



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO AL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS ASISTENTES**  
**ADMINISTRATIVAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO**  
**DE LA CIUDAD DE BABAHOYO Y LA RELACIÓN CON SU**  
**FORMACION PROFESIONAL.**

**AUTORA:**

**MAIRA LARA CÁCERES**

**TUTOR:**

**MSC. ÁNGEL MENDOZA**

**BABAHOYO, MAYO 2015**



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

**EL TRIBUNAL EXAMINADOR OTORGA AL PRESENTE TRABAJO.**

**TEMA:** Análisis del desempeño profesional de las asistentes administrativas de la Unidad Educativa Eugenio Espejo de la ciudad de Babahoyo y la relación con su formación profesional.

DE LA SEÑORA: MAIRA YOLANDA LARA CÁCERES

**LA CALIFICACIÓN DE:** \_\_\_\_\_

**EQUIVALENTE A:** \_\_\_\_\_

**TRIBUNAL** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**DELEGADO DEL SR. DECANO**

\_\_\_\_\_  
**DOCENTE DE LA ESPECIALIDAD**

\_\_\_\_\_  
**DELEGADO DEL CONSEJO DIRECTIVO**

\_\_\_\_\_  
**SECRETARIA**



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

**INFORME FINAL DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS**

**TUTOR: Msc. Ángel Mendoza**, en mí calidad de **Tutor de Tesis** del trabajo de investigación sobre el tema:

Análisis del desempeño profesional de las asistentes administrativas de la Unidad Educativa Eugenio Espejo de la ciudad de Babahoyo y la relación con su formación profesional.

De la Señora: Lara Cáceres Maira Yolanda egresada de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, especialización en la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, apruebo dicho trabajo práctico ya que reúne los requisitos y méritos suficientes.

Solicito que sea sometida a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo designe.

---

**DIRECTOR DE TESIS**



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

**APROBACIÓN DEL LECTOR**

**Msc. Francisco Galarza**, en mí calidad de **Lector de Tesis** del trabajo de investigación sobre el tema:

Análisis del desempeño profesional de las asistentes administrativas de la Unidad Educativa Eugenio Espejo de la ciudad de Babahoyo y la relación con su formación profesional.

De la Señora: Lara Cáceres Maira Egresada de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, especialidad de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, apruebo dicho trabajo práctico ya que reúne los requisitos y méritos suficientes.

Solicito que sea sometida a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo designe.

---

**LECTOR DE TESIS**



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

**CERTIFICADO DE AUTORÍA DE TESIS**

Yo, Maira Yolanda Lara Cáceres, portadora de cedula de ciudadanía N° 120629791-1 estudiante del seminario de tesis, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, 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.

**Atentamente.**

---

Maira Yolanda Lara Cáceres  
C.I. 120629791-1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN.  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema:

**Tema:** Análisis del desempeño profesional de las asistentes administrativas de la Unidad Educativa Eugenio Espejo de la ciudad de Babahoyo y la relación con su formación profesional.

De la Sra. Maira Yolanda Lara Cáceres

Para constancia firman.

\_\_\_\_\_  
DELEGADO DEL SR. DECANO

\_\_\_\_\_  
DOCENTE DE LA ESPECIALIDAD

\_\_\_\_\_  
DELEGADO DEL CONSEJO DIRECTIVO

\_\_\_\_\_  
SECRETARIA

## **DEDICATORIA:**

El presente trabajo lo dedico a Dios primeramente por ser mi luz y por la vida que Él me presta para hacer realidad mis sueños.

A mis queridos padres y hermanos por ser las personas que constantemente me han dado su amor incondicional, apoyo y estímulo para seguir adelante esforzándome por lograr mis objetivos.

Y a todos quienes de una u otra manera han contribuido a mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO:**

Dejo constancia de mi agradecimiento a todos los docentes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe - Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, por sus valiosos conocimientos impartidos en mi formación profesional.

De manera especial mi profundo agradecimiento al Msc. Pablo Boza Viteri y al Msc. Ángel Mendoza por brindarme su apoyo incondicional, orientación, tiempo y paciencia en el desarrollo de éste trabajo investigativo.

Mis agradecimientos también a los directivos, personal administrativo y todos los empleados de la Universidad Técnica de Babahoyo, por brindarme las facilidades necesarias para culminar con éxito un sueño más en mi vida.



## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### PÁGINAS PRELIMINARES

	<b>PÁGINA</b>
Portada.....	I
Informe del tribunal examinador.....	II
Informe tutor de tesis.....	III
Informe de aprobación del lector de tesis.....	IV
Certificado de autoría de tesis.....	V
Seminario de graduación.....	VI
Dedicatoria.....	VII
Agradecimiento.....	VIII
Índice.....	IX
Resumen ejecutivo.....	XI
Introducción.....	XII

### CAPITULO I

1. Campo contextual.....	15
1.1 Situación problemática.....	15
1.2 Problema general.....	16
1.3 Delimitación del objeto de investigación.....	17
1.4 Objetivos.....	17
1.4.1 General.....	17
1.4.2 Objetivos Específicos.....	17
1.5 Justificación.....	18

## **Capítulo II**

2. Marco teórico.....	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.2 Marco conceptual.....	22
2.3 Marco referencial.....	46
2.4 Marco Legal.....	47
2.5 Glosario de términos más frecuentes.....	48
2.6 Hipótesis de trabajo.....	51
2.7 Operacionalización de las variables.....	52

## **Capítulo III**

### **Metodología**

3.1 Tipos de investigación.....	54
3.2 Población y muestra.....	55
3.3 Métodos y Técnicas.....	57
3.4. Análisis, e interpretación de datos.....	59
3.5. Conclusiones.....	99
3.6. Recomendaciones.....	99

## **IV capítulo**

### **Propuesta**

1. Título.....	100
2. Objetivo.....	100
2.1 General.....	100
2.2 Objetivos específicos.....	100
3. Justificación.....	100
4. Desarrollo.....	101
5. Bibliografía.....	103
6. Anexos.....	104

## RESUMEN EJECUTIVO

La calidad del desempeño profesional de cada individuo se ve reflejada en el campo laboral donde ejerce sus funciones y todo esto se relaciona con el tipo de formación profesional que haya adquirido, además de las nuevas competencias y desarrollo personal que son necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es la relación que tiene el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” de la ciudad de Babahoyo, con su formación profesional.

Ya que el mundo moderno todo marcha de prisa se necesita que los ejecutivos cuenten con una asistente administrativa que no sea solamente recepcionista, sino una verdadera asistente capaz de contribuir en el amplio significado de su función; y las asistentes administrativas de la unidad de investigación no pueden ser la excepción, por eso se ha emprendido un proceso investigativo para ver si de algún modo se logra apoyar para que el desempeño laboral cada vez sea de mejor calidad.

Entre las cosas que más se destacan de las asistentes administrativas tenemos que son las colaboradoras insustituibles del jefe; es quien cumple o transmite órdenes, registra y clasifica cualquier documento; resuelve y atiende diversas situaciones, es la memoria del jefe; ella reúne las cualidades, actitudes y aptitudes necesarias para el logro de resultados.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las tecnologías de la Información, la globalización, y los cambios socioeconómicos han propiciado determinadas transformaciones en los métodos de trabajo, con una especial incidencia en el trabajo que desarrollan las profesionales en asistencia administrativa.

El conocimiento administrativo es hoy en día un recurso invaluable. La exigencia social y organizacional de una administración eficiente, se plantea como el gran reto de este siglo. No solo por razones de competitividad, sino y sobre todo por motivos de sobrevivencia y de desarrollo con equilibrio. Las demandas por un nuevo conjunto de conocimientos y prácticas administrativas son cada vez mayores.

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.

El Ministerio de Relaciones Laborales en su afán de mejorar el desempeño profesional del Talento Humano y con un enfoque dirigido al

desarrollo, ha considerando que la capacitación tiene un impacto positivo e incalculable en la productividad del ser humano, es por eso que en conjunto con el Gobierno está ejecutando políticas de desarrollo organizacional, con el fin de mejorar la imagen de las instituciones del estado y del servidor público.

Este trabajo de investigación se compone de cuatro capítulos los cuales se sintetizan de la siguiente manera:

En el capítulo I se desarrolla el campo contextual problemático: Se observa la situación problemática, el problema general, la delimitación del objeto de estudio, los objetivos de la y la justificación de la investigación.

En el II capítulo se desarrolla el Marco Teórico: en donde se encuentran las teorías que van a fundamentar científicamente las variables que se investigan en este trabajo.

El capítulo III desarrolla la Metodología: aquí se introducen los tipos de investigación, población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos de la investigación, recolección de la información. Además, se realiza un Análisis e interpretación de los resultados: Se muestran los cuadros, gráficos y el análisis de cada una de las preguntas de la encuesta. Al finalizar se observara la discusión de los resultados y las respuestas a las

preguntas. Llegando a la conclusión y recomendaciones del proyecto. A través de una propuesta donde se da solución al problema planteado en la investigación.

En el capítulo IV se desarrollan las líneas generales de la propuesta que se efectúa para superar la problemática que se ha investigado.

## **CAPÍTULO I**

### **1. CAMPO CONTEXTUAL PROBLEMÁTICO**

La Unidad Educativa “Eugenio Espejo”, se encuentra ubicado en la Avenida Universitaria a 1<sup>½</sup> Km. Vía a Montalvo, al realizar la visita a este plantel educativo se pudo observar que existen algunos problemas los cuales se detallan a continuación.

#### **1.1. Situación Problemática**

La mayor parte de las personas que laboran en el área administrativa no poseen una formación profesional acorde a su desempeño.

La falta de impresoras imposibilita la agilidad del trabajo. En el departamento de secretaria 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 por lo que a las Asistentes Administrativas les gustaría que se les provea de mas impresoras para evitar esta clase de inconvenientes.

Otro asunto que cabe destacar, está relacionado con el 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 siempre actualizar sus conocimientos en esta área.

## **1.2. PROBLEMA GENERAL**

### **1.2.1. General**

¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” de la ciudad de ciudad de Babahoyo, con la formación profesional, durante el año 2013?

### **1.2.2. SUBPROBLEMAS O PROBLEMAS DERIVADOS**

#### **Específicos**

- ❖ ¿Cómo es el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas de la unidad de investigación?
  
- ❖ ¿Cuál es la incidencia de la formación profesional de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa Eugenio espejo?
  
- ❖ ¿Qué tipo de capacitaciones han recibido las Asistentes Administrativas de la unidad de investigación?



### 1.3. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

**Campo:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**Área:** Desempeño Laboral

**Aspecto:** Formación Profesional

**Espacio:** Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**Tiempo:** 2013-2014

**Unidad de Información:** alumnos, personal administrativo, maestros.

### 1.4. OBJETIVOS

#### 1.4.1. GENERAL

Investigar la manera cómo se relaciona el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” de la ciudad de Babahoyo, con la formación profesional, durante el año 2013.

#### 1.4.2. ESPECÍFICOS

- ❖ Analizar el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas en la unidad de investigación.
- ❖ Investigar la manera como contribuye la formación profesional de las asistentes administrativas al cumplimiento de sus tareas asignadas.
- ❖ Elaborar una propuesta de capacitación para las Asistentes Administrativas en temas tecnológicos relacionados a sus labores.

## 1.5. JUSTIFICACIÓN

Partiendo de la necesidad que existe de mejorar el desempeño laboral se puede notar claramente que hay preocupación, y que se está aunando esfuerzos para proporcionar una valiosa ayuda referente a este tema, esto a través de implantar estrategias o políticas de desarrollo organizacional además de capacitaciones que mejorarán el desempeño profesional, según sea su área.

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, una mejor sociedad cada día, por ello se considera muy importante que los profesionales tengan conocimiento en el manejo de recursos tecnológicos.

Precisamente en éste hecho se centra la justificación del trabajo que estoy desarrollando, saber en qué nivel está ubicada la institución en cuanto al desempeño laboral y la relación con su formación profesional, para así poder aportar con una propuesta. Beneficiándose de esta manera, no solamente las asistentes administrativas; sino también el personal de esta institución, los alumnos y padres de familia al recibir con

satisfacción los servicios que se soliciten de parte de las asistentes administrativas.

El acceso a esta Unidad es factible, ya que se cuenta con el apoyo del rector, vicerrector, inspector general, las Asistentes Administrativas, el bibliotecario, los guardias. Etc. quienes serán los encargados de proporcionar los datos necesarios, para que esta investigación se lleve a cabo.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Después de hacer la revisión de los trabajos de investigación realizados en las universidades del país cito los siguientes:

Aguilera Pinto Deysi Alexandra, (2012) Graduada en la Universidad Técnica de Babahoyo realizó una investigación titulada: El Desempeño de las Secretarías Ejecutivas y su Incidencia en la Atención a los Usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo en el Periodo 2011 - 2012, en dicha investigación se propuso: determinar cuál es la incidencia que tiene el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas en la atención a los usuarios. Consultado el 30 de enero de 2014, en <http://190.63.130.199:8080/handle/123456789/823>

Espinoza Villavicencio Maritza Annabelle, Izquierdo Cedeño Alexia Fátima, Reyes Constante María Isabel, y Sánchez Solórzano Licie Amada,, (2013) Graduada en la Universidad Técnica de Manabí, realizó una investigación titulada: Etiqueta y Protocolo Ceremonial Dirigido a las Secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Portoviejo para

optimizar el Desempeño Profesional periodo 2009, en dicha investigación se propuso capacitar a las secretarias del Gobierno Municipal del cantón de Portoviejo en etiqueta y protocolo ceremonial para optimizar el desempeño profesional. Recuperado el 29 de enero de 2014. <http://repositorio.utm.edu.ec/handle/123456789/2191>

Aguilar Vera Mónica Elizabeth, y Vera Vera Dolores Esperanza, (2013) Graduada en la Universidad Técnica de Manabí, realizó una investigación titulada: Nivel de Conocimiento del Idioma Ingles de los Estudiantes de Quinto, Sexto, Séptimo y Octavo Nivel de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí y el Desempeño Profesional, Periodo Abril-Agosto del 2012, en dicha investigación se propuso Investigar el nivel del conocimiento del idioma inglés de los estudiantes de Quinto, Sexto, Séptimo y Octavo nivel de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí, y el desempeño profesional. Recuperado el 29 de enero de 2014. <http://repositorio.utm.edu.ec/handle/123456789/2322>

Aldas Gallegos Ángela Pilar, (2013) Graduada en la Universidad Técnica de Ambato realizó una investigación titulada: El Ambiente de Trabajo y su Efecto en el Desempeño Laboral en el Gobierno Municipal de San Pedro De Pelileo, en dicha investigación se propuso: Determinar las clases de conflicto en el personal mediante una consulta

mutua para conocer los requerimientos de cambio de actitudes en la empresa. Recuperado el 29 de enero de 2014.  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/6129/112%20o.e..pdf?sequence=1>

Salazar Vaca, Carla Elizabeth, (2013). Elaboración de una Guía de Ergonomía, para el mejor desempeño laboral del personal de secretariado de las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Pujilí, periodo 2012 - 2013. Secretariado Ejecutivo Gerencial. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga. 101 p.  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1733>.

## 2.2. **Marco Conceptual**

### **El Desempeño**

El desempeño implica el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo o trabajo.

El termino desempeño resulta ser ampliamente usado a instancias del contexto empresarial, laboral, institucional para indicar, la manera en la

cual trabaja un empleado o el modo en el que alguien realiza tal o cual actividad.

El desempeño de un trabajador se encuentra en estrecha vinculación con el éxito de la empresa y esto es justamente porque su trabajo sumado al resto de trabajadores incide en el correcto funcionamiento de la misma.

Por lo tanto es importante que en cada institución o empresa se realice un minucioso seguimiento del desempeño de los trabajadores, para de éste modo conocer si están rindiendo como debería ser o por el contrario no lo están haciendo y es necesario impulsar su rendimiento a través de algunas estrategias.

También en ámbitos como el académico y el deporte es común escuchar sobre el desempeño. Por ejemplo, en el caso estrictamente colegial, se puede conocer el desempeño de un alumno a partir de las calificaciones que les otorgan sus profesores, luego de someterlos a un examen que evalúa los conocimientos de temas aprendidos en clase.

## **EL DESEMPEÑO LABORAL**

Cuando hablamos del desempeño laboral podemos decir que es la forma como los integrantes de una organización trabajan eficazmente,

con el fin de alcanzar las metas propuestas. Para que haya satisfacción laboral dependerá del comportamiento, cualidades, necesidades y habilidades de los miembros de la organización, además de los resultados obtenidos.

Zandomeni de Juárez, Norma (2008) señala que “un componente sustantivo de la inserción laboral y que condiciona su éxito, es sin duda, las competencias y comportamientos relevantes para el desempeño laboral”. (pág. 304)

## **ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

Son diversos los elementos que influyen en el desempeño laboral, entre los más destacados podemos citar los siguientes:

Comunicación, conocimiento, capacidad, iniciativa, adaptabilidad, trabajo en equipo, creatividad, liderazgo, calidad, habilidades, capacitaciones, motivación, supervisión y maximizar el desempeño.

## **COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS**

Ludeña, A. (2009). La define como “Una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La



competencia laboral no es pues una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada”

La relación entre competencias laborales y Asistentes Administrativas es de vital importancia, ya que son las competencias laborales que le permitirán velar y coordinar por el desarrollo administrativo en su lugar de trabajo.

Además, las competencias laborales permiten establecer prioridades de trabajo, tener un buen manejo de la documentación, encomendar trabajo en el personal de apoyo y garantizar que los plazos y trámites se cumplan, una buena distribución de espacios físicos, realizar correctamente los inventarios e informes, así como preparar la agenda de trabajo.

Todo esto y más se puede llevar a cabo gracias a que la Asistente Administrativa tiene competencias que le ayudan a desarrollar su desempeño.

### **¿QUIÉN ES LA ASISTENTE ADMINISTRATIVA O SECRETARIA?**

Taquechel A. y García C. (2008) al respecto dicen que “es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la

correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación” (p.16)

La imagen del profesional de secretariado ha cambiado mucho en los últimos años. La idea de la secretaria (profesión vinculada al sexo femenino) ligada a la señorita 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.

Lo curioso es que no solamente sus funciones han variado, sino también la forma de denominar a tales profesionales, ahora los podemos conocer como: Asistente de Dirección o Administrativa, Secretaria de Dirección, Secretaria Ejecutiva, Ayudante de Dirección, denominaciones que van paralelas a las funciones que actualmente desempeñan.

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.

## **ROL DE LA ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

Los tiempos han cambiado y por ende esto exige que se de paso a nuevas funciones y conocimientos, ahora los directivos ya no quieren solamente una empleada más, en la que pueda descargar parte de su trabajo administrativo diario, quieren una persona con formación, capacidad para la resolución de problemas, iniciativa y flexibilidad.

Éste conjunto de características hace que la Asistente Administrativa sea capaz de sustituir a su jefe en cualquier situación.

Como lo menciona (France, 2008, p.8).

**La asistente de dirección contribuye ampliamente en la eficacia de su director. Su rol es importante ella debe colaborar, tanto en el plano profesional como personal, con sus presiones y sus límites. Debe ayudarlo en sus tareas cotidianas, compartir sus actividades, complementándolo, reemplazándolo en su ausencia. El jefe y su asistenta de dirección forman un binomio, un tándem, lo que exige una comunidad de ideas y de intereses, preservando siempre la personalidad de cada uno.**

La exigencia de nuevas funciones ha cambiado significativamente el rol de las Asistentes Administrativas; antes el rol era reactivo, hacían lo que le pedían. Hoy el rol es proactivo: no espera que le pidan las cosas, siempre se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella y esto se debe a que esta mucho más inmersa en los proyectos que tiene la institución.

Se puede decir que el éxito está asegurado para aquellos administrativos que han sabido organizarse en todos los aspectos y formar equipos de trabajo que garanticen buenos resultados, y que además cuenten siempre con una Asistente Administrativa adaptada a esta realidad, proactiva, creativa, innovadora que sabe usar su talento.

No obstante, a pesar de esta realidad son muchas las instituciones que han descuidado cual debe ser el nuevo rol de la Asistente Administrativa moderna y se preguntan ¿Qué hacer al respecto?

Simplemente, se debe seleccionar con mucho cuidado a la Asistente Administrativa que cumpla con los requisitos de un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de relaciones interpersonales, presentación y comunicación.

Además de todo aquello que le permita facilitar la labor de su jefe ayudándole a distribuir adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias.

El departamento de selección de personal debe tener ben definido el cargo de las Asistentes Administrativas, con competencias acordes a los requerimientos de la dinámica de los actuales escenarios. Que sean eficaces, de buen carácter, confiables y que generen mucho entusiasmo.

Los administrativos no deben descuidar en darse cuenta el comportamiento de la Asistente Administrativa y si descubre debilidades de ella en su desempeño, no acorde a lo que pretende, debe, orientarla, capacitarla, apoyarla a fin de colaborar en su crecimiento permitiendo de esta manera que su desempeño sea mejor.

Jamás debe usar un mal trato, lenguaje inapropiado, insultos, regaños sino más bien buscar la manera de como fortalecer las debilidades de tal manera que se convierta en una persona que garantice resultados beneficiosos.

## **PAPEL Y DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**

Espino, M. (2009). 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.

El primer contacto se establece con un directivo, tanto por teléfono como en persona se produce a través de su asistente. La Asistente Administrativa se convierte en la imagen de la institución, es el vínculo entre los usuarios y el administrativo o viceversa, así como también frente al resto de personal dentro de la institución.

En este sentido la labor de la Asistente Administrativa se convierte en uno de los pilares decisivos, tanto de las relaciones internas como de las externas de la institución.

En el trabajo diario de las Asistentes Administrativas se producen diferentes tipos de relaciones profesionales, pero hablaremos de la relación diaria dentro de la institución.

- Con su propio jefe: por medio de su actitud debe fomentar relaciones satisfactorias con él, ya que forman parte de los equipos fundamentales de cualquier organización. Para ello tendrá un trato amable y cortés, con una actitud positiva y colaboradora.

- Con otros directivos de la institución: si le solicitan algún servicio, con la autorización de su jefe debe realizarlo con rapidez y diligencia.
  
- Con sus compañeros de trabajo: la clave es la discreción. Puesto que la relación puede ser delicada al estar las Asistentes Administrativas en un puesto de mando intermedio, manejan información en ocasiones confidencial o privilegiada. Para ello deberá superar estas dificultades con mucho tacto y aprender a trabajar en equipo.

### **BINOMIO ASISTENTE ADMINISTRATIVA – JEFE**

Ruiz, M. (2010) al respecto dice que:

**Si hay una figura dentro del organigrama empresarial cerca a los jefes y mandos superiores de una organización esa es la profesional del secretariado, ellas conocen como nadie el trabajo diario de los gestores de sus respectivas empresas. (p.19)**

Debido al trabajo diario de la Asistente Administrativa codo a codo con su jefe, le permite conocer de manera exhaustiva casi todos los departamentos de la institución y los elementos que la conforman.

Por tal motivo la Asistente Administrativa debe convertirse en el enlace de su jefe con el resto del personal que se relacionan con él



tanto interna como externamente, por lo que además de formadas y preparadas, los directivos demandan para este puesto personas capacitadas dentro de esta área.

Es necesario que las relaciones con su jefe tengan su base en el respeto mutuo, en la confianza, la lealtad y la cooperación. La Asistente Administrativa debe saber trabajar en equipo y aportar con ideas creativas que vayan en beneficio de la institución. Su eficiencia le hace merecedora de la confianza de su jefe, que la considera como su brazo derecho.

La Asistente Administrativa debe ser leal a su jefe, siempre defenderlo y cuando va a expresar algo acerca de él debe ser de la mejor manera posible, disimular sus errores y equivocaciones y ayudarlo muy discretamente a corregirlos.

En ocasiones es indispensable pedir ayuda al jefe; y no debe dudar en hacerlo, pues él es una de las personas más cercanas para la Asistente Administrativa.

Cuando se presenten malas noticias de manera inteligente debe decirle a su jefe utilizando una técnica muy sencilla como es la de: solicitar ayuda. A todas las personas en todas las organizaciones nos gusta sentirnos útiles, ¡hágale sentir útil a su jefe!

Se debe utilizar expresiones adecuadas tales como:

- Necesito su ayuda en un asunto
- ¿Le parece esta la forma más adecuada de hacer....?
- ¿Me puede dar un consejo sobre un problema que tengo?
- ¿Qué le parece esto?
- Necesito su consejo, ¿podemos solucionar esto juntos?
- ¿Qué piensa usted de....?

Y de este modo no lo pone en alerta con expresiones tales como:  
tengo un problema, señor.

Comparta con su jefe las responsabilidades de trabajo, lo cual siempre es positivo y eso le ayudará a conocer mucho. No olvide que

las malas noticias aparecen menos malas, cuando la forma de comunicarlas es la adecuada.

Es fácil pedir ayuda al jefe, pues la relación se basa en el respeto mutuo y en la colaboración permanente. En el momento de solucionar dificultades se trata de un equipo de trabajo, por lo que es más conveniente colocarse junto a él, y no al frente, mientras se le explica la situación.

En muchas ocasiones la ayuda oportuna del jefe puede evitar una crisis, y siempre es conveniente que él colabore en la solución de problemas.

## **IMPORTANCIA DE LA ASISTENTE ADMINISTRATIVA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN**

La Asistente Administrativa ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito institucional.

Taquechel A. y García C. (2008) en torno a este tema expresan que:

**Es la secretaria ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un**

**juicio acertado en os asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado. (p. 16)**

Hoy más que nunca las Asistentes Administrativas se han convertido en el pilar fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones por brindar a su jefe la ayuda incondicional que éste necesita en las tareas establecidas, además de estar pendientes de todos los procesos que se siguen en la institución.

**VALORES QUE DEBE POSEER UNA ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

No hay una actividad que esté desplegada o desarrollada por el ser humano que no esté ligada a la ética y la moral.

Taquechel A. y García C. (2008). Manifiestan que “la moral puede definirse como el código de buena conducta de los individuos y de los grupos”. (p. 19).

Toda Asistente Administrativa que consiga destacarse por sus valores fortalecerá su imagen personal y profesional.

Entre los valores que más se deben resaltar en una Asistente Administrativa tenemos los siguientes:

## **Valores Éticos**

**Discreción.-** La Asistente Administrativa a diferencia del resto de empleados, tiene conocimiento de temas reservados, por lo que se requiere que ella haga uso de la discreción. Tanto en lo que tiene que ver con la institución como en los asuntos personales del jefe.

**Lealtad.-** Es uno de los valores más importantes de la ética profesional. La Asistente Administrativa debe ser leal a su jefe, su institución, sus compañeros de trabajo y hacia ella mismo.

**Fidelidad.-** Toda Asistente Administrativa debe ser fiel a sus principios, tener fe en lo que hace, serle fiel a sus superiores y no defraudar la confianza depositada en ella.

**Confianza.-** Ésta es indispensable que sea demostrada en todo momento ya que su jefe y las demás personas con las que se relaciona necesitan de colaboración y confianza a toda prueba.

**Entereza.-** Debe reflejar integridad, rectitud, constancia y firmeza en el desarrollo de su labor diaria.

**Educación y cortesía.-** La Asistente Administrativa debe ser cortés con todos y en todos los momentos, incluso y de forma especial con quien

no lo es. Responder con cortesía a quien se porta grosero puede ser un arma eficaz.

**Responsabilidad.-** Deberá desempeñarse de manera responsable y con toda la obligación moral de sacar adelante aquello que se le ha encomendado. Debe asumir los compromisos adquiridos y nunca comprometerse con algo que sabe que no va a poder cumplir, ya que puede causar que pierda confianza su profesionalismo.

**Diplomacia.-** Es una actitud sincera y leal que necesita de tacto, prudencia y previsión. Esto ayuda a mantener un mejor desenvolvimiento en sus labores de oficina.

**Honestidad.-** La honestidad debe caracterizarse en su manera de actuar, debe ser veraz ante cualquier situación y deberá distorsionar la realidad. Sebe ser honesta consigo mismo y con los demás

**Honradez.-** Su correcto proceder, la integridad y rectitud reflejada en el cumplimiento de su deber la hace digna de toda confianza.

**Modestia.-** Debe comportarse con modestia en todo momento, evitando la vanidad y el engreimiento, ofreciendo siempre una imagen

agradable y accesible, facilitando las relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución.

**Tolerancia.-** Necesita ser tolerante, respetar y considerar las opiniones ajenas, aunque no coincidan con las suyas.

### **Valores profesionales**

**Disponibilidad.-** Ya que el horario de una Asistente Administrativa está estrechamente ligado al de su jefe.

**Sentido común.-** Debe saber cómo afrontar con prontitud un imprevisto o una situación que se presente.

**Autocontrol.-** La Asistente Administrativa debe tener dominio propio sobre si misma.

**Seguridad.-** Cuanto más segura esté de sí misma más confianza infundirá en quienes la rodean.

**Previsión.-** La Asistente Administrativa debe saber anticiparse a las necesidades que pueden surgir.

**Tenacidad.-** El trabajo de Asistente Administrativa por lo general es monótono por lo que necesita mostrar su tenacidad y perseverancia para lograr los resultados deseados.

**Adaptabilidad.-** Debe tener suficiente flexibilidad para adaptarse de ambiente de trabajo y de normativas.

**Eficiencia.-** Toda Asistente Administrativa necesita realizar bien su trabajo por lo que cada vez que se le asigne una tarea y no haya entendido del todo, lo más aconsejable es que pida aclaraciones a quien corresponda para que lo pueda hacer de una manera eficaz y eficiente.

**Organización.-** El orden y la organización son de suma importancia para trabajar sin estrés y pérdida de tiempo.

**Paciencia.-** Debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado. El tono de voz no debe ser alterado, pues es necesario que aprenda a controlarlo en cualquier momento y circunstancia.

**Madurez.-** Permite encontrar el equilibrio adecuado incluso en las situaciones más delicadas, ayuda a entender la importancia del propio trabajo y a evitar actitudes que no estén acordes con la circunstancia.



**Buena Memoria.-** Para una Asistente Administrativa que no tiene la capacidad de memorizar se le hará complicado su trabajo, para lo cual se recomienda utilizar agendas y anotar en ellas todos los datos; de esta forma es mucho más sencillo recordar las cosas principales sin correr el riesgo de olvidar algo.

**Pulcritud.-** En cuanto a sus trabajos debe realizarlos con esmero y buena presentación.

**Puntualidad.-** La Asistente Administrativa debe ser siempre puntual, tanto en la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y calendarios asignados a cada tarea.

## **AMBIENTE DE TRABAJO**

El ambiente de trabajo es de vital importancia en el desempeño laboral de la Asistente Administrativa.

Guerrero, Julio. Cañedo, Rubén. Rubio, Samara. (2008) manifiestan que:

**Las condiciones en que se desarrollan las labores pueden afectar el bienestar y la calidad de vida en el trabajo. Por eso todo centro de trabajo tiene la obligación de procurar a sus empleados un ambiente agradable y sano, así como cumplir con las medidas básicas de saneamiento ambiental, donde los directivos se conviertan en promotores, educadores y asesores de la prevención. (pág. 22)**

Es necesario que el espacio en donde nos desenvolvemos sea amplia y bien iluminada, donde nos podamos mover con facilidad y sin obstaculizar el paso a nadie y tampoco que nos obstaculicen a nosotros.

A más de la parte física. Es importante la parte psicológica, y esto se refiere a trabajar con personas con las que tengamos buena comunicación y excelentes relaciones interpersonales.

Está probado que si se trabaja con personas agradables y en un ambiente agradable la producción es mayor.

La creatividad aumenta cuando el ambiente nos ayuda. Es difícil tener buenas ideas en un ambiente estrecho y mal iluminado, como es difícil también si trabajamos a disgustos con los compañeros de trabajo porque no hemos desarrollado buenas relaciones interpersonales.

## **LA INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS**

Las Asistentes Administrativas en el desarrollo de su desempeño profesional también se han beneficiado con los avances que tiene la tecnología.

Ruiz, M. (2010) manifiesta que “las nuevas tecnologías han ayudado a perfilar una nueva profesional a la que los jefes le valoran características como autonomía, dinamismo, discreción, liderazgo, resolución de problemas y coordinar equipos de trabajo con éxito” (p.13)

Ya no es necesario pasar el tiempo en presentar escritos a mano o a máquina de escribir, en lugar de esto hoy contamos con la computadora y el internet, donde se pueden realizar los trabajos de forma rápida y presentable.

El internet se ha convertido en la herramienta precisa para las Asistentes Administrativas, pues le permite realizar tareas importantes relacionadas a su área de trabajo.

Por otro lado el correo electrónico también es una herramienta muy usada por las Asistentes Administrativas, ya que por medio de el se envían archivos, textos o cualquier tipo de información que se requiera y a cualquier parte del mundo; todo esto en cuestión de segundos.

Convirtiéndose de esta manera el avance tecnológico en algo muy valioso dentro del campo profesional de cada Asistente Administrativa.

## **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 estructurado en ciclos formativos de grado medio y de grado superior, superados se acreditan mediante el título de técnico y técnico superior respectivamente.

La educación y la formación profesional son áreas importantes donde el financiamiento público se expande mucho casi en todos los países.

Martínez Espinoza, Eduardo (2009) 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 (p. 35)**

En definitiva todos los entes encargados de la formación profesional están preocupados por desarrollar sistemas eficaces, que se adapten a las necesidades de los individuos y a la situación socioeconómica.

Tomando en cuenta que la formación profesional es una herramienta que permite que los ciudadanos mejoren su imagen profesional y personal, y a las organizaciones que aumenten su competitividad al disponer de talento humano especializado.

### **2.3. MARCO REFERENCIAL**

Nadie sabe con exactitud cuando se dio lugar a la aparición del personal del secretariado. Se piensa que estos surgieron debido a la necesidad natural que tiene una persona de tener a alguien en quien

pueda confiar asuntos privados y que puedan actuar en beneficio de su jefe.

En las diversas civilizaciones y épocas se encuentran rasgos y situaciones que nos llevan a conocer la trayectoria de hombres que desempeñaron labores de carácter secretarial sin recibir el nombre de secretarios.

Estos personajes tuvieron mucha importancia y llegaron a construir una verdadera clase social a la cual se les llamo copistas, escribas, secretarios o escribanos, es decir, que estos profesionales dieron sus primeros pasos juntamente con la civilización.

Entre los escribas romanos podemos destacar a Tirón, nacido en Roma, en el año 93 a. c. gracias a su inteligencia e interés por los estudios despertó gran estimación de su amo Cicerón.

La importancia de Tirón radica en su intervención de las notas Tironianas, un sistema taquigráfico muy seguro y rápido en su época.

A comienzos de la época moderna los nobles tenían secretarios (generalmente hombres) a los cuales se les exigía el dominio de varios idiomas, entre ellos el latín. La importancia enorme de estos secretarios,

puede resumirse en dos aspectos como consejeros, es decir, integraban los consejos de administración y del estado del reino; y como autoridad de sus escritos, que no podían ser alterados, sino por el propio rey.

## **2.4. MARCO LEGAL**

En el artículo 234 de la constitución aprobada en Montecristi en el año 2008 dice:

el estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el estado.

En el artículo 228 dice que:

El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determina la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

## 2.5. GLOSARIO DE LA INVESTIGACIÓN

**Asistente Administrativa.-** La asistente administrativa es la profesional que se dedica a realizar variedad de tareas administrativas y de oficina tales como: redactar cartas, manejo de correspondencia, manejo de agenda, organizar y mantener archivos en papel o electrónicos y proveer información vía telefónica entre otras.

**Desempeño laboral.-** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.

**Discreta.-** Se conoce como discreción a la práctica mediante la cual determinado tipo de información es mantenida en secreto o transmitida de manera prudente y cautelosa de acuerdo a lo que solicite la fuente de información. La discreción es un elemento de gran importancia a la hora de establecer vínculos entre dos personas o más.

**Formación profesional.-** Por formación profesional se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.



**Método.-** Es el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias.

**Propuesta de investigación.-** La propuesta de investigación es un informe técnico para lectores que conocen de investigación donde se presenta un problema a investigar, se justifica la necesidad de un estudio y se somete un plan para realizar el mismo.

**Repositorios.-** Los repositorios son archivos donde se almacenan recursos digitales de manera que estos pueden ser accesibles a través de internet.

**Tecnología informática.-** La Tecnología Informática, según lo definido por la asociación de la Tecnología Informática de América, es “el estudio, diseño, desarrollo, innovación, puesta en práctica, ayuda o gerencia de los sistemas informáticos computarizados, particularmente usos del software y hardware.

**Técnica.-** Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia.

**Secretaría.-** Sección de un organismo, institución o empresa que se ocupa de las tareas administrativas relacionadas con la entidad.

**Talento Humano.-** Es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación.

## **2.6. HIPÓTESIS DEL TRABAJO**

### **2.6.1. GENERAL**

El desempeño laboral de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” de la ciudad de Babahoyo, estaría relacionándose con la formación profesional, durante el año 2013.

### **2.6.2. ESPECÍFICAS**

- ❖ El desempeño laboral de las Asistentes Administrativas dependerá de su proceso de formación.
  
- ❖ La formación profesional de las asistentes administrativas influye en el cumplimiento de sus tareas asignadas.
  
- ❖ La capacitación recibida por las Asistentes Administrativas mejorará el servicio a los usuarios.

## 2.7. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS	ITEM
¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa "Eugenio Espejo" de la ciudad de Babahoyo, con la formación profesional durante el año 2013?	Investigar la manera cómo se relaciona el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa "Eugenio Espejo" de la ciudad de Babahoyo, con la formación profesional, durante el año 2013.	Cómo se relaciona el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa "Eugenio Espejo" de la ciudad de Babahoyo, con la formación profesional, durante el año 2013.	Desempeño Profesional	Opinión de los Directivos  Opinión de los usuarios	Revisión Documental / Ficha  Entrevista/ cuestionario	¿Cree usted que el desempeño laboral debe estar acorde con la formación profesional de las Asistentes Administrativas?  ¿Las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia?  ¿Las Asistentes Administrativas que laboran en esta institución poseen título acorde al trabajo que poseen?  ¿El desempeño laboral de las Asistentes Administrativas es satisfactorio?

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS	ITEM
			Formación Profesional	Las opiniones de las Asistentes Administrativas  Currículum de las Asistentes Administrativas	Encuesta/ cuestionario  Título de mayor jerarquía.  Especialidad  Experiencia laboral Capacitación	¿Las Asistentes Administrativas se han capacitado en los últimos tres años para mejorar su desempeño laboral?  ¿La nueva tecnología, juega un papel de vital importancia en el desempeño profesional de la Asistente Administrativa?  ¿Piensa usted que el espacio físico en el que se desenvuelven las Asistentes Administrativas es adecuado?  ¿Cree usted que debe ir tomado de la mano el desempeño laboral con la formación profesional?

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipos de Investigación**

##### **3.1.1. Investigación Exploratoria**

De conformidad con las fuentes consultadas, esta investigación ha permitido tomar y seleccionar la información sobre otros estudios realizados con temas similares en las diferentes universidades del país, que tienen la carrera de Secretariado Ejecutivo. Se lo aplicó consultando en los repositorios de cada universidad.

##### **3.1.2. Investigación Descriptiva**

Se trata de una investigación descriptiva cuyo fin fue descubrir la causa del problema y la comprobación de la hipótesis planteada, es decir, describiendo con precisión el tema. Para esto fue necesario plantear preguntas y definir variables

##### **3.1.3. Investigación Explicativa**

Esta investigación permitió dar respuesta a las diferentes interrogantes que se presentaron en el proceso investigativo, al igual que explicar de manera técnica los conceptos que están involucrados con este trabajo;

todo eso se pudo lograr gracias a la ayuda del marco teórico, donde se definieron reseñas, cualidades, atributos del tema que se ha propuesto.

### 3.2. Población y Muestra

**Población o Universo:** El total de elementos involucrados en la investigación.

**Muestra:** Una parte de la población

**TABLA Nº 1**

<b>ASISTENTES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES</b>	<b>USUARIOS</b>
8	4	300

Para efectos de la muestra, tanto las asistentes administrativas como los directivos y jefes departamentales se consideraron el 100% de la población.

Para tomar la muestra de los usuarios se procedió al cálculo de la siguiente manera:

$$n = \frac{N}{\epsilon^2 (N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{300}{0.05^2 (300 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{300}{0.0025 (299) + 1}$$

$$n = \frac{300}{0.75 + 1}$$

$$n = \frac{300}{1.75}$$

$$n = 171$$



**TABLA Nº 2**

<b>ASISTENTES ADMINISTRATIVAS</b>	<b>DIRECTIVOS Y JEFES DEPARTAMENTALES</b>	<b>USUARIOS</b>
8	4	171

### **3.3. Métodos y Técnicas**

#### **3.3.1. Métodos:**

El método que se ha utilizado para desarrollar éste trabajo es:

**Método Inductivo.-** Se inició con el estudio de los diferentes problemas detectados en la institución para luego llegar a un problema principal factible de solución. En la investigación se procedió de la siguiente manera:

- ❖ Se detectó una serie de problemas que tienen que ver con el desempeño laboral de las asistentes administrativas de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, y la relación con su formación profesional.
- ❖ Se priorizó los problemas más relevantes que impiden el buen desempeño.

**Método Deductivo.-** este método permitió analizar y sintetizar las diferentes situaciones encontradas en la investigación. Para lo cual se procedió de la siguiente manera:

- ❖ Para llevar a cabo la encuesta y obtener la información requerida, tanto a las asistentes administrativas como los directivos y jefes departamentales se consideraron el 100% de la población,

mientras que del total de estudiantes, (son 3.144 en el periodo 2013-2014) en el que se aplicó la encuesta; se tomó como muestra a los 300 usuarios que en promedio visitan el departamento de secretaría de esta institución educativa por día.

- ❖ Luego se procedió a aplicar la fórmula para saber a cuantos usuarios se debían encuestar. Una vez obtenida los de datos exactos de cuantos había que encuestar se desarrolló la encuesta, haciendo uso del cuestionario como instrumento.
- ❖ Ya con los datos de las encuestas realizadas, se tabularon las preguntas las cuales van acompañadas de gráficos que muestran en porcentajes las respuestas a las interrogantes. Y finalmente se dio el análisis y la interpretación a cada pregunta.

### 3.3.2. TÉCNICAS:

Las técnicas que se ha utilizado son:

**Encuesta.-** Esta técnica se utilizó al momento de recopilar los datos que se requiere de parte de las Asistentes Administrativas, y usuarios (alumnos, docentes) del plantel. Para ello se hizo uso del cuestionario como instrumento.

**Entrevista.-** Esta técnica sirvió para recoger la información que nos proporcionaron los directivos y jefes departamentales con el fin de conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación

### 3.4. Análisis, e Interpretación de Datos

#### Encuesta dirigida a los Directivos de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo

##### Pregunta N° 1

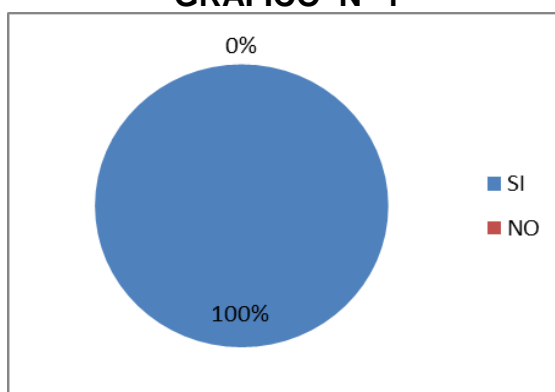
¿Cree usted que el desempeño laboral debe estar acorde con su formación profesional de las Asistentes Administrativas?

**TABLA N° 3**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	4	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 1**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que están de acuerdo en un 100%.

**Interpretación:** Esto nos revela que los directivos están de acuerdo que el desempeño laboral debe estar acorde con la formación profesional de las Asistentes Administrativas.

## Pregunta N° 2

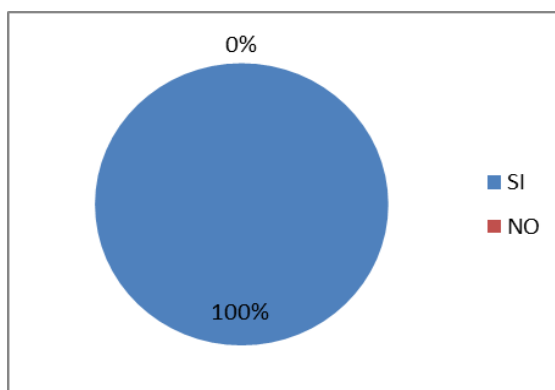
¿Las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia?

**TABLA N° 4**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
2	Si	4	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 2**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta establece que están de acuerdo en un 100%.

**Interpretación:** Esto nos muestra que los directivos están totalmente de acuerdo que las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia.

### Pregunta N° 3

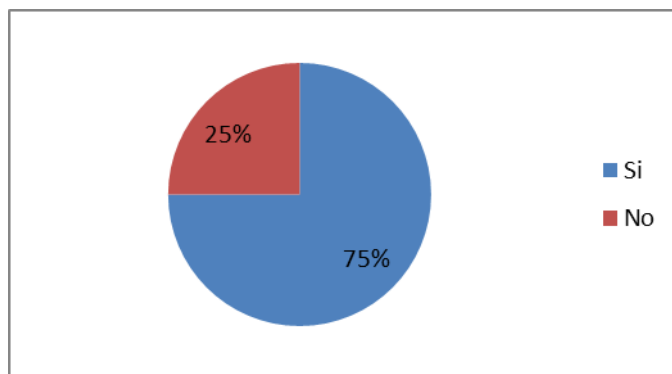
¿Las Asistentes Administrativas que laboran en esta institución tienen título acorde al trabajo que poseen?

**TABLA N° 5**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
3	Si	3	75%
	No	1	25%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 3**



**Análisis:** Podemos observar que el 75% de los encuestados están de acuerdo mientras que el 25% no lo están.

**Interpretación:** Aquí se refleja que no todas las Asistentes Administrativas que laboran en esta institución tienen título acorde al trabajo que poseen.

#### Pregunta N° 4

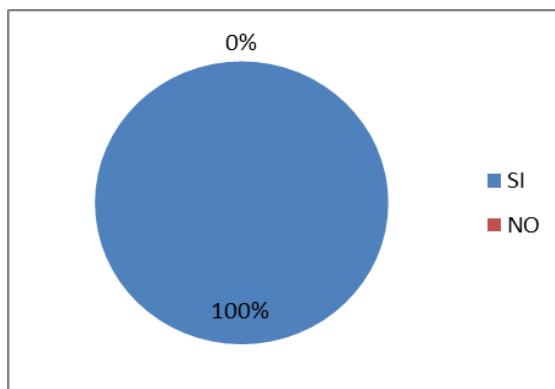
¿El desempeño laboral de las Asistentes Administrativas es satisfactorio?

**TABLA N° 6**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
4	Si	4	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 4**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que un 100% están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos manifiesta que el desempeño laboral de las Asistentes Administrativas es satisfactorio.

### Pregunta N° 5

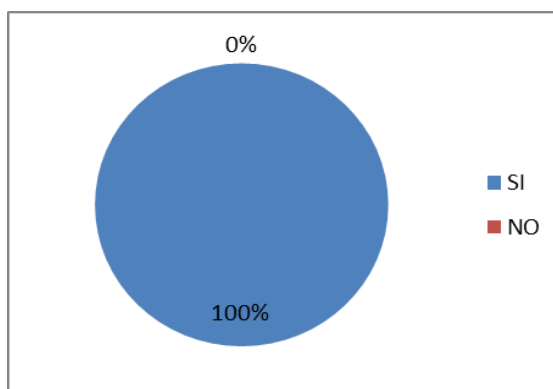
¿Las Asistentes Administrativas se han capacitado en los últimos tres años para mejorar su desempeño laboral?

**TABLA N° 7**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
5	Si	4	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 5**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta establece que un 100% están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos da a entender que las Asistentes Administrativas si se han capacitado en los últimos tres años para mejorar su desempeño laboral.

### Pregunta N° 6

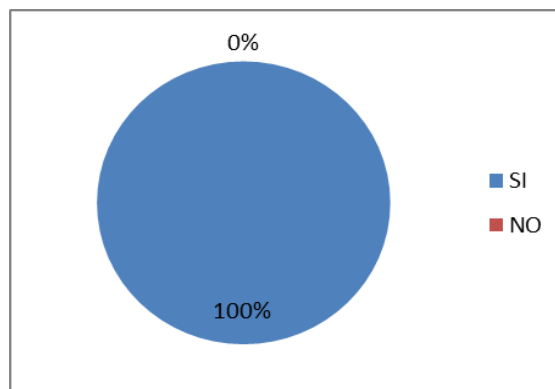
¿La nueva tecnología, juega un papel de vital importancia en el desempeño profesional de la Asistente Administrativa?

**TABLA N° 8**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
6	Si	4	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 6**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta específica que el 100% están de acuerdo con la pregunta planteada.

**Interpretación:** Esto nos revela que la nueva tecnología si juega un papel de vital importancia en el desempeño profesional de la Asistente Administrativa.



### Pregunta N° 7

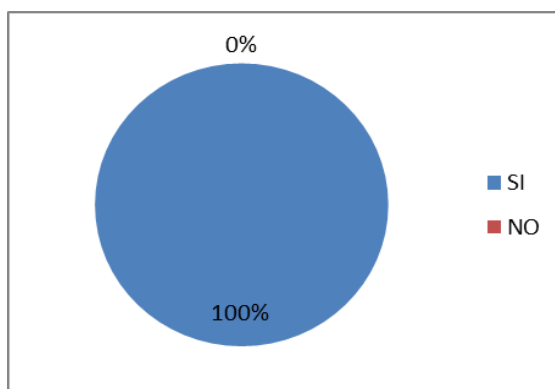
¿Cree usted que debe ir tomado de la mano el desempeño laboral con la formación profesional?

**TABLA N° 9**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
7	Si	4	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 7**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que un 100% están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Los directivos ponen de manifiesto que están de acuerdo que el desempeño laboral debe ir tomado de la mano con la formación profesional.

### Pregunta N° 8

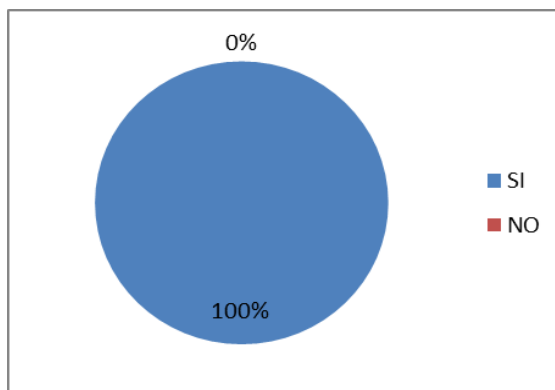
¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar el rendimiento profesional de la Asistente Administrativa?

**TABLA N° 10**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
8	Si	4	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 8**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que un 100% están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto evidencia que los directivos si creen que la capacitación es un medio que permite mejorar el rendimiento profesional de la Asistente Administrativa.

### Pregunta N° 9

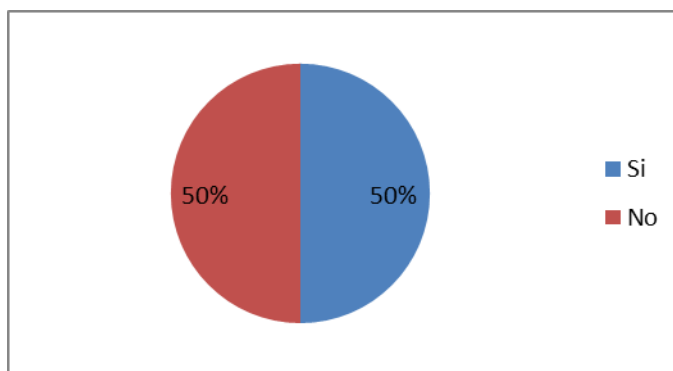
¿Piensa usted que el espacio físico en el que se desenvuelven las Asistentes Administrativas es adecuado?

**TABLA N° 11**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
9	Si	2	50%
	No	2	50
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 9**



**Análisis:** el 50% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 50% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos muestra que solamente la mitad de los directivos piensan que el espacio físico en el que se desenvuelven las Asistentes Administrativas es el adecuado.

### Pregunta N° 10

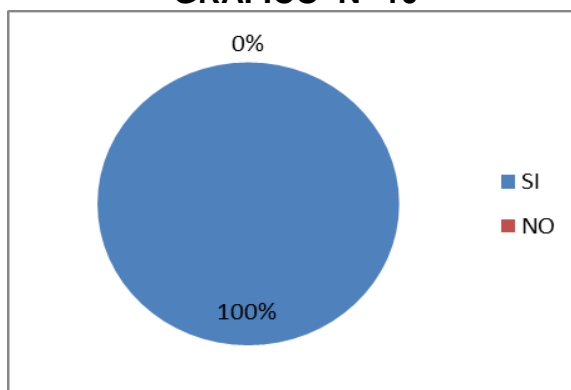
¿Piensa usted que el Gobierno está preocupado por mejorar el desempeño profesional de las Asistente Administrativa, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios?

**TABLA N° 12**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
10	Si	4	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 10**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que un 100% de los encuestados están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos manifiesta que los directivos si creen que el Gobierno está preocupado por mejorar el desempeño profesional de las Asistente Administrativa, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios.

## Encuesta Dirigida a las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

### Pregunta N° 1

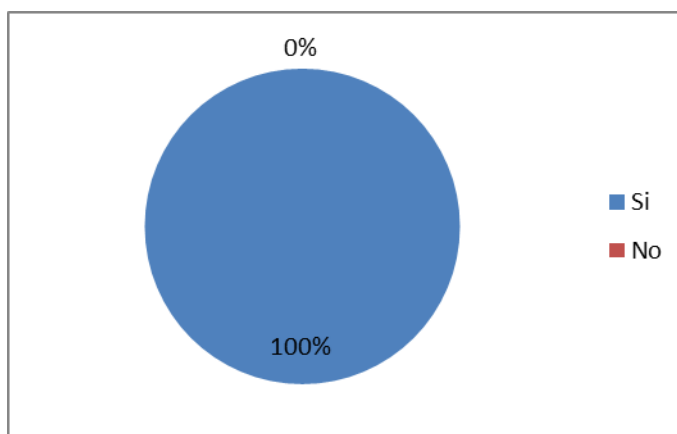
¿Se encuentra satisfecha con su actual trabajo?

**TABLA N° 13**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	8	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 11**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que un 100% de los encuestados están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos hace entender que las Asistentes Administrativas se encuentran satisfechas con sus puestos de trabajo.

## Pregunta N° 2

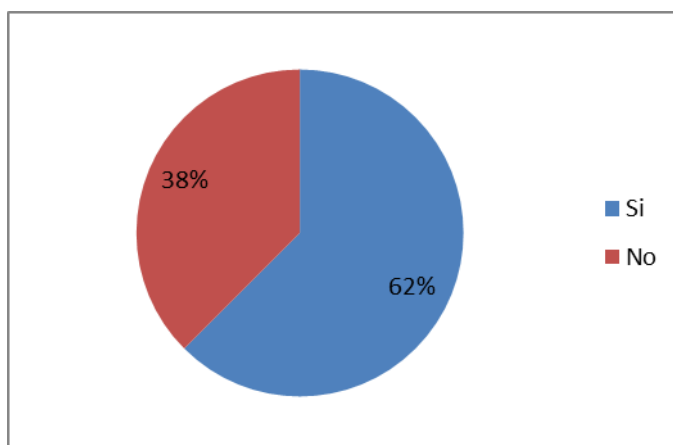
¿Posee título de acuerdo al trabajo que realiza en la institución?

**TABLA N° 14**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
2	Si	5	62%
	No	3	38%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 12**



**Análisis:** El 62% están de acuerdo con la pregunta planteada mientras que el 38% no lo están.

**Interpretación:** Esto refleja que no todas las Asistentes Administrativas poseen título acorde al trabajo que desempeñan en la institución.

### Pregunta N° 3

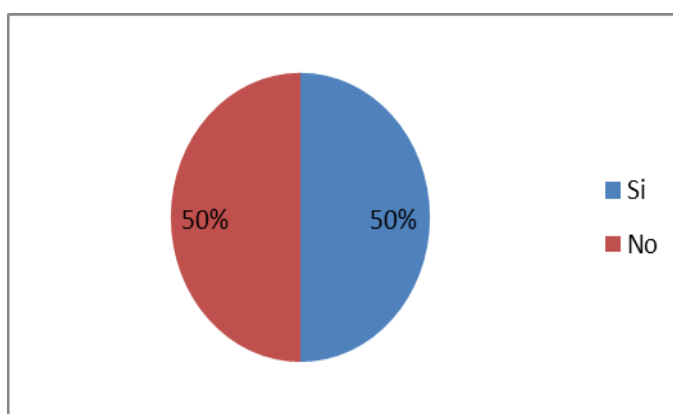
¿Ha realizado usted cursos de capacitación en los últimos tres años relacionados con su trabajo?

**TABLA N° 15**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
3	Si	4	50%
	No	4	50%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 13**



**Análisis:** El 50% responde que si a la pregunta planteada mientras que el otro 50% responde que no.

**Interpretación:** Esto nos revela que solamente la mitad han realizado cursos de capacitación en los últimos tres años.

#### Pregunta N° 4

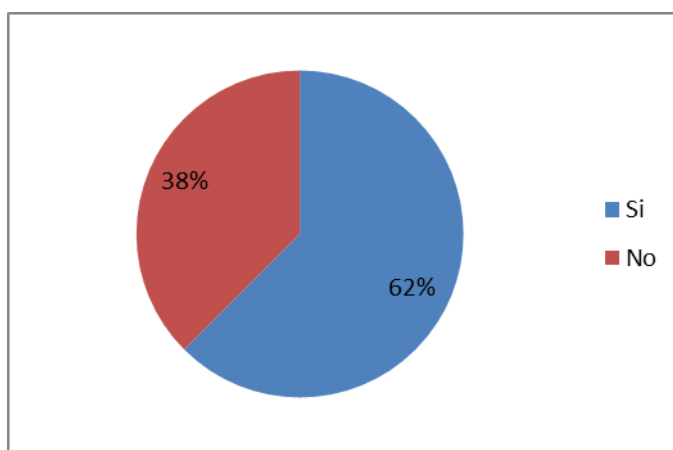
¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra realizando su trabajo es satisfactorio para brindar un servicio de calidad?

**TABLA N° 16**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
4	Si	5	62%
	No	3	38%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 14**



**Análisis:** el 62% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 38% no lo están.

**Interpretación:** Esto evidencia que no todas las Asistentes Administrativas encuentran satisfactorio el espacio físico para brindar un servicio de calidad.



### Pregunta N° 5

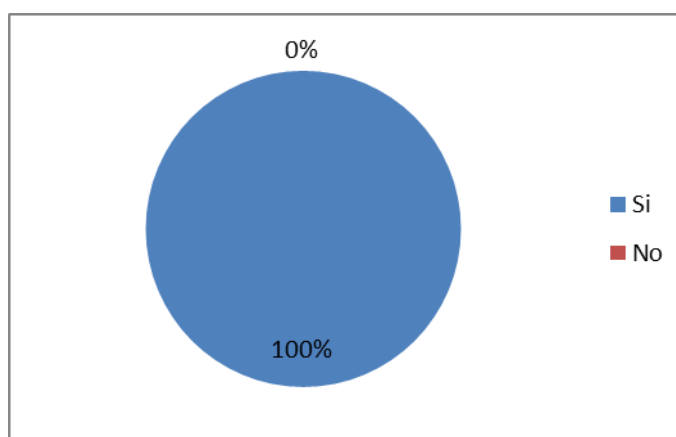
¿Piensa usted que las buenas relaciones laborales permiten un clima favorable en el ámbito institucional entre empleados, lo cual es necesario para un mejor desempeño profesional?

**TABLA N° 17**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
5	Si	8	100%
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 15**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que un 100% de los encuestados están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos revela que las asistentes Administrativas si creen que las buenas relaciones laborales permiten un clima favorable.

### Pregunta N° 6

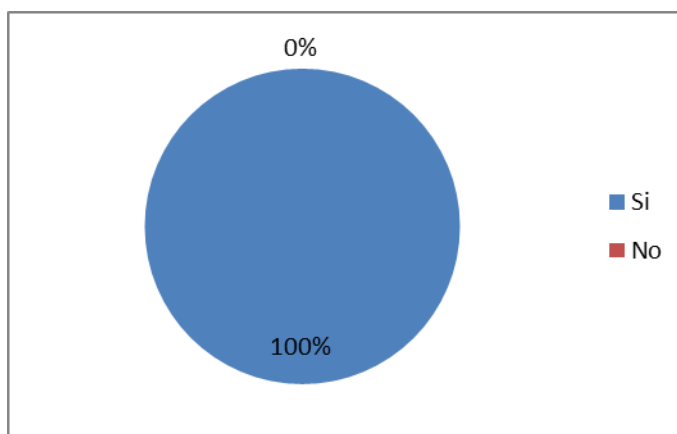
¿Se esmera usted por satisfacer a los usuarios que requieren de sus servicios laborales?

**TABLA N° 18**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
6	Si	8	100%
	No	0	0
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 16**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que un 100% de los encuestados están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos manifiesta que las Asistentes Administrativas si se esmeran por satisfacer a los usuarios que requieren de sus servicios laborales.

### Pregunta N° 7

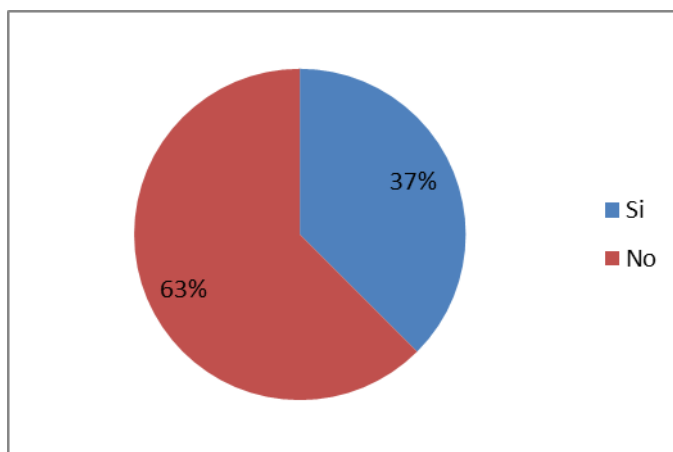
¿Cuenta con materiales y recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo?

**TABLA N° 19**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
7	Si	3	37%
	No	5	63%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 17**



**Análisis:** el 62% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 38% no lo están.

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

### Pregunta N° 8

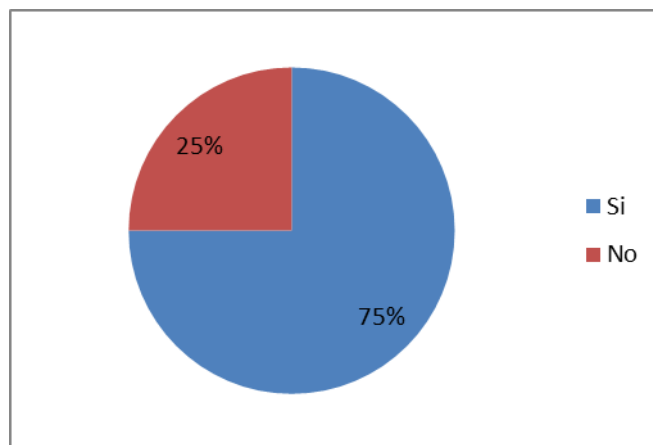
¿Piensa usted que los directivos están haciendo lo suficiente a fin de que las Asistentes Administrativas brinden un servicio de calidad?

**TABLA N° 20**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
8	Si	6	75%
	No	2	25%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 18**



**Análisis:** el 75% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 25% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos hace entender que en su mayor parte los directivos si están haciendo lo suficiente a fin de que las Asistentes Administrativas brinden un servicio de calidad

### Pregunta N° 9

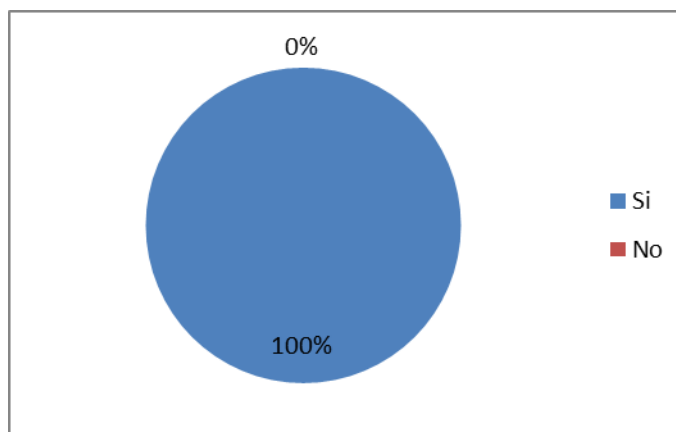
¿Cree usted que el uso del internet facilita su rendimiento laboral?

**TABLA N° 21**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
9	Si	8	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 19**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta determina que un 100% de los encuestados están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos explica que todas las Asistentes Administrativas coinciden que el uso del internet facilita su rendimiento laboral.

### Pregunta N° 10

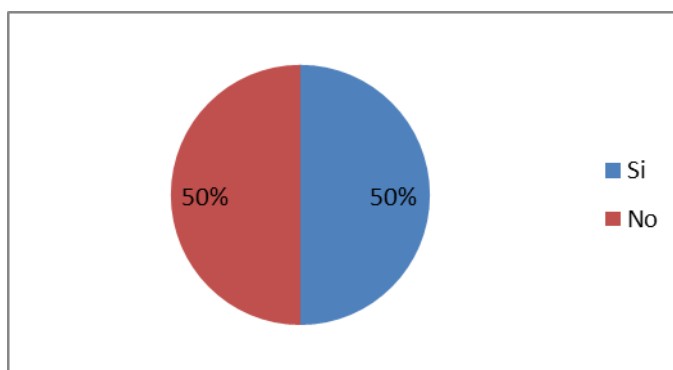
¿Piensa usted que el Gobierno está preocupado por mejorar el desempeño profesional de las Asistente Administrativa, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios?

TABLA N° 22

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
10	Si	4	50%
	No	4	50%
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

GRÁFICO N° 20



**Análisis:** El 50% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 50% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos revela que solamente la mitad de las Asistentes Administrativas piensa que el Gobierno está preocupado por mejorar su desempeño profesional.

## Encuesta dirigida a los maestros de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo

### Pregunta N° 1

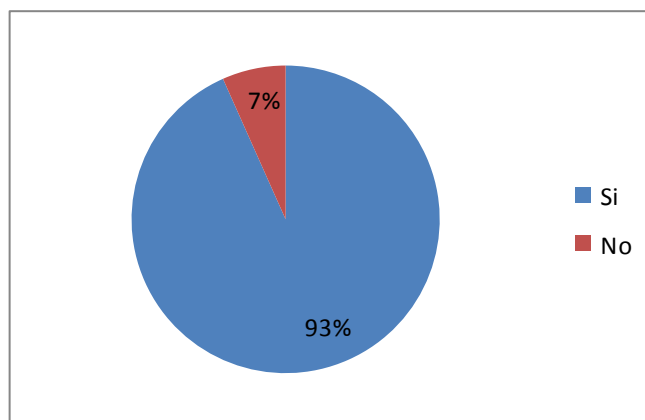
¿Las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia?

**TABLA N° 23**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	14	93%
	No	1	7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 21**



**Análisis:** el 93% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 7% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos muestra que un grupo pequeño de los maestros piensa que las Asistentes Administrativas no atienden al usuario con eficiencia.

## Pregunta N° 2

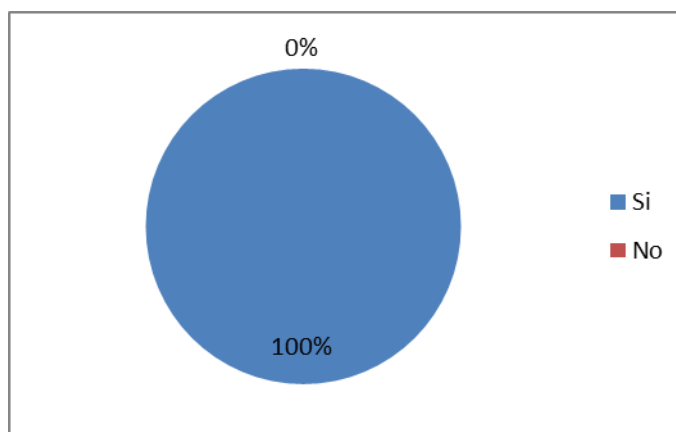
¿Usted cree que las Asistentes Administrativas deben poseer título acorde al trabajo que desempeñan?

**TABLA N° 24**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
2	Si	15	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 22**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta especifica que un 100% de los encuestados están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos declara que todos los maestros encuestados creen que las Asistentes Administrativas deben poseer título acorde al trabajo que desempeñan.



### Pregunta N° 3

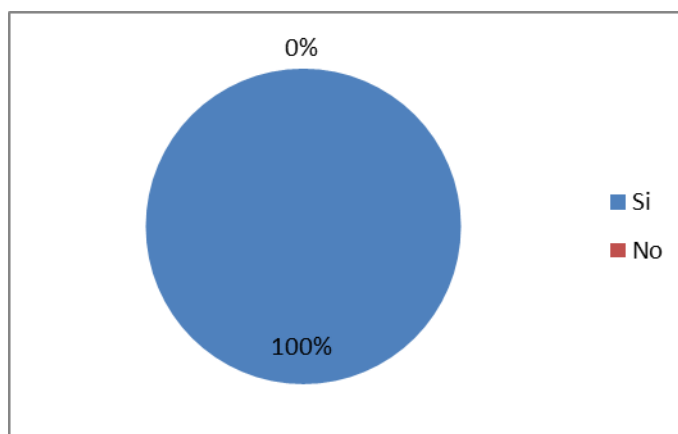
¿Las Asistentes Administrativas deberían recibir más capacitaciones que les permita mejorar su desempeño laboral?

**TABLA N° 25**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
3	Si	15	100%
	No	0	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 23**



**Análisis:** La respuesta para esta pregunta establece que un 100% de los encuestados están de acuerdo con esta pregunta.

**Interpretación:** Esto nos revela que todos los maestros encuestados creen que Asistentes Administrativas deberían recibir más capacitaciones que les permita mejorar su desempeño laboral.

#### Pregunta N° 4

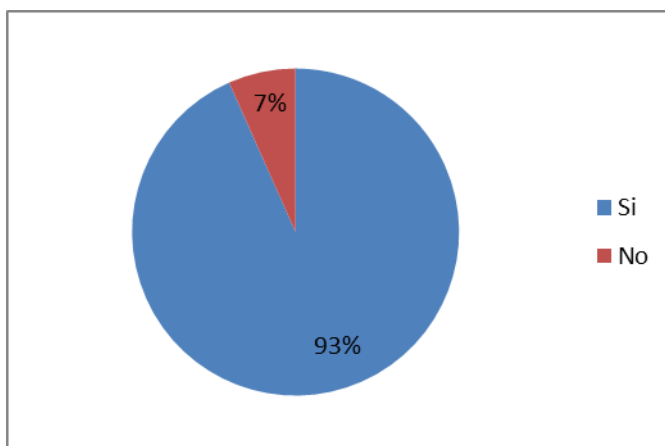
¿Cree usted que el desempeño de las Asistentes Administrativas debe mejorar?

**TABLA N° 26**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
4	Si	14	93%
	No	1	7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 24**



**Análisis:** El 93% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 7% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos manifiesta que la mayoría de los maestros cree que el desempeño de las Asistentes Administrativas debe mejorar.

### Pregunta N° 5

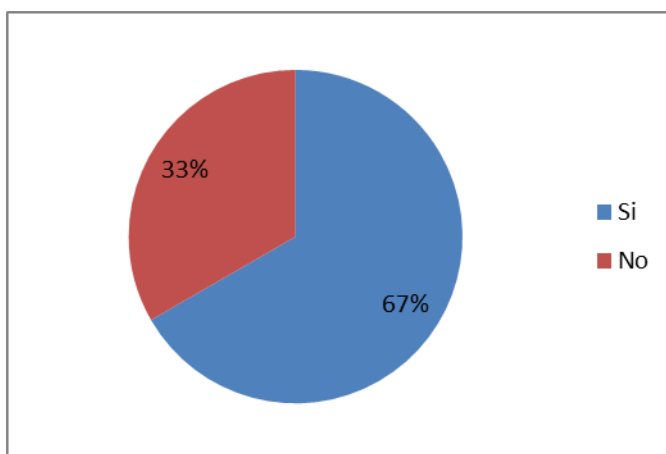
¿Cree usted que el uso de la tecnología influye en el mejor rendimiento laboral de la Asistente Administrativa?

**TABLA N° 27**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
5	Si	10	67%
	No	5	33%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 25**



**Análisis:** el 67% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 33% no lo están.

**Interpretación:** Esto muestra que el uso de la tecnología si influye en el mejor rendimiento laboral de la Asistentes Administrativas.

### Pregunta N° 6

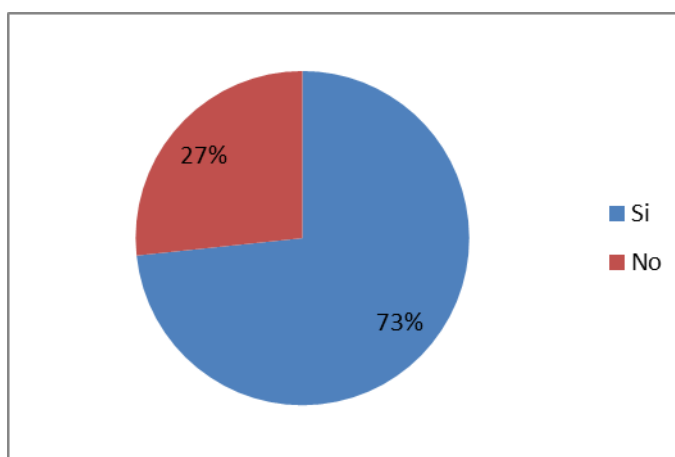
¿Piensa usted que el plantel necesita un equipamiento moderno en el departamento de secretaria para un mejor servicio a los usuarios?

**TABLA N° 28**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
6	Si	11	73%
	No	4	27%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 26**



**Análisis:** el 73% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 27% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos revela que la mayoría de maestros encuestados piensa que el plantel necesita un equipamiento moderno en el departamento de secretaria para un mejor servicio a los usuarios.

### Pregunta N° 7

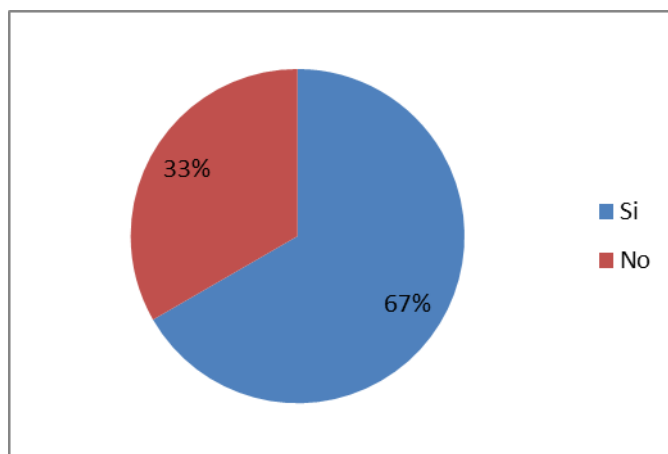
¿El personal de secretaría tiene el conocimiento y la capacidad para satisfacer las necesidades del usuario?

**TABLA N° 29**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
7	Si	10	67%
	No	5	33%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 27**



**Análisis:** el 67% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 33% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos refleja que el personal de secretaría si tiene el conocimiento y la capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.

### Pregunta N° 8

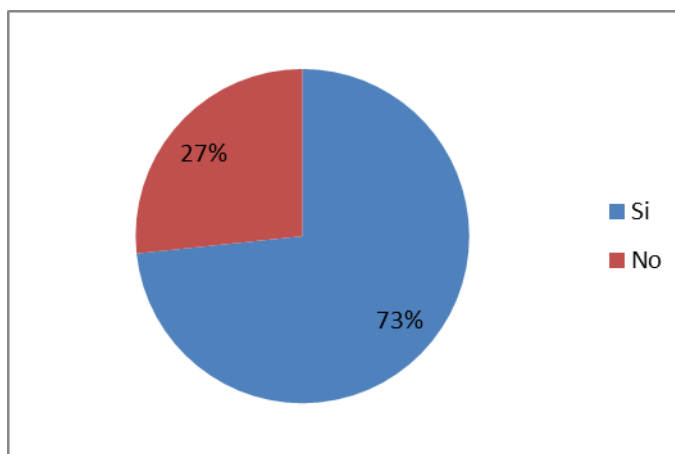
¿Las Asistentes Administrativas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo?

**TABLA N° 30**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
8	Si	11	73%
	No	4	27%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 28**



**Análisis:** el 73% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 27% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos da a entender que para la mayoría de encuestados las Asistentes Administrativas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo.

### Pregunta N° 9

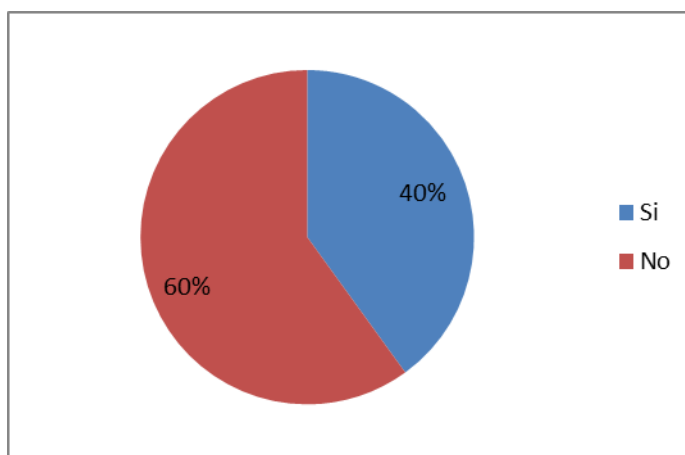
A su parecer las instalaciones que tiene el departamento de secretaría ¿son las adecuadas?

**TABLA N° 31**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
9	Si	6	60%
	No	9	40%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 29**



**Análisis:** el 62% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 38% no lo están.

**Interpretación:** Esto refleja que para la mayoría las instalaciones que tiene el departamento de secretaría no son las adecuadas.

### Pregunta N° 10

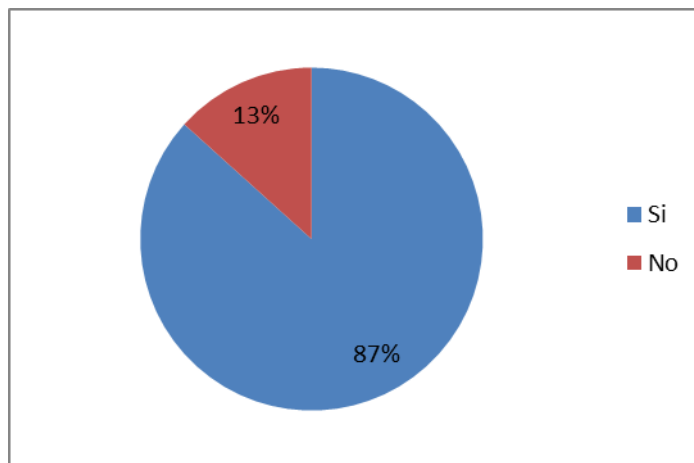
¿Cree usted que las fechas y los plazos determinados para el registro de calificaciones son oportunos?

**TABLA N° 32**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
10	Si	13	87%
	No	2	13%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 30**



**Análisis:** el 87% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el otro 13% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos hace entender que para la mayoría las fechas y los plazos determinados para el registro de calificaciones son oportunos



## Encuesta Dirigida a los alumnos de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo

### Pregunta N° 1

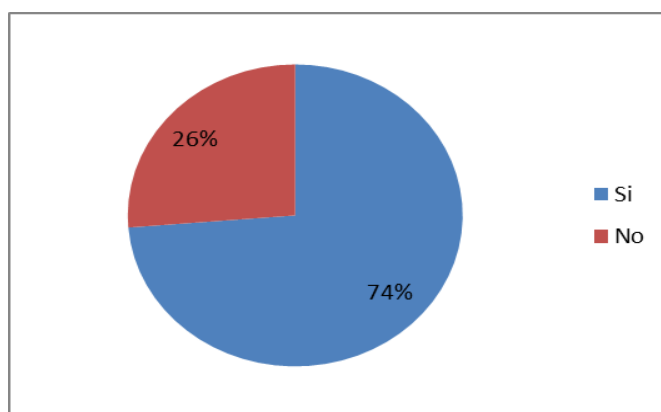
¿Las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia?

**TABLA N° 33**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	115	74%
	No	41	26%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 31**



**Análisis:** el 74% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 26% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos da a entender que la mayoría de las Asistentes Administrativas si atienden al usuario con eficiencia.

## Pregunta N° 2

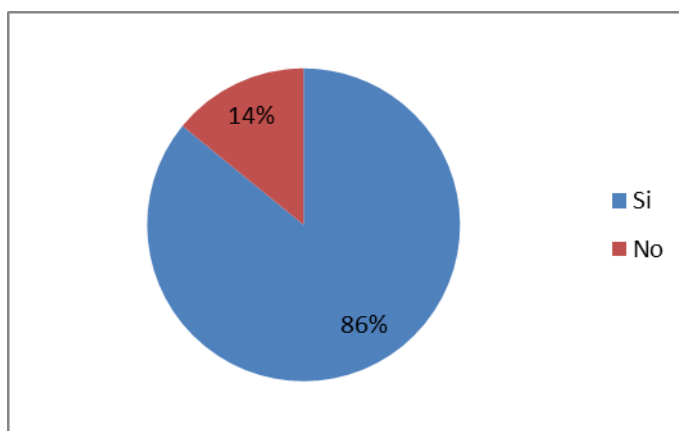
¿Usted cree que las Asistentes Administrativas deben poseer título acorde al trabajo que desempeñan?

**TABLA N° 34**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
2	Si	134	86%
	No	22	14%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 32**



**Análisis:** el 86% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 14% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos revela que los alumnos encuestados si creen que las Asistentes Administrativas deben poseer título acorde al trabajo que desempeñan.

### Pregunta N° 3

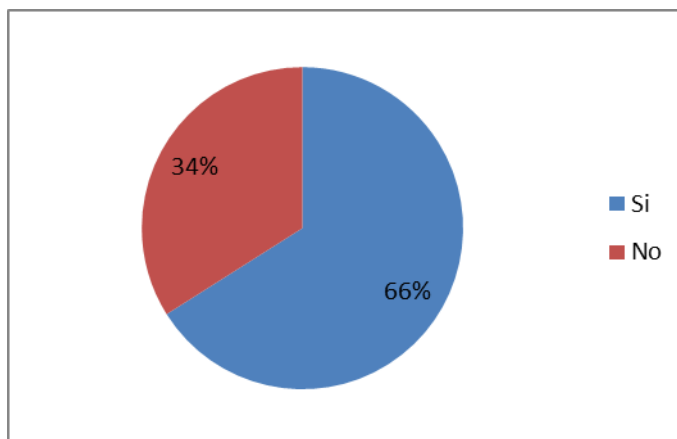
¿Usted ha sido atendido satisfactoriamente por las Asistentes Administrativas?

**TABLA N° 35**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
3	Si	103	66%
	No	53	34%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa "Eugenio Espejo"

**GRÁFICO N° 33**



**Análisis:** el 66% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 34% no lo están.

**Interpretación:** Esto quiere decir que un poco más de la mitad de los alumnos encuestados han sido atendido satisfactoriamente por las Asistentes Administrativas.

#### Pregunta N° 4

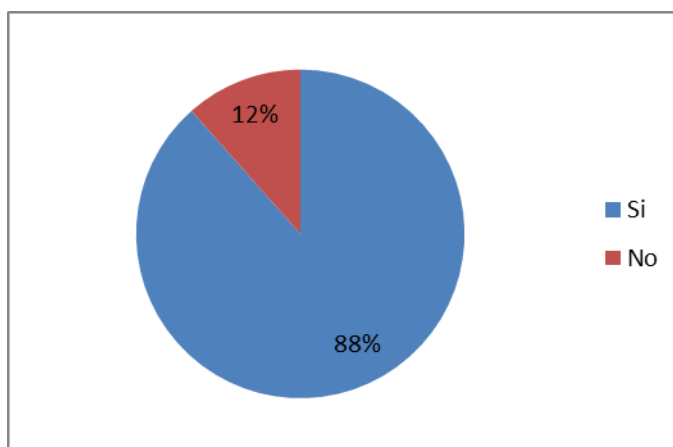
¿Cree usted que la Asistente Administrativa debe tener conocimiento del uso y manejo de la computadora?

**TABLA N° 36**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
4	Si	138	88%
	No	18	12%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 34**



**Análisis:** el 88% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 12% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos muestra que la mayoría de encuestados cree que la Asistente Administrativa debe tener conocimiento del uso y manejo de la computadora.

### Pregunta N° 5

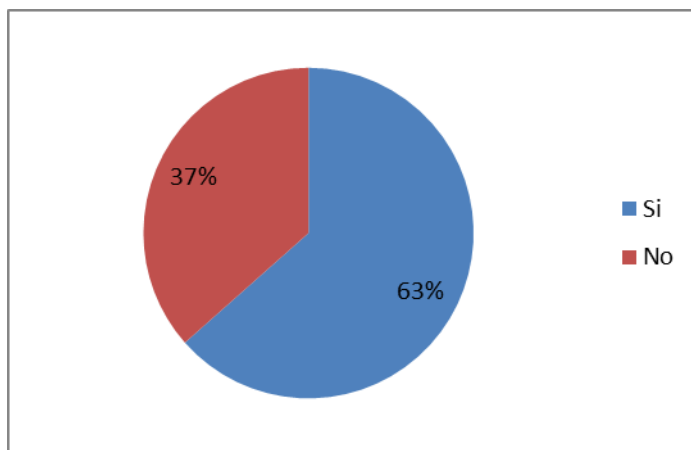
¿Sus requerimientos solicitados son atendidos en un periodo de tiempo aceptable?

**TABLA N° 37**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
5	Si	99	63%
	No	57	37%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 35**



**Análisis:** el 63% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 37% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos revela que para la mayoría de los encuestados sus requerimientos solicitados son atendidos en un periodo de tiempo aceptable.

### Pregunta N° 6

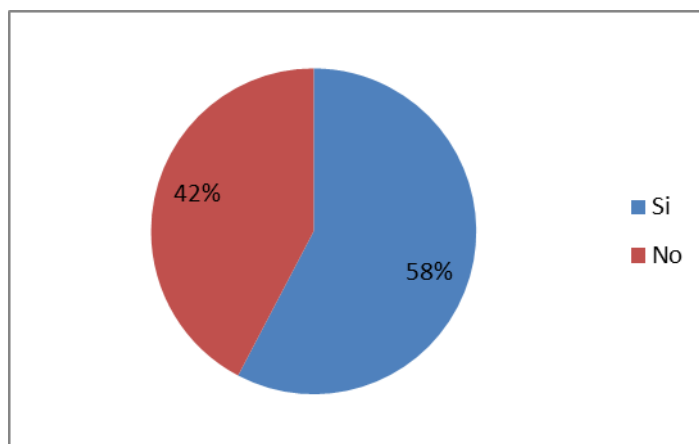
¿El personal de secretaría es siempre amable?

**TABLA N° 38**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
6	Si	90	58%
	No	66	42%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 36**



**Análisis:** el 58% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 42% no lo están.

**Interpretación:** Esto representa que casi la mitad de encuestados piensa que el personal de secretaría no es siempre amable.

### Pregunta N° 7

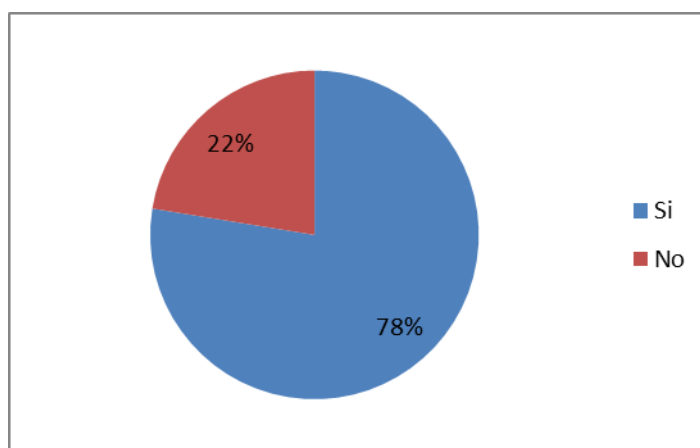
¿Las Asistentes Administrativas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo?

**TABLA N° 39**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
7	Si	121	78%
	No	35	22%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 37**



**Análisis:** el 78% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 22% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos revela que para la mayoría las Asistentes Administrativas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo.

### Pregunta N° 8

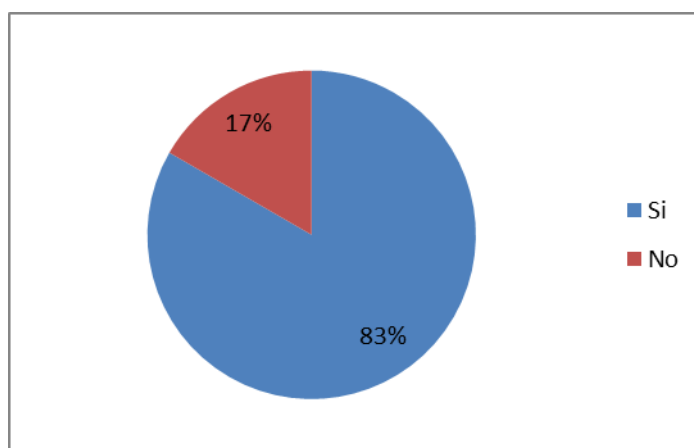
A su parecer las instalaciones que tiene el departamento de secretaría ¿son las adecuadas?

**TABLA N° 40**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
8	Si	130	83%
	No	26	17%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 38**



**Análisis:** el 83% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 17% no lo están.

**Interpretación:** Esto manifiesta que la mayoría cree que las instalaciones que tiene el departamento de secretaría son las adecuadas.



### Pregunta N° 9

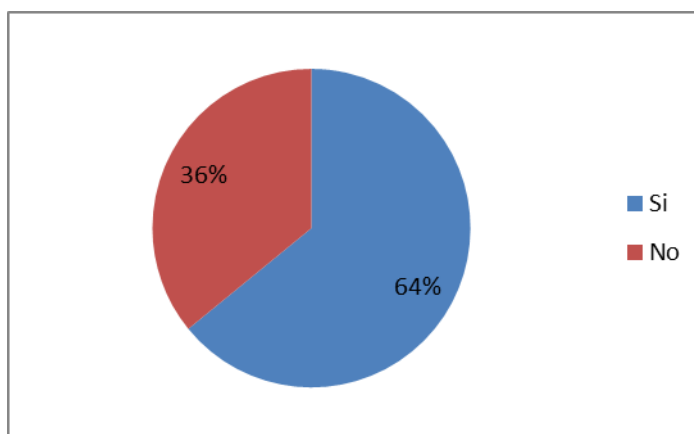
¿Inspiran confianza las Asistentes Administrativas cuando usted va a solicitar un servicio?

**TABLA N° 41**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
9	Si	100	64%
	No	56	36%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 39**



**Análisis:** el 64% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 36% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos da a entender que las Asistentes Administrativas en su mayoría si inspiran confianza cuando los usuarios van a solicitar un servicio.

### Pregunta N° 10

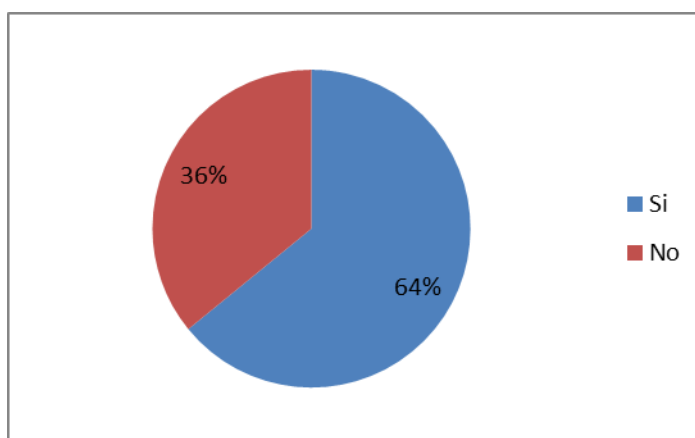
¿Los horarios establecidos para atención al público cree usted que son los adecuados?

**TABLA N° 42**

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
10	Si	100	64%
	No	56	36%
<b>Total</b>		<b>156</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lara Cáceres Maira. Egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe  
Fuente: Unidad Educativa “Eugenio Espejo”

**GRÁFICO N° 40**



**Análisis:** el 64% están de acuerdo con esta pregunta mientras que el 36% no lo están.

**Interpretación:** Esto nos muestra que los horarios establecidos para atención al público para la mayoría si son los adecuados.

## **Conclusiones**

En el trabajo investigativo que se ha realizado se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

- ❖ Que gran parte de las Asistentes Administrativas que laboran en esta institución no poseen título acorde al trabajo que desempeñan.
- ❖ Las Asistentes Administrativas no han recibido cursos de capacitación relacionados a su trabajo, durante los últimos tres años.
- ❖ Se pudo observar también que el espacio físico donde desarrollan las actividades no es el adecuado.
- ❖ Otra situación que se encontró es que los materiales de oficina y los recursos tecnológicos con los que cuentan las Asistentes Administrativas, no son suficientes para que realicen su trabajo con mayor eficiencia.

## **Recomendaciones**

Una vez consideradas las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- ❖ Que las Asistentes Administrativas que no tienen su título acorde a su desempeño, mejoren su situación académica.
- ❖ Que realicen cursos de capacitación relacionados con su trabajo.
- ❖ Que los directivos de la institución se preocupen por reestructurar el espacio físico donde se desempeñan las Asistentes Administrativas.
- ❖ Faciliten los materiales y recursos tecnológicos suficientes para un mejor desempeño de parte de las Asistentes Administrativas.

## **PROPUESTA**

### **Título:**

Capacitación a las asistentes administrativas de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” de la ciudad de Babahoyo, en el uso de recursos tecnológicos para un mejoramiento de su desempeño profesional.

### **Objetivo:**

#### **General**

Capacitar a las asistentes administrativas de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” en el uso de recursos tecnológicos.

#### **Específico**

- ❖ Determinar las temáticas de la capacitación.
- ❖ Lograr un mejor desempeño en las asistentes administrativas

### **Justificación:**

La relación del ser humano con el conocimiento, está revolucionando de manera dramática; cada día notamos como la tecnología sigue innovándose, 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 todas las asistentes administrativas de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo”.

## **Actividades**

Las Temáticas en que centrará la capacitación son las siguientes:

### **1. Recursos Tecnológicos**

- ❖ ¿Qué son los recursos tecnológicos?
- ❖ Manejo de los recursos tecnológicos

### **2. Importancia de las herramientas tecnológicas en la labor de la asistente administrativa**

- ❖ La información y el conocimiento

### **3. El trabajo de la asistente administrativa y el uso de herramientas tecnológicas**

- ❖ Beneficios que brindan los Recursos Tecnológicos en las Instituciones
- ❖ Impacto de los recursos tecnológicos en el trabajo administrativo

### **4. Clases de recursos tecnológicos**

- ❖ Recursos tecnológicos tangibles
- ❖ Recursos tecnológicos intangibles

## Material de apoyo

Laboratorio de cómputo, computadora portatil, cuaderno, plumas. Etc.

## Cronograma

Nº DE ORDEN	TEMAS DE CAPACITACIÓN	FECHAS												RESPONSABLES
		ENERO				FEBRERO				MARZO				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Qué son los recursos tecnológicos?	Q	W	G										Ing. Lucia Albán
2	Importancia de las herramientas tecnológicas en la labor de la asistente administrativa.				N	C		S		G				Lcda. Ana Tapia
3	El trabajo de la asistente administrativa y el uso de herramientas tecnológicas.								S					Ing. Roberto Coello
4	Clases de recursos tecnológicos										O			Ing. Pedro Suarez

## Impacto

El propósito de la capacitación es de conseguir el buen desempeño de las Asistentes Administrativas en los usuarios.

Para fines consiguientes se hará un seguimiento y control, lo cual será hecho por las autoridades de la institución, para verificar que el trabajo realizado se vea reflejado en el buen desempeño profesional de cada asistente administrativa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

TAQUECHEL BARRETO, Amalia y GARCÍA DÍAZ, Carmen A. (2008). *Aprende a ser secretaria: manual para el desempeño profesional de la secretaria*. Editorial Universitaria. Cuba

RUIZ MATEOS María del Rosario (2010). *Manual Técnicas de Secretariado: formación para el empleo*. Editorial CEP, S.L. recuperado el 21 de marzo del 2014. Disponible en <http://site.ebrary.com/lib/utbabs/docDetail.action?docID=10646731&p00=diccionario+para+las+secretarias>

FRANCE, M. (2008). *Cómo ser una secretaria eficaz* (1<sup>o</sup> ed.). Buenos Aires: editorial Granica S.A. Recuperado el 21 de marzo del 2014. Disponible en [http://books.google.com.ec/books?id=cl9--f\\_vX5UC&printsec=frontcover&dq=libros+gratis+sobre+desempe%C3%B1o+de+las+secretarias&hl=es&sa=X&ei=r6QGU4bdIsTB0QHngoAw&ved=0CDIQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=cl9--f_vX5UC&printsec=frontcover&dq=libros+gratis+sobre+desempe%C3%B1o+de+las+secretarias&hl=es&sa=X&ei=r6QGU4bdIsTB0QHngoAw&ved=0CDIQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false)

ESPINO, M. (2009). *Papel y desempeño de la secretaria ejecutiva*. EL UNIVERSAL.MX. . Recuperado el 4 de febrero del 2014  
Disponible:[http://blogs.eluniversal.com.mx/wweblogs\\_detalle.php?p\\_fecha=2009-02-03&p\\_id\\_blog=88&p\\_id\\_tema=6862](http://blogs.eluniversal.com.mx/wweblogs_detalle.php?p_fecha=2009-02-03&p_id_blog=88&p_id_tema=6862)

LUDEÑA, A. (2009). *La Formación por Competencias Laborales* (2da ed.). Lima: CAPLAB. Recuperado el 21 de marzo del 2014. Disponible en <http://www.caplab.org.pe/descargas/la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf>

Martínez Espinoza, Eduardo (2009) *Financiación Pública o Financiación Privada de la formación Profesional*. Editorial: Organización Internacional del Trabajo

Zandomeni de Juárez, Norma (2008) *Inserción Laboral de los Jóvenes*. (1ra edición). Santa Fe. Universidad Nacional del Litoral

# ANEXOS



## Encuesta

**Dirigida a los Directivos de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo**

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cree usted que el desempeño laboral debe estar acorde con la formación profesional de las Asistentes Administrativas?		
2	¿Las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia?		
3	¿Las Asistentes Administrativas que laboran en esta institución poseen título acorde al trabajo que poseen?		
4	¿El desempeño laboral de las Asistentes Administrativas es satisfactorio?		
5	¿Las Asistentes Administrativas se han capacitado en los últimos tres años para mejorar su desempeño laboral?		
6	¿La nueva tecnología, juega un papel de vital importancia en el desempeño profesional de la Asistente Administrativa?		
7	¿Cree usted que debe ir tomado de la mano el desempeño laboral con la formación profesional?		
8	¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar el rendimiento profesional de la Asistente Administrativa?		
9	¿Piensa usted que el espacio físico en el que se desenvuelven las Asistentes Administrativas es adecuado?		
10	¿Piensa usted que el Gobierno está preocupado por mejorar el desempeño profesional de las Asistente Administrativa, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios?		

## Encuesta

Dirigida a las Asistentes Administrativas de la Unidad Educativa  
"Eugenio Espejo"

o	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Se encuentra satisfecha con su actual trabajo?		
2	¿Posee título de acuerdo al trabajo que realiza en la institución?		
3	¿Ha realizado usted cursos de capacitación en los últimos tres años relacionados con su trabajo?		
4	¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra realizando su trabajo es satisfactorio para brindar un servicio de calidad?		
5	¿Piensa usted que las buenas relaciones laborales permiten un clima favorable en el ámbito institucional entre empleados, lo cual es necesario para un mejor desempeño profesional?		
6	¿Se esmera usted por satisfacer a los usuarios que requieren de sus servicios laborales?		
7	¿Cuenta con materiales y recursos tecnológicos suficientes para realizar con su trabajo?		
8	¿Piensa usted que los directivos están haciendo lo suficiente a fin de que las Asistentes Administrativas brinden un servicio de calidad?		
9	¿Cree usted que el uso del internet facilita su rendimiento laboral?		
10	¿Piensa usted que el Gobierno está preocupado por mejorar el desempeño profesional de las Asistente Administrativa, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios?		

**Encuesta dirigida a los maestros de la Unidad Educativa  
"Eugenio Espejo"**

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia?		
2	¿Usted cree que las Asistentes Administrativas deben poseer título acorde al trabajo que desempeñan?		
3	¿Cree usted que las Asistentes Administrativas deberían recibir más capacitaciones que les permita mejorar su desempeño laboral?		
4	¿Cree usted que el desempeño de las Asistentes Administrativas debe mejorar?		
5	¿Cree usted que el uso de la tecnología influye en el mejor rendimiento laboral de la Asistente Administrativa?		
6	¿Piensa usted que el plantel necesita un equipamiento moderno en el departamento de secretaria para un mejor servicio a los usuarios?		
7	¿El personal de secretaría tiene el conocimiento y la capacidad para satisfacer las necesidades del usuario?		
8	¿Las Asistentes Administrativas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo?		
9	A su parecer las instalaciones que tiene el departamento de secretaría ¿son las adecuadas?		
10	¿Cree usted que las fechas y los plazos determinados para el registro de calificaciones son oportunos?		

## Encuesta

Dirigida a los alumnos de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia?		
2	¿Usted cree que las Asistentes Administrativas deben poseer título acorde al trabajo que desempeñan?		
3	¿Usted ha sido atendido satisfactoriamente por las Asistentes Administrativas?		
4	¿Cree usted que la Asistente Administrativa debe tener conocimiento del uso y manejo de la computadora?		
5	¿Sus requerimientos solicitados son atendidos en un periodo de tiempo aceptable?		
6	¿El personal de secretaría es siempre amable?		
7	¿Las Asistentes Administrativas muestran siempre, buena disposición al momento de realizar su trabajo?		
8	A su parecer las instalaciones que tiene el departamento de secretaría ¿son las adecuadas?		
9	¿Inspiran confianza las Asistentes Administrativas cuando usted va a solicitar un servicio		
10	¿Los horarios establecidos para atención al público cree usted que son los adecuados?		

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
Presentación y Aprobación del tema	x											
Elaboración del Capítulo I	x											
Elaboración y revisión del Capítulo II		x	x									
Corrección de las observaciones al Capítulo II				x								
Elaboración del Capítulo III					x							
Aplicación de las encuestas						x						
Tabulación de las encuestas y elaboración de gráficos							x					
Presentación del avance realizado								x				
Corrección de las observaciones al Capítulo III									x			
Elaboración de la propuesta										x	x	
Revisión final												x

## PRESUPUESTO

<b>MATERIALES</b>			
<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V/U</b>	<b>V/T</b>
Impresiones	500	0.10	50.00
Copias	250	0.05	12,50
Anillados	3	1.50	4,50
Empastados	3	15.00	45.00
Internet	55 hrs.	0.80	44.00
Flash Memory	1	12.00	12.00
Esferos	2	0.50	1.00
Transporte		50.00	50.00
Extras		20.00	20.00
<b>TOTAL</b>			<b>169.00</b>

**IMÁGENES APLICANDO LAS ENCUESTAS A LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIDAD EUGENIO ESPEJO**



**ENCUESTA REALIZADA A LOS ALUMNOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO**

