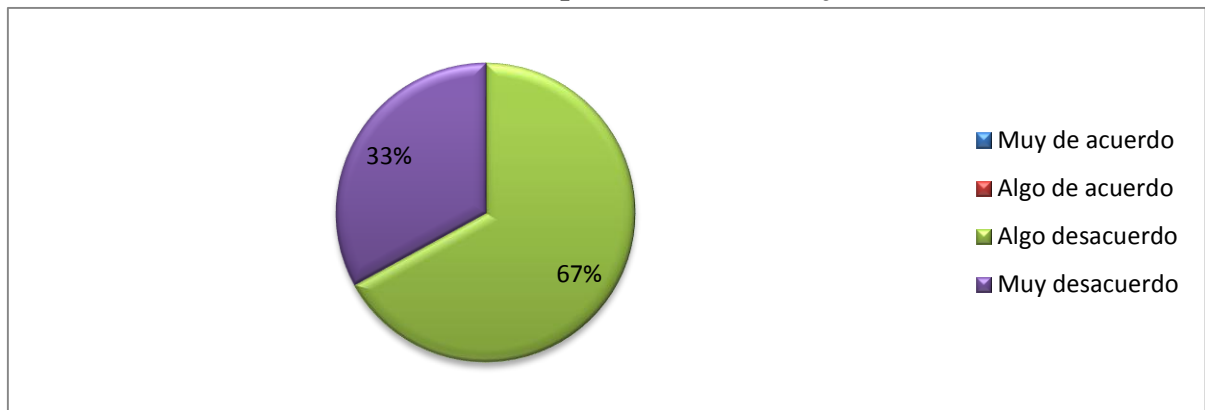
Tabla 2: Importancia del trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo desacuerdo	2	67%
Muy desacuerdo	1	33%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 2: Importancia del trabajo



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 67% está algo de acuerdo sobre el trabajo en equipo de los funcionarios en la junta parroquial, mientras que 33% dice que está muy desacuerdo.

Interpretación de datos.

Esto nos muestra que es importante el trabajo en equipo para así tener una mejor comunicación.

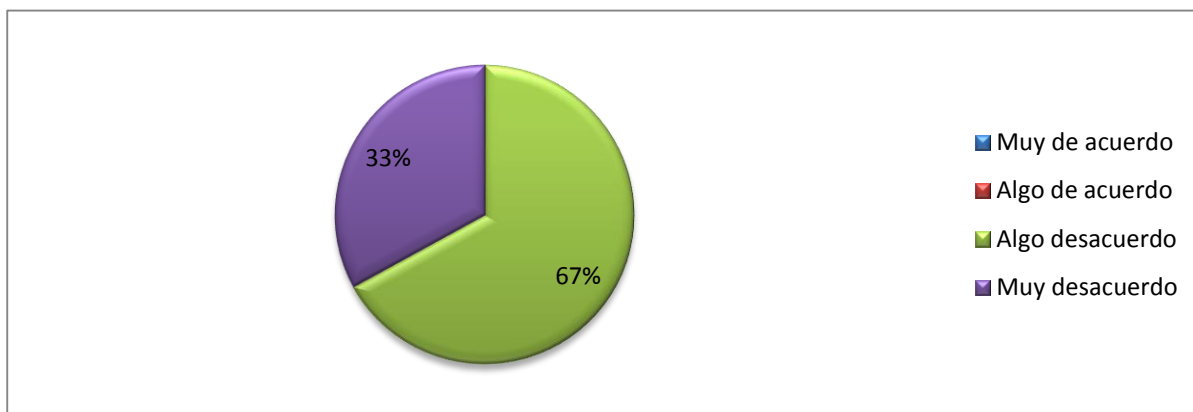
3. ¿Las secretarías atiende con eficiencia al usuario?

Tabla 3: Atención con eficiencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	1	33%
Algo desacuerdo	2	67%
Muy desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés
Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 3: Atención con eficiencia



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, están en algo desacuerdo el 67% dicen que si sobre el trabajo en equipo en la junta parroquial, mientras que 33% algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto nos da a entender que los directivos opinan que las secretarías no atienden con eficiencia.

4. ¿Está de acuerdo que se debe capacitar a las secretarías sobre las nuevas tecnologías para un mejor manejo y desempeño?

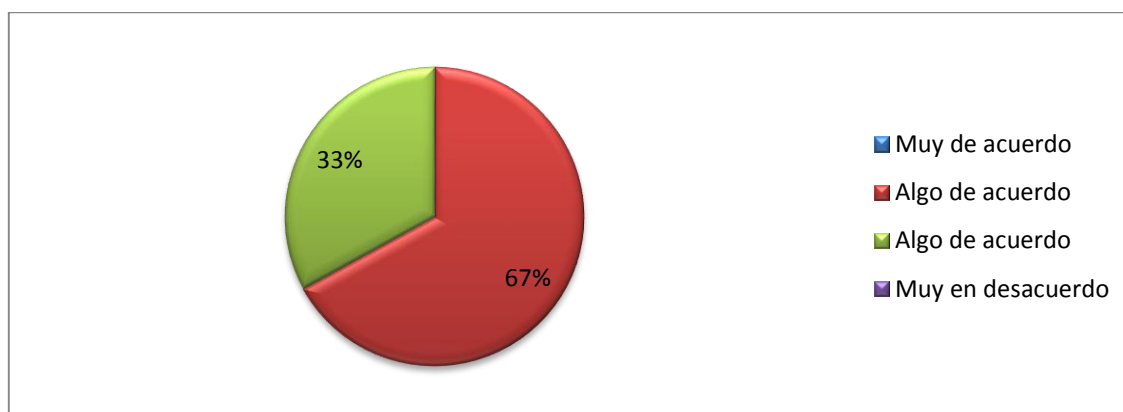
Tabla 4: Capacitaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	2	67%
Algo en desacuerdo	1	33%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 4: Capacitaciones



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 67% está algo de acuerdo sobre la capacitación de las secretarías, mientras que 33% dice que está algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto nos revela que la mayoría de los directivos están de algo de acuerdo con la nueva capacitación de las nuevas tecnologías para que obtengan nuevos conocimientos.

5. ¿Ustedes como funcionarios que labora en la junta parroquial consideran importante el título profesional?

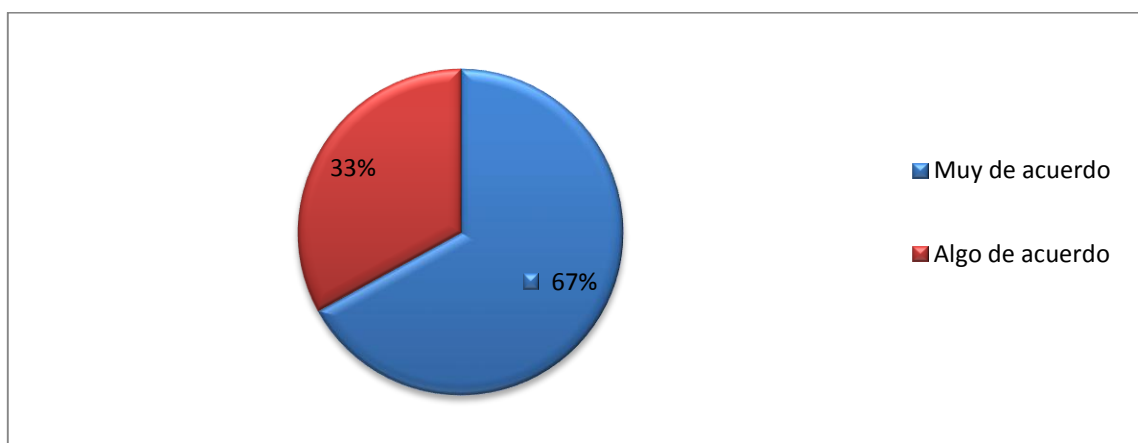
Tabla 5: Título acorde a su especialidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	67%
Algo de acuerdo	1	33%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 5: Título acorde a su especialidad



Análisis de datos.

De la encuesta realizada la mayoría de los encuestados comentaron que el 67% está muy de acuerdo y consideran importante el título profesional, 33% algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto nos revela que los directivos que trabaja en la Junta parroquial consideran importante el título profesional porque les facilita mantenerse en su puesto de trabajo.

6. ¿El desempeño laboral de las secretarias ejecutivas es satisfactorio?

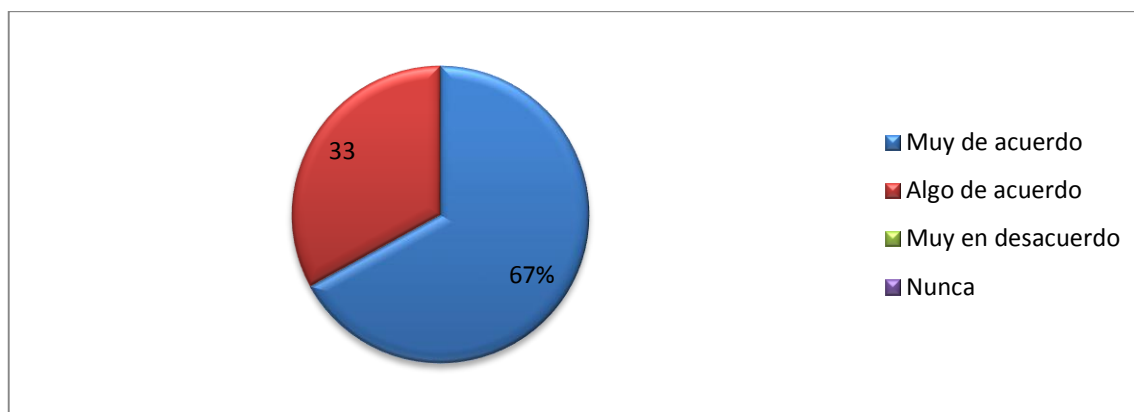
Tabla 6: Desempeño de secretaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	67%
Algo de acuerdo	1	33%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 6: Desempeño de secretaria



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 67% está muy de acuerdo sobre el desempeño laboral de la secretaria, mientras que 33% dice que está algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto nos manifiesta que el desempeño laboral de las secretarias es algo satisfactorio.

7. ¿Usted se ha capacitado en los últimos tres años para mejorar su desempeño laboral?

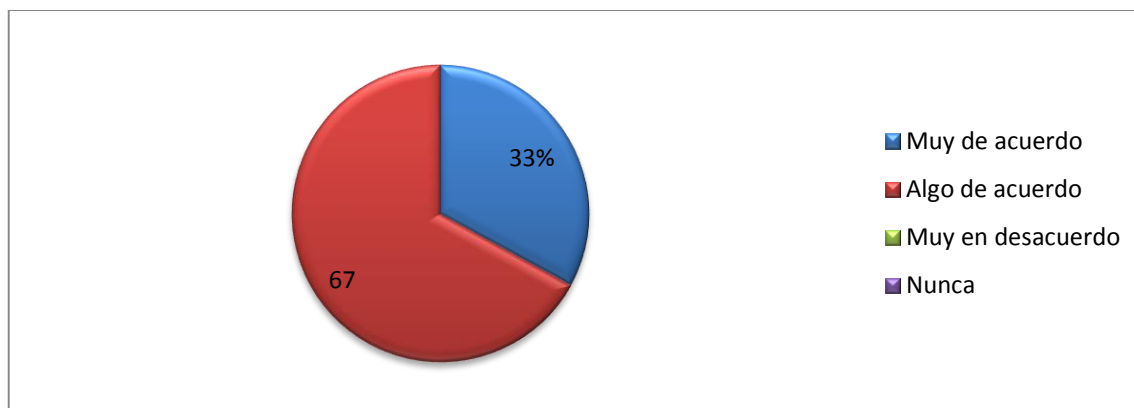
Tabla 7: Capacitaciones en los últimos años

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	33%
Algo de acuerdo	2	67%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 7: Capacitaciones en los últimos años



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 67% comentaron que los directivos no se han capacitado, mientras que 33% que sí.

Interpretación de datos.

Esto nos da a entender que los directivos no se han capacitado en los últimos años.

8. ¿Cree usted que la formación académica debería tener relación con el desempeño laboral?

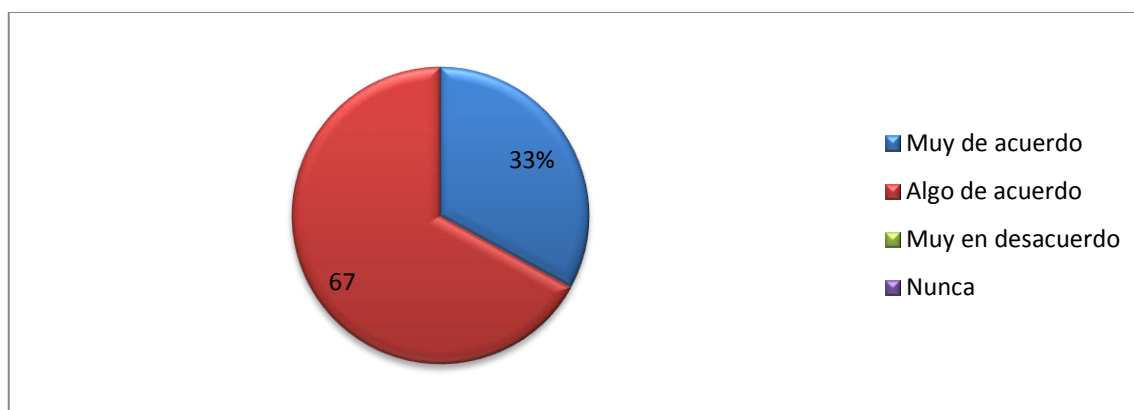
Tabla 8: Desempeño laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	33%
Algo de acuerdo	2	67%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 8: Desempeño laboral



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, esta de algo de acuerdo el 67% comentaron que no sobre la formación académica debería tener relación con el desempeño laboral, mientras que 33% muy de acuerdo.

Interpretación de datos.

Los directivo de la junta parroquial casi la mayoría piensan que la formación académica no debería tener relación con el desempeño laboral porque tienen título y no lo ejercen.

9. ¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar la formación académica de las secretarías ejecutivas?

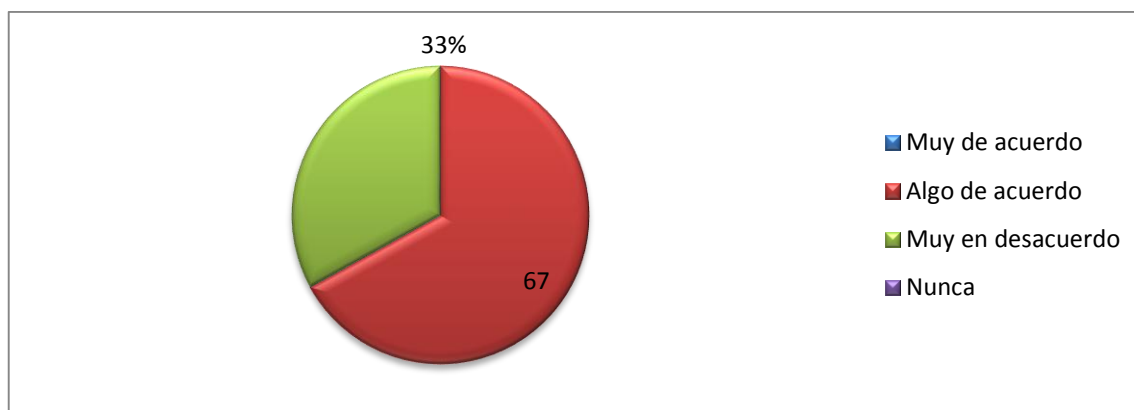
Tabla 9: Capacitación como medio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	2	67%
Algo en desacuerdo	1	33%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 2: Capacitación como medio



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, están algo de acuerdo el 67%, sobre mejorar la formación académica de las Secretarías ejecutivas, mientras que 33% algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Los directivos de la junta parroquial casi la mayoría piensan que la capacitación si es medio que debería mejorar la formación académica.

10. ¿Cree usted que la Junta Parroquial de Pimocha, está preocupado por mejorar el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios?

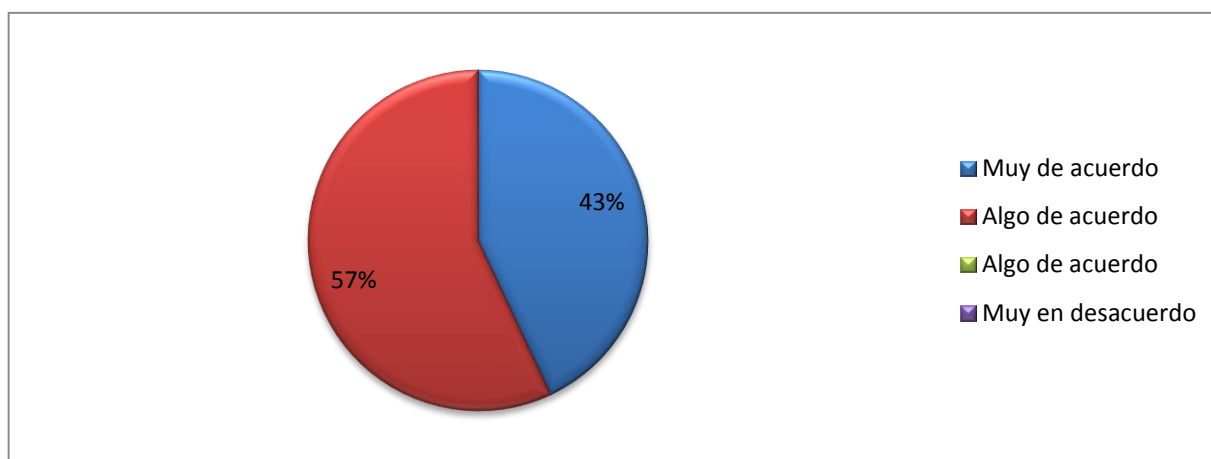
Tabla 10: Mejoramiento en el desempeño laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	1	33%
Algo en desacuerdo	2	67%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 3: Mejoramiento en el desempeño laboral



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 67% está algo desacuerdo sobre el desempeño laboral, mientras que 33% dice que está algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto nos revela que solamente la mitad de los directivos piensa que el Gobierno está preocupado por mejorar su desempeño profesional.

Resultados obtenidos de la encuestas aplicadas a las secretarias ejecutivas de la Junta Parroquial de Pimocha cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

1. ¿Se integra con facilidad a las actividades de trabajo?

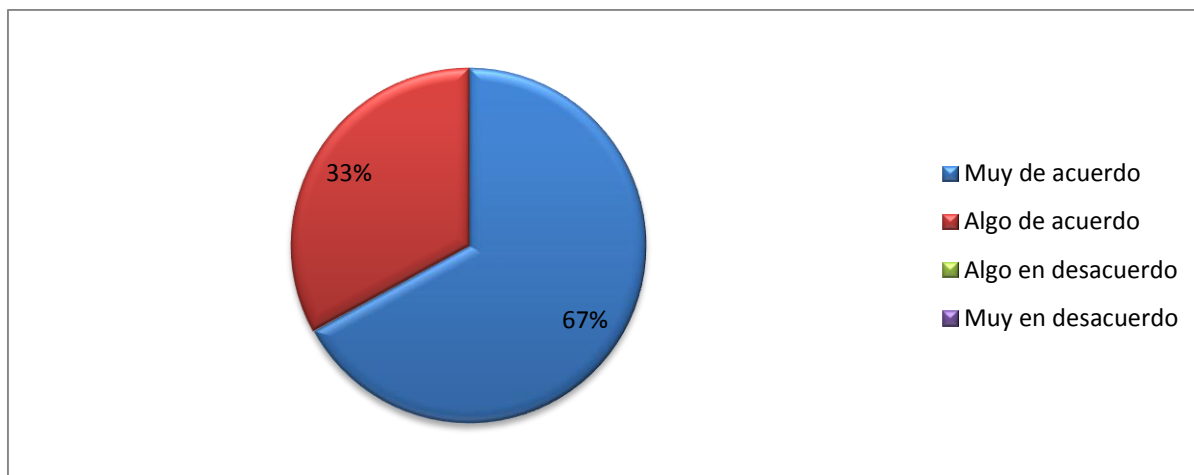
Tabla 12: Integración en actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	67%
Algo de acuerdo	2	33%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 11: Integración en actividades



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 67% está muy de acuerdo en la facilidad a las actividades del trabajo, 33% muy frecuente.

Interpretación de datos.

Esto nos revela que la secretaria se integra con facilidad a las actividades del trabajo.

2. ¿Ha realizado usted cursos de capacitación en los últimos tres años relacionados con su trabajo?

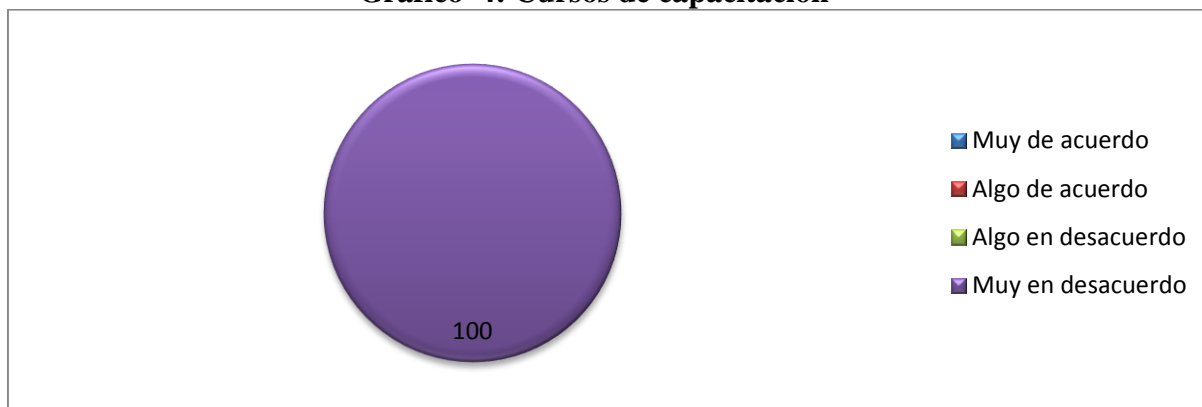
Tabla 11: Cursos de capacitación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 4: Cursos de capacitación



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 100% está muy en desacuerdo que han realizado cursos de capacitación en los últimos tres años.

Interpretación de datos.

Las secretarías nos manifiestan que no han realizado cursos de capacitación en los últimos tres años.

3. ¿Cree usted que se debe capacitar al personal de secretariado sobre las nuevas tecnologías?

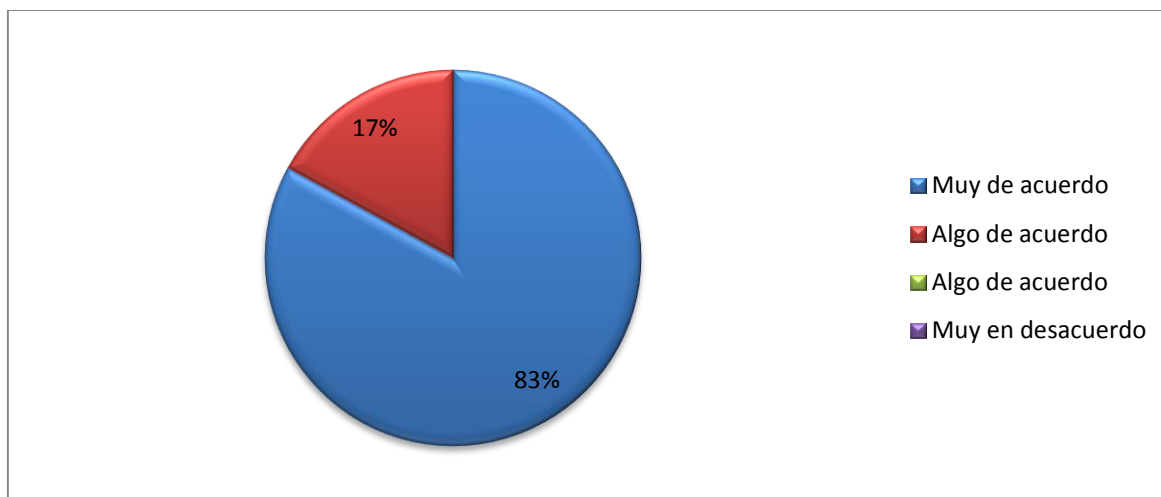
Tabla 12: Capacitación al personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	83%
Algo de acuerdo	1	17%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 5: Capacitación al personal



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 83% están muy de acuerdo en capacitar al personal de secretariado, 17% algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto nos revela que las secretarías creen que debería ser capacitada sobre las nuevas tecnologías.

4. ¿Se encuentra satisfecha en su actual trabajo?

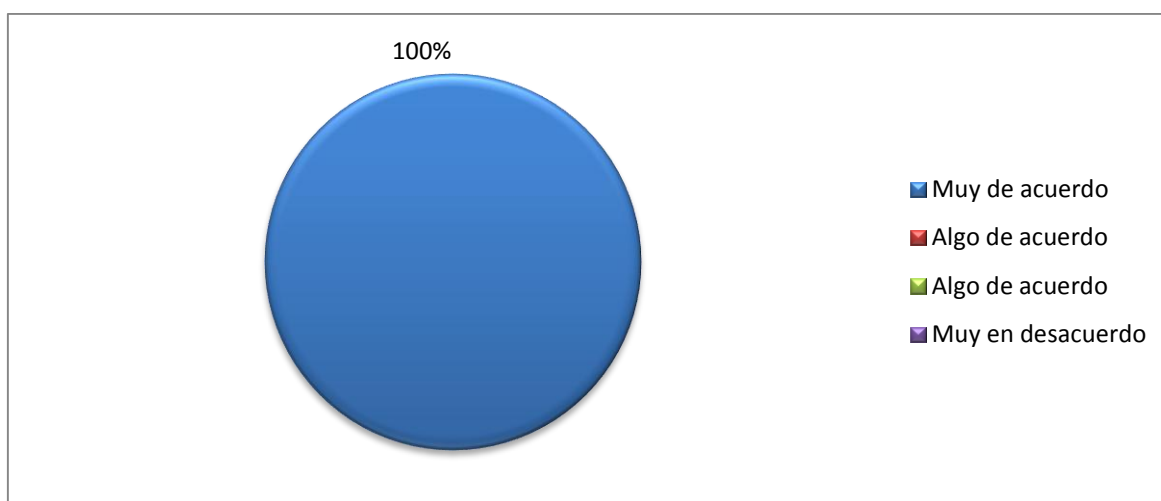
Tabla 13: Satisfacción en el trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	6	100%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 6: Satisfacción en el trabajo



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 100% manifestaron que si, en la satisfacción de su actual trabajo.

Interpretación de datos.

Esto nos manifiesta que las secretarias se encuentran satisfecha en su actual trabajo.

5. ¿Posee título de acuerdo al trabajo que realiza en la Junta Parroquial de Pimocha?

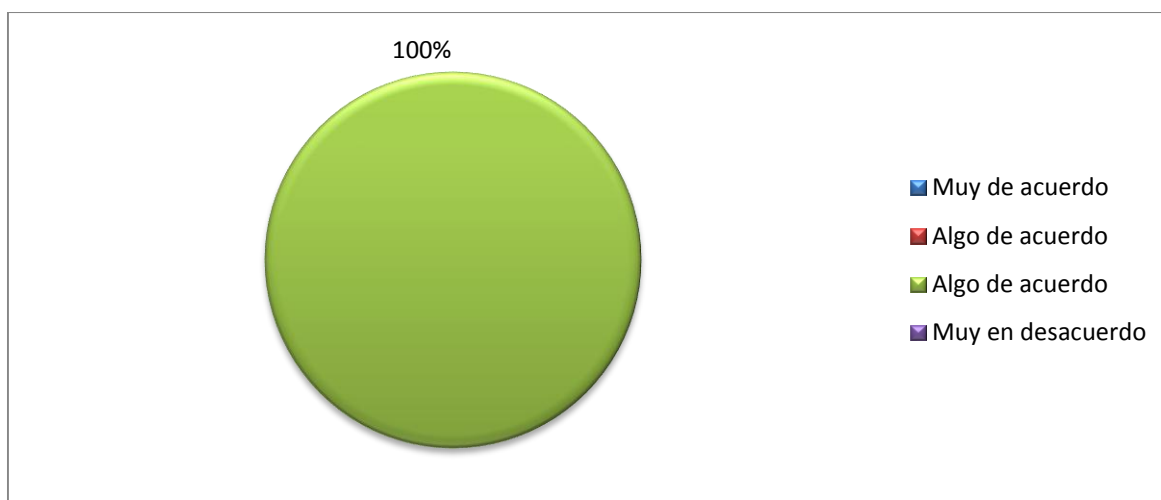
Tabla 14: Posee título

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	100%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	6	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 7: Posee título



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 83% manifestaron que no, en poseer título de acuerdo a su trabajo, 17% sí.

Interpretación de datos.

La mayoría de las secretarías nos dice que es egresada y le falta poco para obtener su título.

6. ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra realizando su trabajo las secretarias es satisfactorio para brindar un servicio de calidad?

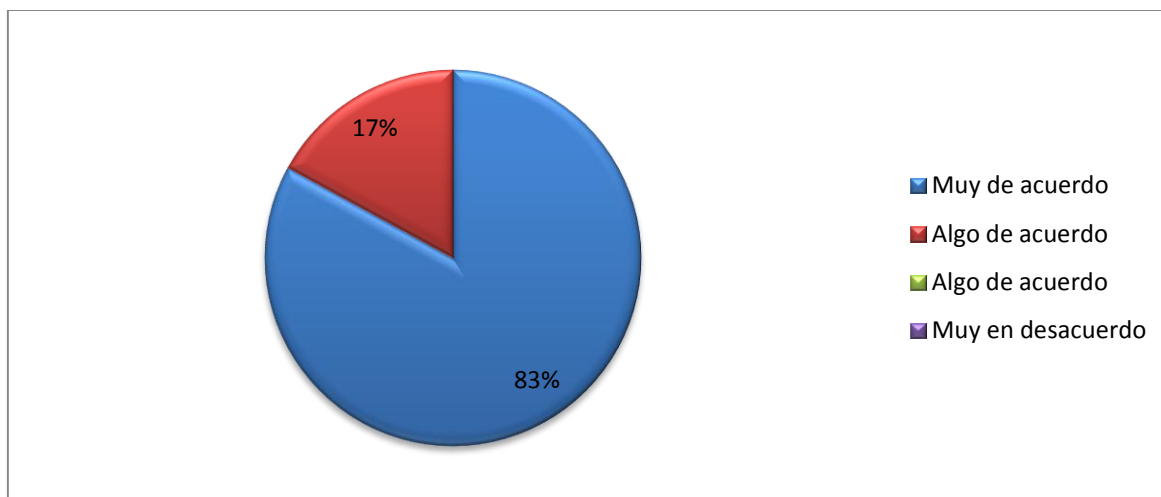
Tabla 15: Brindar servicio de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	83%
Algo de acuerdo	0	17%
Algo en desacuerdo	1	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 8: Brindar servicio de calidad



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 83% dijeron muy de acuerdo, en donde actualmente se encuentra realizando su trabajo, 17% algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto evidencia que no todas las secretarias encuentran satisfactorio el espacio físico para brindar un servicio de calidad.

7. ¿Se esmera usted por satisfacer a los usuarios que requieren de sus servicios laborales?

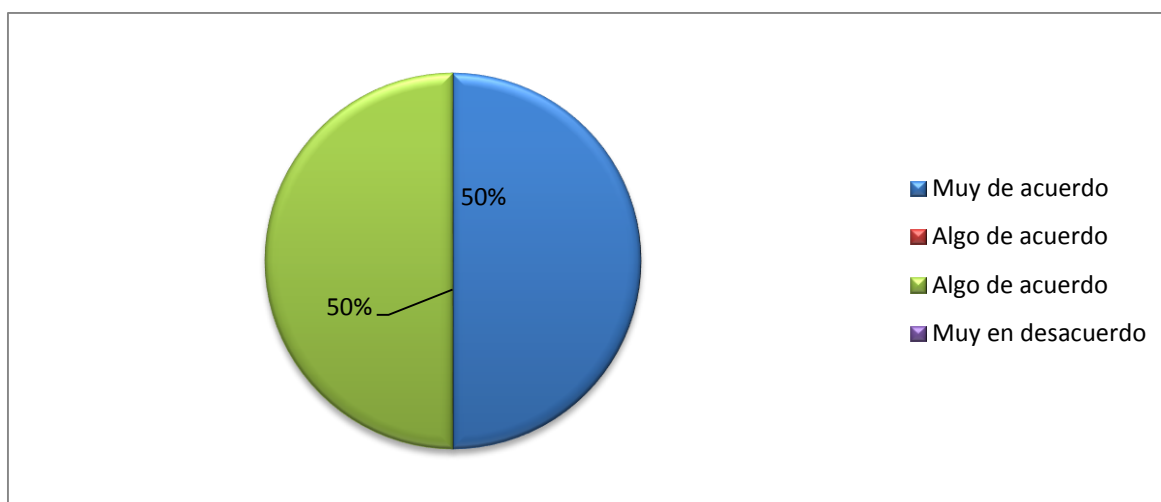
Tabla 16: Satisfacción al usuario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	50%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	3	50%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 9: Satisfacción al usuario



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 50% dijeron que muy de acuerdo, en satisfacer los usuarios sus servicios laborales y otro 50% algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto evidencia que las secretarías le dan una buena atención al cliente al usuario.

8. ¿Cuenta con materiales y recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo?

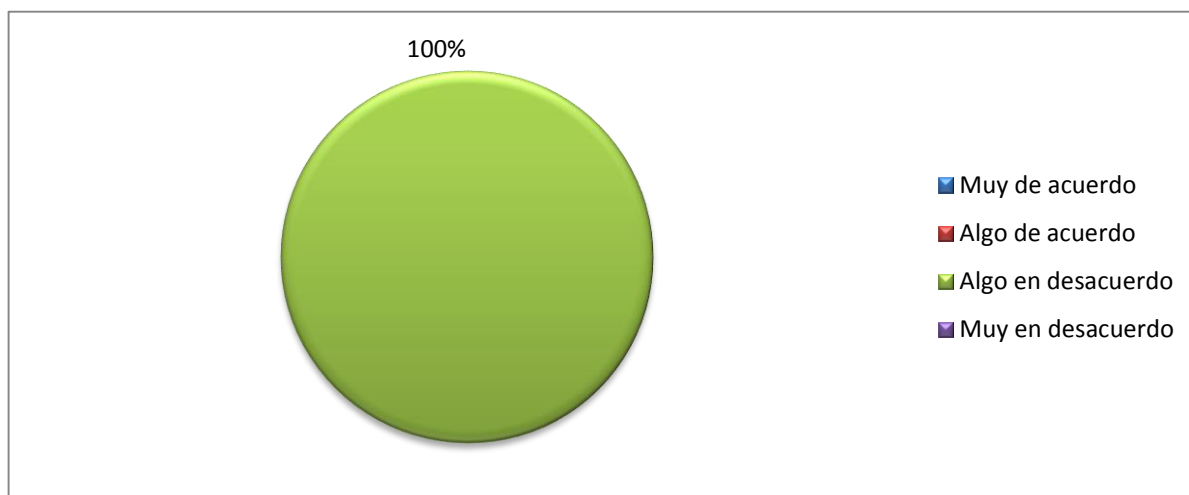
Tabla 17: Recursos didáctico necesario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	6	100%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 10: Recursos didáctico necesario



Análisis de datos.

De la investigación realizada, el 100% está en algo desacuerdo, con los recursos tecnológicos.

Interpretación de datos.

Esto nos muestra que los materiales y recursos tecnológicos que recibe las secretarias no son suficientes para desarrollar los trabajos que realizan.

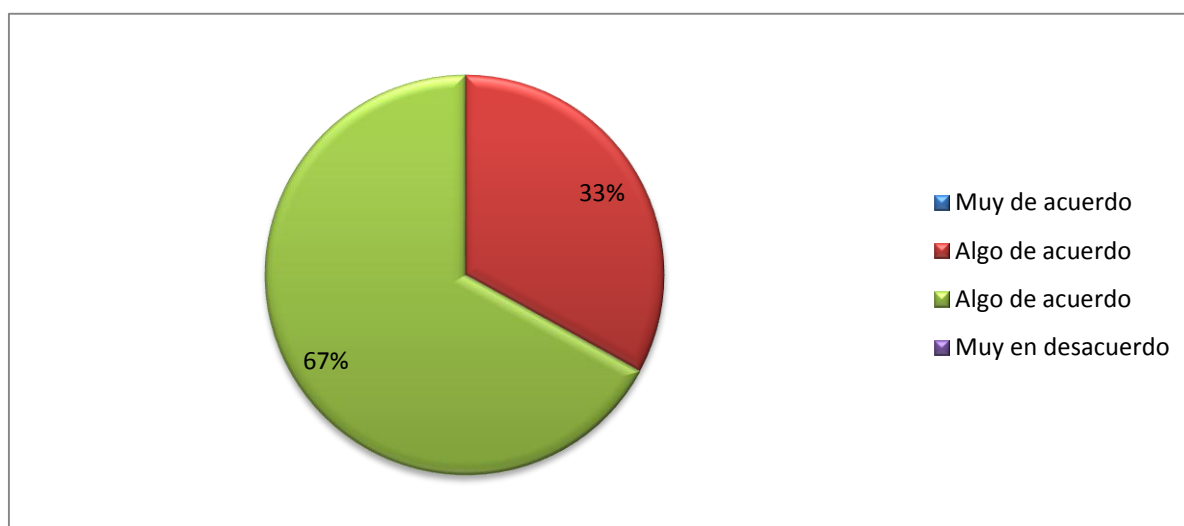
9. ¿Piensa usted que los funcionarios están haciendo lo suficiente a fin de que las secretarías ejecutivas brinden un servicio de calidad?

Tabla 18: Mejor servicio de calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	2	33%
Algo en desacuerdo	4	67%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés
Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 19: Mejor servicio de calidad



Análisis de datos.

De la encuesta realizada, el 67% está algo en desacuerdo en satisfacer los usuarios sus servicios laborales, 33% algo de acuerdo.

Interpretación de datos.

Esto nos muestra que los materiales y recursos tecnológicos que reciben las Asistentes Administrativas no son suficientes para desarrollar los trabajos que realizan.

10. ¿Usted cree que el uso de internet es necesario para las secretarias ejecutivas?

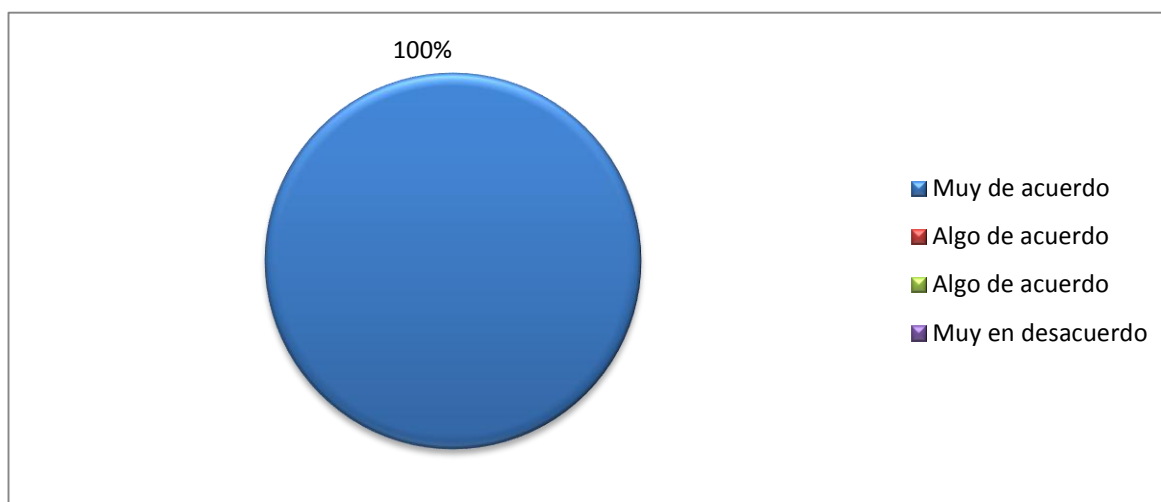
Tabla 19: Uso de internet

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	6	100%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 20: Uso de internet



Análisis de datos.

De las encuestas realizadas, el 100% está muy acuerdo en que el uso del internet es necesario.

Interpretación de datos.

Esto nos explica que las secretarias coinciden que el uso del internet facilita su rendimiento laboral

Resultados obtenidos de la encuesta Aplicadas a los Usuarios de la Junta Parroquial de Pimocha cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.

1. ¿Cree usted que el desempeño de las secretarias ejecutivas debe mejorar?

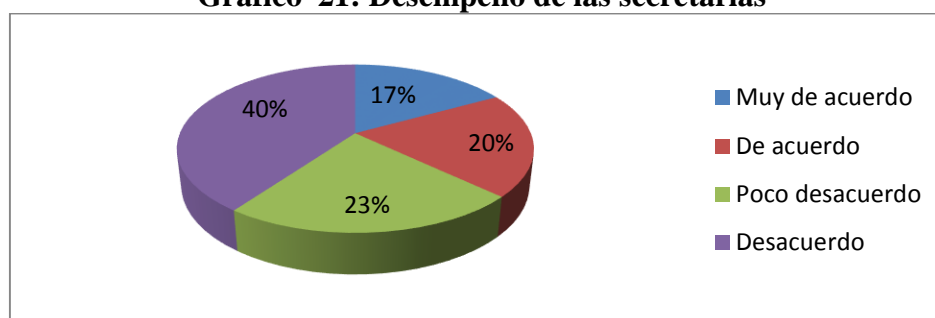
Tabla 22: Desempeño de las secretarias

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	14	17%
De acuerdo	16	20%
Poco desacuerdo	19	23%
Desacuerdo	32	40%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 21: Desempeño de las secretarias



Análisis de Datos:

El 40% de los usuarios encuestados manifiestan que se encuentran en desacuerdo con el desempeño de las secretarias ejecutivas debe mejorar, 23% poco desacuerdo, 20% de acuerdo, 17% muy de acuerdo.

Interpretación de Datos:

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios podemos mejorar el desempeño de las secretarias ejecutivas.

2. ¿Usted ha sido atendido satisfactoriamente por secretarías ejecutivas?

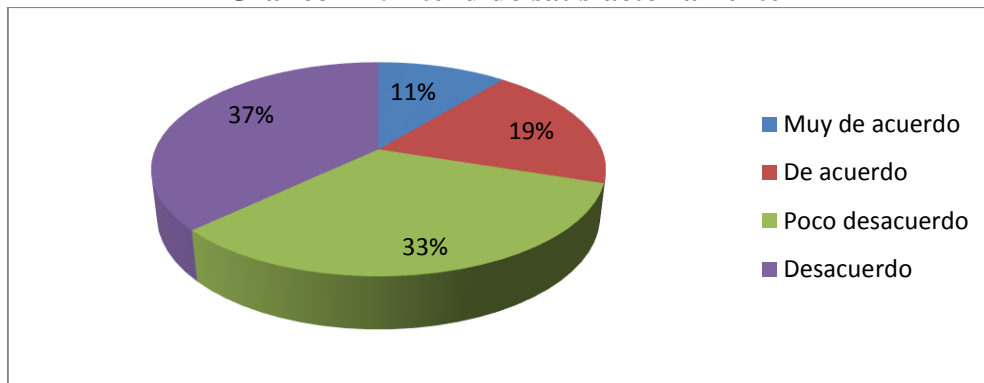
Tabla 23: Atendido satisfactoriamente

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	9	11%
De acuerdo	15	19%
Poco desacuerdo	27	33%
Desacuerdo	30	37%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 22: Atendido satisfactoriamente



Análisis de Datos:

El 37% de los usuarios encuestados manifiestan que se encuentran en desacuerdo la atención atendido satisfactoriamente por secretarías ejecutivas, 33% poco desacuerdo, 19% de acuerdo, 11% muy de acuerdo.

Interpretación de Datos:

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios no se encuentra satisfecho con la atención de las secretarías ejecutivas.

3. ¿Usted cree que las secretarias ejecutivas deben poseer título acorde al trabajo que desempeñan?

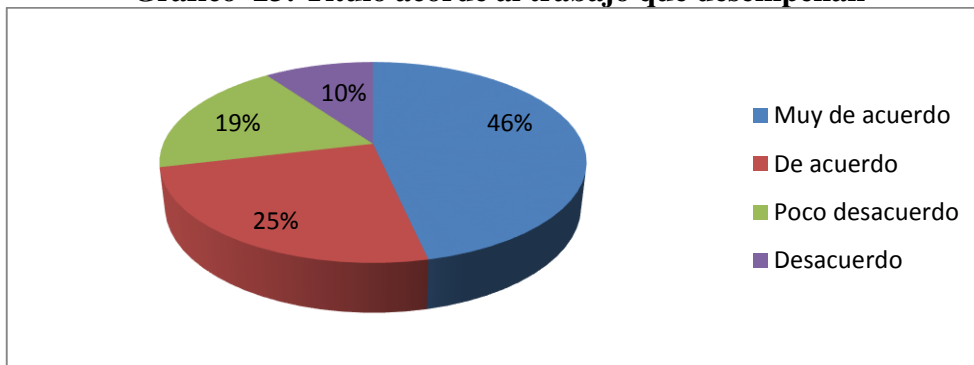
Tabla 24: Título acorde al trabajo que desempeñan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	38	47%
De acuerdo	20	25%
Poco desacuerdo	15	19%
Desacuerdo	8	10%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 23: Título acorde al trabajo que desempeñan



Análisis de Datos:

El 47% de los usuarios encuestados manifiestan que se encuentran muy de acuerdo la atención atendido satisfactoriamente por secretarias ejecutivas, 25% poco desacuerdo, 19% de acuerdo, 10% muy de acuerdo.

Interpretación de Datos:

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios informaron que las secretarias si deberían tener título acorde a su trabajo.

4. ¿Cree usted que las secretarías ejecutivas debe tener conocimiento del uso y manejo de la computadora?

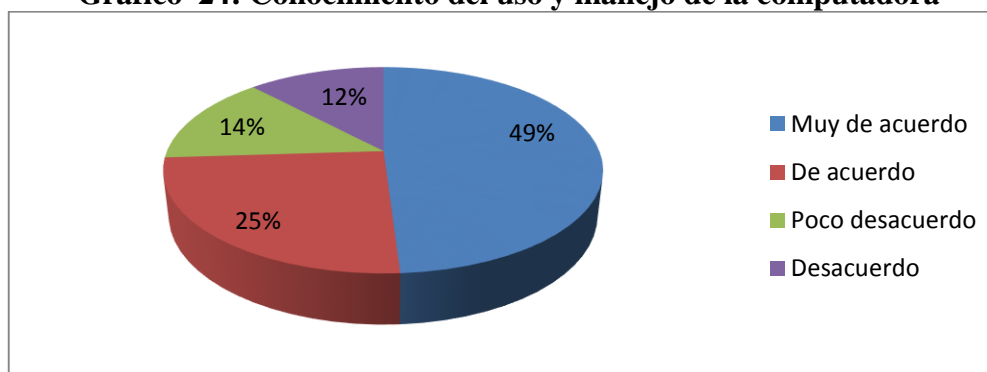
Tabla 25: Conocimiento del uso y manejo de la computadora

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	40	49%
De acuerdo	20	25%
Poco desacuerdo	11	14%
Desacuerdo	10	12%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 24: Conocimiento del uso y manejo de la computadora



Análisis de Datos:

El 49% de los usuarios encuestados dan a conocer que están muy de acuerdo en que el docente reciba capacitaciones en el proceso enseñanza-aprendizaje, 25% de acuerdo, 14% poco desacuerdo, 12% desacuerdo.

Interpretación de Datos:

Se deduce que la mayor parte de los usuarios consideran que es necesario que las secretarías ejecutivas deba tener conocimiento del uso y manejo de la computadora.

5. ¿Sus requerimientos solicitados son atendidos en un periodo de tiempo aceptable?

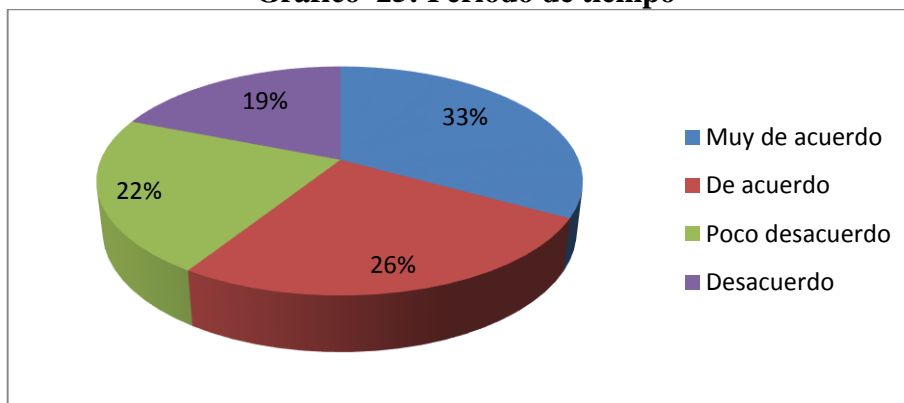
Tabla 26: Periodo de tiempo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	27	33%
De acuerdo	21	26%
Poco desacuerdo	18	22%
Desacuerdo	15	19%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 25: Periodo de tiempo



Análisis de Datos:

El 33% de los usuarios encuestados están muy de acuerdo en que requerimientos solicitados son atendidos en un periodo de tiempo aceptable, 26% de acuerdo, 22% poco desacuerdo, 19% desacuerdo.

Interpretación de Datos:

Se deduce que la mayor parte de los usuarios consideran que es necesario reforzar sus requerimientos solicitados son atendidos en un periodo de tiempo aceptable.

6. ¿El personal de las secretarías ejecutivas es siempre amable?

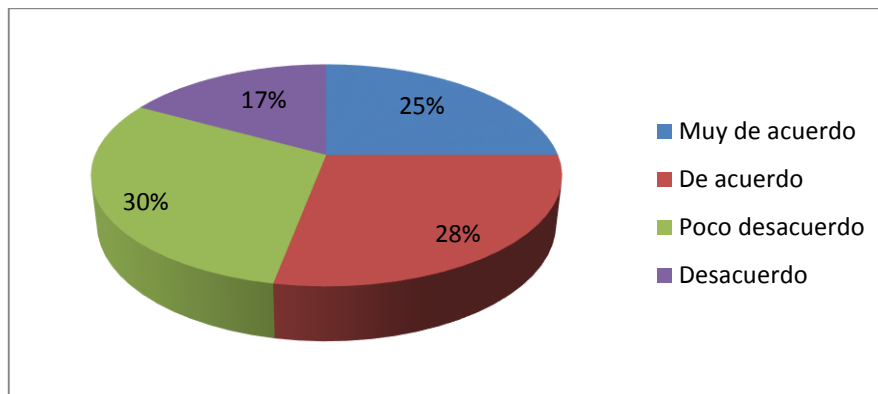
Tabla 27: Personal de las secretarías ejecutivas

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	20	25%
De acuerdo	23	28%
Poco desacuerdo	24	30%
Desacuerdo	14	17%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 26: Personal de las secretarías ejecutivas



Análisis de Datos:

El 30% de los usuarios encuestados existe un poco desacuerdo el personal de las secretarías ejecutivas es siempre amable, 28% de acuerdo, 25% muy de acuerdo, 17% desacuerdo.

Interpretación de Datos:

Por los resultados obtenidos podemos darnos cuenta que hay un porcentaje casi parcial de parte de los usuarios de las secretarías ejecutivas es siempre amable.

7. ¿Las secretarias ejecutivas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo?

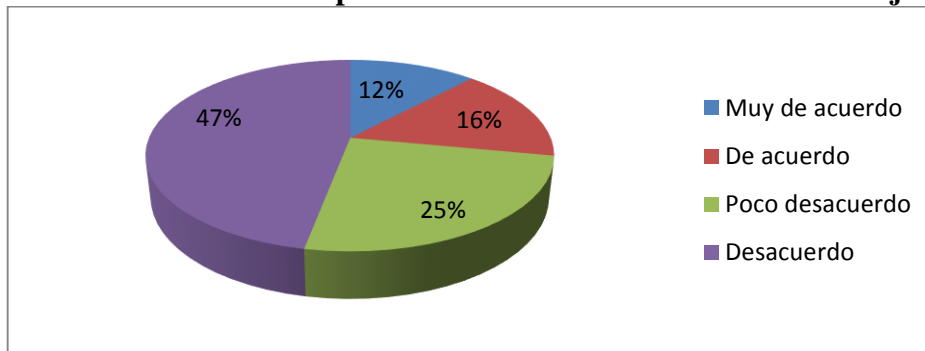
Tabla 28: Buena disposición al momento de realizar su trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	10	12%
De acuerdo	13	16%
Poco desacuerdo	20	25%
Desacuerdo	38	47%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 27: Buena disposición al momento de realizar su trabajo



Análisis de Datos:

El 47% de los usuarios encuestados informaron que las secretarias ejecutivas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo, 25% poco desacuerdo, 16% de acuerdo, 12% muy de acuerdo.

Interpretación de Datos:

Se deduce que los usuarios no están de acuerdo en que las secretarias ejecutivas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo.

8. Las instalaciones que tiene el departamento de las secretarías ejecutivas son las adecuadas?

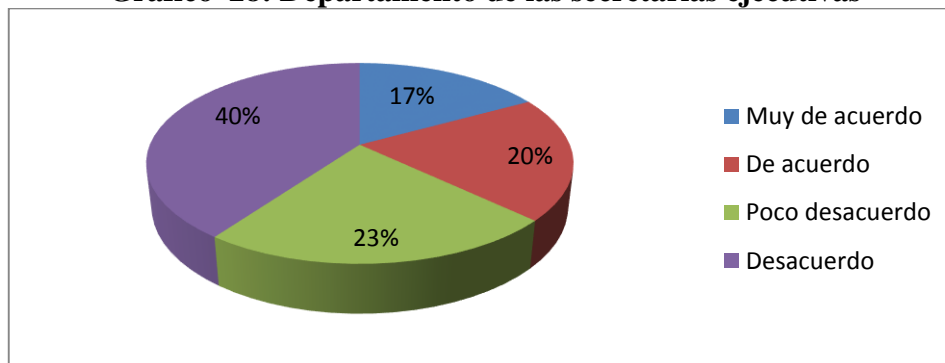
Tabla 29: Departamento de las secretarías ejecutivas

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	14	17%
De acuerdo	16	20%
Poco desacuerdo	19	23%
Desacuerdo	32	40%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 28: Departamento de las secretarías ejecutivas



Análisis de Datos:

El 40% de los usuarios encuestados manifiestan que se encuentran en desacuerdo en que las instalaciones que tiene el departamento de las secretarías ejecutivas son las adecuadas, 23% poco desacuerdo, 20% de acuerdo, 17% muy de acuerdo.

Interpretación de Datos:

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la encuesta realizada a los usuarios podemos fijarnos en que hay un porcentaje considerable que las instalaciones de las oficinas no son las adecuadas.

9. ¿Inspiran confianza las secretarías ejecutivas cuando usted va a solicitar un servicio?

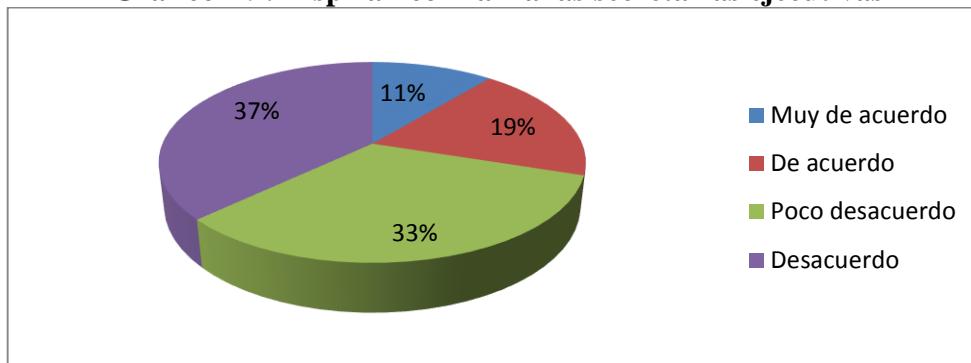
Tabla 30: Inspiran confianza las secretarías ejecutivas

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	9	11%
De acuerdo	15	19%
Poco desacuerdo	27	33%
Desacuerdo	30	37%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 29: Inspiran confianza las secretarías ejecutivas



Análisis de Datos:

El 37% de los usuarios encuestados se encuentran en desacuerdo ya que exponen que el docente no los motiva con técnicas de enseñanza para mejorar el rendimiento académico, 33% poco desacuerdo, 19% de acuerdo, 11% muy de acuerdo.

Interpretación de Datos:

Con el resultado de la encuesta es fácil notar que los usuarios no están de acuerdo con la inspiración de confianza de las secretarías ejecutivas cuando usted va a solicitar un servicio.

10. ¿Los horarios establecidos para atención al público cree usted que son los adecuados?

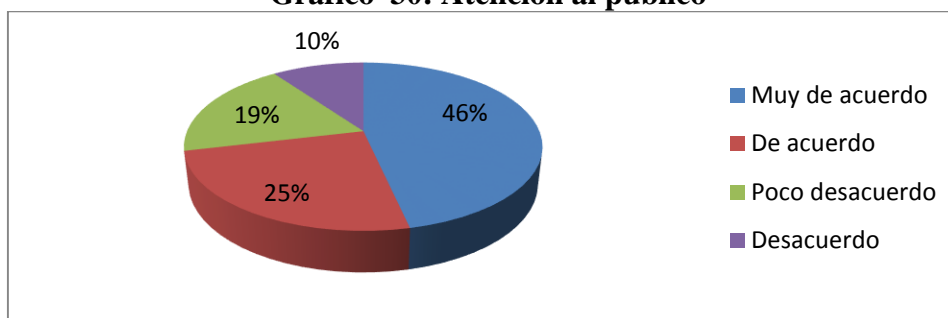
Tabla 31: Atención al público

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	38	47%
De acuerdo	20	25%
Poco desacuerdo	15	19%
Desacuerdo	8	10%
Total	81	100%

Elaborado por: Reyna Calderón Avilés

Fuente: Junta Parroquial de Pimocha

Gráfico 30: Atención al público



Análisis de Datos:

El 47% de los estudiantes encuestados están muy de acuerdo en horarios establecidos para atención al público, 25% de acuerdo, 19% poco de acuerdo, 10% desacuerdo.

Interpretación de Datos:

Se deduce que hay una aceptación considerable de parte de los usuarios los horarios establecidos para atención al público cree usted que son los adecuados.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



INFORME DE ACTIVIDADES DE LA TUTORA

Babahoyo, 8 Octubre del 2016

Ing. Dinora Carpio

DIRECTORA DEL CENTRO DE INVESTIGACION Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGIA

Presente.-

De mis consideraciones:

En mi calidad de la directora del Proyecto de Investigación, designado por el consejo directivo, de la Sra. **REYNA MARIA CALDERON AVILÉS** cuyo título es: **FORMACIÓN ACADEMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS PERÍODO 2015-2016**. Hago llegar a usted el informe de actividades tutoriales cumplidas con el estudiante una vez concluido el trabajo de grado.

DATOS DEL ESTUDIANTE	
Nombres y apellidos	Reyna María Calderón Avilés.
Numero de Cedula	120625348-4
Teléfono	0979975252
Correo Electrónico	tullaverita26@hotmail.com
Dirección domiciliaria	Vía Pimocha
DATOS ACADEMICOS	
Carrera estudiante	Secretariado Ejecutivo Bilingüe
Fecha de Ingreso	Junio del 2010
Fecha de culminación	Febrero del 2015
Título del Trabajo	FORMACIÓN ACADEMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS PERÍODO 2015-2016.
Título a obtener	Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe
Líneas de Investigación	Educación y Desarrollo Social
Apellido y Nombre tutor	Ing Grace Contreras Cruz Msc
Relación de dependencia del docente con la UTB	Ing. Grace Contreras Cruz Msc
Perfil Profesional del Docente	Msc. En Docencia y Currículo
Fecha de certificación del trabajo de grado	Septiembre 2016

Atentamente

Ing. Grace Contreras Cruz Msc
TUTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



SESIONES DE TRABAJO TUTORIAL

PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 3 septiembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se trabajó las hojas preliminares del informe final del proyecto.	<ol style="list-style-type: none">Se procedió a ordenar e incluir de manera correcta las hojas preliminares.	<p style="text-align: center;">_____ Reyna Calderón A. Estudiante</p> <p style="text-align: center;">_____ Ing. Grace Contreras Cruz Msc Tutora</p>

SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 6 de septiembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se solucionó la pregunta considerada más relevante para aplicar.Se trabajó en la aplicación de la prueba del chip cuadrado	<ol style="list-style-type: none">Con la ayuda de las variables..... el listado de preguntas de los cuestionarios.Se solucionó la pregunta considera más relevantes para aplicar la prueba del chip cuadrado.	<p style="text-align: center;">Reyna Calderón A. Estudiante</p> <p style="text-align: center;">_____ Ing. Grace Contreras Cruz Msc Tutora</p>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



TERCERA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 10 de septiembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se elaboró las conclusiones y recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">En base a lo observado en las respuestas de los cuestionarios se procedió a redactar las conclusiones del informe final.Se redactó la recomendación para el problema en contratado en el trabajo investigativo.	<p style="text-align: center;">Reyna Calderón A. Estudiante</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Ing. Grace Contreras Cruz Msc Tutora</p>

CUARTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 17 de septiembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se procedió al desarrollo de la propuesta	<ol style="list-style-type: none">Se elabora la alternativa de la propuestaSe diseñan los aspectos básicos de las alternativasCon la ayuda del listado se hicieron varios borradores de los objetivos.Se aplica la estructura general de la propuesta.	<p style="text-align: center;">Reyna Calderón A. Estudiante</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Ing. Grace Contreras Cruz Msc Tutora</p>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



QUINTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 22 de Septiembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se estableció los resultados esperados de la alternativa de la propuesta.	<ol style="list-style-type: none">Se identifica los periodos general de la propuesta Se relaciona las estrategias más importantes para la alternativa de la propuesta.	<p style="text-align: center;">Reyna Calderón A. Estudiante</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Ing. Grace Contreras Cruz Msc Tutora</p>

SEXTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 26 de Septiembre del 2016

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se estructuro previo a cuadros la matriz habilitante para la sustentación del informe final del proyecto de investigación.	<ol style="list-style-type: none">Se analizó la hipótesis general con sus respectivas variables e indicadores señalando además las preguntas aplicar en el trabajo investigativo así como la conclusión general.	<p style="text-align: center;">Reyna Calderón A. Estudiante</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Ing. Grace Contreras Cruz Msc Tutora</p>

Atentamente,

Ing. Grace Contreras Cruz Msc

TUTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL INFORME FINAL
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 25 Septiembre del 2016

En mi calidad de la Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo, **No. 0272, del 14 de julio del 2016**, mediante resolución CD-FAC.C.J.C – SO-006-RES – 002 – 2016, certifico que el Sra. **Reyna María Calderón Avilés**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

FORMACIÓN ACADEMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS PERÍODO 2015-2016.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

Ing. Grace Contreras Cruz Msc

TUTOR

DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LECTOR DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 27 de Septiembre 2016

En mi calidad de la Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo, **No. 0272, del 14 de julio del 2016**, mediante resolución CD-FAC.C.J.C – SO-006-RES – 002 – 2016, certifico que el Sra. **Reyna María Calderón Avilés**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

FORMACIÓN ACADEMICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA JUNTA PARROQUIAL DE PIMOCHA CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS PERÍODO 2015-2016.

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA MSC
DOCENTE DE LA FCJSE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Estudiante: Reyna María Calderón Avilés **Carrera:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe **Fecha:**

Tema: La Formación Académica De Las Secretarias Ejecutivas Y Sus Incidencias En El Desempeño En La Junta Parroquial De Pimocha Del Cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METÓDO
¿ De qué manera incide la formación académica en el desempeño de las Secretarias Ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo?	Determinar la incidencia de la formación académica en el desempeño de las secretarias ejecutivas Junta Parroquial de Pimocha Cantón Babahoyo Provincia Los Ríos.	Si determinamos la incidencia en la formación académica de las secretarias ejecutivas mejorará el desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo Provincia Los Ríos..	Deductivo Inductivo
<p style="text-align: center;">SUBPROBLEMAS</p> <p>¿ Cuáles son las causas que inciden en la formación académica y en el desempeño de las Secretarias Ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo?</p> <p>¿Cuál es la importancia que posee la formación profesional, en el desempeño de las secretarias ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo?</p> <p>¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido la secretarias ejecutivas para su desempeño en la junta parroquial de Pimocha?</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar las causas que inciden en la formación académica y en el desempeño de las Secretarias Ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo.</p> <p>Determinar la importancia que posee la formación profesional, en el desempeño de las secretarias ejecutivas, en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo.</p> <p>Verificar que tipo de capacitaciones ha recibido las secretarias ejecutivas para su desempeño en la junta parroquial de Pimocha.</p>	<p style="text-align: center;">SUBHIPOTESIS</p> <p>Identificando las causas que inciden en formación académica se obtendrá un mejor desempeño de las Secretarias Ejecutivas en la Junta Parroquial de Pimocha del Cantón Babahoyo</p> <p>Al momento de determinar la importancia que posee la formación profesional, en las secretarias ejecutivas mejorará su desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha</p> <p>Si verificamos que tipo de capacitaciones han recibido las secretarias ejecutivas para su desempeño de la junta parroquial de Pimocha se PODRA mejor resultados a nivel organizacional.</p>	TÉCNICAS La observación directa. Encuestas

RESULTADO DE LA DEFENSA _____

 ESTUDIANTE DIRECTOR DE LA ESCUELA O SU DELEGADO COORDINADOR DE LA CARRERA DOCENTE ESPECIALISTA

**MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN
INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Estudiante: Reyna María Calderón Avilés **Carrera:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe **Fecha:** Miércoles 27 de agosto 2016

Tema: La Formación Académica De Las Secretarías Ejecutivas Y Sus Incidencias En El Desempeño En La Junta Parroquial De Pimocha Del Cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos..

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR	CONCLUSIÓN GENERAL
Si analizamos la formación académica de las secretarías ejecutivas mejorará el desempeño en la Junta Parroquial de Pimocha del cantón Babahoyo Provincia los Ríos.	VARIABLE INDEPENDIENTE Formación Académica	Conocimientos Adquirido Competencia Crecimiento intelectual	¿Cree usted que la formación académica facilita el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas? ¿Considera usted importante el trabajo en equipo de los Directivos en la Junta Parroquial de Pimocha? ¿Las secretarías atienden con eficiencia al usuario? ¿Está de acuerdo que se debe capacitar a las secretarías sobre las nuevas	Proporcionar recursos tecnológicos y materiales suficientes para un mejor desempeño por parte de las secretarías. .
	VARIABLE DEPENDIENTE El Desempeño Laboral.	<i>Análisis</i> <i>Técnicas</i> <i>Habilidades</i>	¿Se integra con facilidad a las actividades de trabajo? ¿Cree usted que el nivel profesional del personal de secretariado debe ser acorde con las funciones que desempeña? ¿Cree usted que se debe capacitar al personal de secretariado sobre las nuevas tecnologías? ¿Se encuentra satisfecha en su actual trabajo??	

PROPUESTA: :: La Formación Académica De Las Secretarías Ejecutivas Y Sus Incidencias En El Desempeño En La Junta Parroquial De Pimocha Del Cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos..

RESULTADO DE LA DEFENSA: _____

.....
ESTUDIANTE

.....
DIRECTOR DE LA ESCUELA O SU DELEGADO

.....
COORDINADOR DE LA CARRERA

.....
DOCENTE ESPECIALISTA