



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

**“DESARROLLO DEL PENSAMIENTO CRÍTICO Y SU APORTE EN EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LA SECRETARIA DE LA CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE”**

AUTORA:

HELEN JOSELYN BASANTES PÀGALO

TUTOR:

LICDO. FAUSTO HIDALGO TROYA, MSC.

BABAHOYO - 2020

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a DIOS por siempre bendecirme y por su amor incondicional, a la Universidad Técnica de Babahoyo, quien me ha brindado la oportunidad de adquirir la sabiduría necesaria para forjarme como profesional, a mis profesores que han sido un soporte fundamental para pulir mis conocimientos, gracias a su paciencia y entrega durante todos estos años, a mi familia y amigos que siempre han sido un pilar fundamental, apoyándome en todo momento de mi carrera, gracias por creer en mí.

DEDICATORIA

De manera muy especial dedico este logro profesional a DIOS, por estar guiándome en todo el transcurso de mi vida, a mis padres por siempre estar en los buenos y malos momentos, por ser la razón principal de motivación de todos mis logros profesionales, por estar siempre aconsejándome en las dificultades presentadas a lo largo de mi carrera, por último y no menos importante a mis amigos y amigas por su apoyo y ayuda incondicional en los momentos difíciles.

RESUMEN

La siguiente investigación, consiste en determinar el ‘Desarrollo del pensamiento crítico y su aporte en el rendimiento laboral de la secretaria de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe’, el estudio tiene como objetivo establecer definiciones que le permita mejorar el rendimiento laboral para así lograr un mejor ambiente, para el desarrollo de este análisis se utilizó el método deductivo obteniendo información de diversas fuentes en bases a datos bibliográficos, mediante la aplicación de entrevista a la secretaria se procedió a recopilar y analizar la información obtenida. A pesar de la diversidad de información y enfoques sobre el desarrollo del pensamiento crítico y el rendimiento laboral, existen un conjunto de indicadores suficientemente aprobados, que puede ser utilizado por la institución educativa para su análisis y medición como un instrumento para mejorar el rendimiento laboral de la secretaria. Por otra parte, en la actual sociedad del conocimiento, el desarrollo del pensamiento crítico motiva a un rendimiento eficaz a través de las labores profesionales, por este motivo, se hace muy interesante el estudio de sus variables dándole el diseño y reconocimiento a través del análisis al conjunto de diversos enfoques representativos.

Palabras Claves: Pensamiento crítico, Rendimiento profesional, Asistente, Clima laboral, Funciones profesionales.

ABSTRACT

The present investigation consists of determining the 'Development of critical thinking and its contribution to the job performance of the secretary of the Bilingual Executive Secretary Career', the study aims to establish definitions that allow you to improve job performance for Thus to achieve a better environment, for the development of this analysis the deductive method was used, obtaining information from various sources in bibliographic data bases, by means of an interview with the secretary, the information obtained was collected and analyzed. Despite the diversity of information and approaches on the development of critical thinking and job performance, there is a set of sufficiently approved indicators, which can be used by the educational institution for analysis and measurement as an instrument to improve the job performance of the Secretary. On the other hand, in the current knowledge society, the development of critical thinking motivates effective performance through professional work, for this reason, the study of its variables becomes very interesting, giving it design and recognition through analysis to the set of diverse representative approaches.

Key Words: Critical thinking, Professional performance, Assistant, Work environment, Professional functions.

INDICE

Contenidos

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INDICE	v
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO	5
SUSTENTO TEORICO	5
PENSAMIENTO CRÍTICO	7
RENDIMIENTO LABORAL	10
INSTRUMENTOS APLICADOS EN LA INVESTIGACION	13
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION	
METODOLOGÍA	14
RESULTADOS OBTENIDOS	14
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	19

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se relaciona de forma directa con las variables, que involucra el rendimiento laboral con el aporte al pensamiento crítico, el enfoque de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, las cuales se localizan enlazada con la Administración Pública y guarda relación con la sub-línea porque está relacionada con las actividades laborales de las secretarias, las cuales están conectadas con la idea: Desarrollo del Pensamiento Crítico y su aporte en el Rendimiento Laboral de la secretaria de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, del mismo modo esta investigación estará respaldada por datos científicos.

Esta indagación se desarrolló en la Secretaría de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, el desarrollo del pensamiento crítico se encuentra relacionado con el rendimiento laboral, la investigación se realizó con el objetivo de determinar como el desarrollo del pensamiento crítico aporta en el rendimiento laboral de la secretaria de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

En el presente estudio se establece la importancia del Desarrollo del Pensamiento Crítico puesto que juega un papel importante en el rendimiento laboral, el desarrollar el pensamiento crítico aporta de manera significativa en las labores que realiza la secretaria y este progreso se apoya básicamente en el rendimiento laboral. Además la investigación aportará con un análisis para hacer uso de los beneficios que tiene un buen desarrollo del pensamiento crítico, así la secretaria podrá mejorar los métodos de rendimiento.

La metodología de investigación que se aplicó fue el método cualitativo llegando al análisis para así poder identificar los factores, particularidades y aspectos importantes que intervienen en el fenómeno a investigar, además de recolectar información y con esto se pudo determinar que existe entre el desarrollo del pensamiento crítico y su aporte en el rendimiento laboral. Del mismo modo, se aplicó el método deductivo para investigar todo lo relacionado con el tema y así poder establecer conclusiones. Finalmente, se realizó entrevista a la Secretaria de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo.

DESARROLLO

Se planteó la presente investigación en el departamento de Secretaría de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación basándose a las circunstancias del mismo, actualmente está constituida por el Vicerrectorado Académico, en conjunto con el Decanato y Sub-decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación; fue creada el 5 de octubre de 1971 para desarrollar una enseñanza de calidad superior y para lograr las metas educativas de la Universidad Técnica de Babahoyo. Este estudio se realiza con la finalidad de conocer el aporte que tiene el desarrollo del pensamiento crítico en el rendimiento laboral.

La institución educativa se fundamenta con servicios educativos basados a las necesidades de la comunidad institucional, otorgando técnicas y procedimientos de información adecuados a su gestión, con un equipo institucional orientado al servicio de la comunidad educativa. Para así poder cumplir con las metas y estándares que la provincia Los Ríos necesita.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación busca determinar cuál es el aporte del desarrollo del pensamiento crítico y su aporte en el rendimiento laboral de la secretaria, conociendo que el pensamiento crítico es la habilidad que tiene el ser humano para desempeñar funciones propias en base a su criterio, ya que muy pocas veces la secretaria usa un pensamiento crítico en la realización de sus gestiones teniendo como consecuencia un mal desenvolvimiento en sus labores, esto partiendo por el conocimiento que se tiene de que muchas veces la secretaria en sus labores al momento de realizar algún criterio que vaya acorde al tema se ha visto en problemas ya que no tiene la destrezas o conocimientos necesarios para la realización de las misma, teniendo como consecuencia una mala gestión laboral, estrés, depresión, ansiedad, desesperación, apatía, miedo, ira, tristeza, preocupación excesiva, fatiga, angustia, agresividad y muchas le puede costar el puesto de trabajo.

Su importancia parte de las habilidades profesionales. Por ejemplo, la habilidad que tienen las secretarias al momento de tomar alguna decisión sobre los procesos de los estudiantes o docentes que atiende, o el conocimiento, de la cual se necesite un criterio objetivo en base a su experiencia profesional, se plantean las siguientes recomendaciones como que la institución realice seminarios, cursos, talleres, conferencias permitiendo así ampliar su profesionalismo secretarial y a su vez mejorar el rendimiento laboral que existe dentro de esta institución educativa, permitiendo contribuir al perfeccionamiento profesional que realiza la secretaria.

Basado en la información adquirida se podría decir que esta investigación tiene como aporte contribuir al desarrollo del pensamiento crítico de la secretaria de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo, permitiendo así adquirir destrezas y habilidades tales como la capacidad de resolución de problemas, aumentar la creatividad,

fomentar el análisis, establecer debates entre otras cosas, las cuales van a beneficiar de gran manera el desenvolvimiento laboral.

La presente investigación tendrá factibilidad porque que ayudara al beneficiario a desarrollar conocimientos de destrezas y habilidades necesarias sobre el estudio en cuestión para desarrollar un buen rendimiento laboral a través de las soluciones plantadas anteriormente, permitiendo así conocer conceptos importantes que están surgiendo básicamente desde varios puntos de vista en base a las variables planteadas sobre el desarrollo el pensamiento crítico y el rendimiento laboral.

La presente investigación es viable porque hubo la predisposición de todo el personal que labora en la secretaria de coordinación de la carrera de Secretariado Bilingüe. Lo que nos permite expresar opiniones que ayuden en la solución de dicha problemática. El desarrollo del pensamiento crítico se convierte en aspecto importante, teniendo presente, que es una habilidad no tan habitual en una secretaria por eso, se analizara el desarrollo que tiene en el rendimiento laboral. Es indiscutible dejar de mencionar que existen varias conclusiones que expliquen al pensamiento crítico. El beneficiario será la secretaria de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, en base a que desarrollar el pensamiento crítico de manera eficaz es indispensable para desenvolvimiento permitiendo así que el trabajo de la secretaria se desarrollado de la manera más eficaz y eficiente.

OBJETIVO

Evaluar el desarrollo del pensamiento crítico y la importancia que tiene en el rendimiento laboral de la secretaria de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

El presente trabajo tiene como objetivo primordial evaluar como el desarrollo del pensamiento crítico permitirá mejorar a corto y largo plazo la situación de un mal rendimiento laboral, el cual está atravesando el departamento de secretaria de la Carrera de Secretariado, en esta investigación se analiza el problema que la secretaria de dicha institución educativa mantengan un limitado interés, en base al desarrollo del pensamiento crítico.

SUSTENTO TEORICO

La presente investigación se encuentran descritos todas las bases bibliográfica del estudio, mismo que se encuentra enriquecido de varios autores que describen cada variable y subtema en base al tema planteado, sustentando ideas que expresan la esencia principal de la problemática planteada, partiendo obviamente de lo general a lo particular pues es más factible realizar una investigación general que enfoque su esquema en una postura deductiva, para así realizar las debidas conclusiones que el estudio que amerita.

Hoy en día las secretarias deben de tener ciertas características para su desenvolvimiento laboral dentro de las instituciones, y mas cuando estas son las encargadas de todo lo relaciones con las actividades que se realizandentro de las mismas, por lo que es importantísimo que dentro de sus características profesionales, desarrollen un pensamiento ya sea analítico, critico, sobre todo generalizando un pensamiento critico desarrollado donde se vea la madurez laboral y profesional que se a adquirido a lo largo de sus experiencias profesionales y laborales.

En beneficio de la búsqueda y estructura investigativa del presente estudio de caso se presta especial importancia a las variables del estudio de caso, las cuales son: el desarrollo del pensamiento crítico y su aporte en el rendimiento laboral de la secretaria con sus respectivos subtemas, es necesario describirlo así, puesto que esta investigación amerita ser detallada a causa de su naturaleza de estudio de caso perteneciente al ser requisito indispensable para la culminación de la carrera.

El desarrollo del pensamiento crítico tiene como beneficio aumentar el rendimiento laboral, según Acosta Muñoz (2013) Menciona que:

Las habilidades del pensamiento crítico, implica características como la adaptación de los diferentes niveles del pensamiento para encontrar el resultado o comprensión de alguna situación, los niveles son los siguientes: inteligencia, comprensión, adaptación, síntesis y evaluación estos niveles son fundamentales en el logro de metas y objetivos. (Acosta Muñoz , 2013)

Para describir las variables de este estudio de caso hay que tener en cuenta las características de las mismas, pues es necesario mencionar que existen un sin número de investigaciones y aportes que describen muchas temáticas a favor de la comunidad científica, pero es importante mencionar que fue dificultoso para la investigadora el encontrar fuentes fidedignas y de validez a causa de una escasez de referencias pues los estudios acerca de este tema carecen de un estudio teórico sistemático y completo que permitiría abordar con mayor eficiencia el problema planteado, y de ser así son de investigaciones añejas de haber sido publicadas al año actual, es justo decir que la investigación abordan las variables describiéndolas y dando respuesta a cada apartado, dirigidas a campos generalistas.

PENSAMIENTO CRÍTICO

Según estos autores Zunni, Molina, & Espina, (2016) Afirman que:

La combinación para ampliar la parte creativa del pensamiento crítico (el auténtica avance del pensamiento) está en modificarlo a manera de conclusiones de un análisis y estimación de modo considerado. Estamos acostumbrados a divulgar juicios, quitar enfoques sobre definido asunto y al transcurso de toma de opiniones, no forzosamente detallando con todos los datos e indagación necesaria para ejecutar. Los temas y los prejuicios siempre impiden la capacidad de meditación y lo más peligroso, forman que un sujeto se base en elementos errados que le producen a edificar una explicación que no muestra para nada la situación. (Zunni & Hellín, 2016)

Dos investigadores describen al pensamiento crítico como una habilidad parcial o completa que todos los sujetos posee a conveniencia dentro de un contexto determinado:

El pensamiento especialmente fue insertado en modo evasiva por John Dewey a comienzo de la época XX con la denominación de pensamiento reflexivo, que contiene conocimientos de investigación, hipótesis, inducción y juicio. En partir del período de los cuarenta, diferentes investigaciones formaron aportes importantes al significado de pensamiento crítico, estableciendo los

iniciales conceptos y detallando las destrezas indispensables.
(Silvia Lizett Olivares Olivares, 2012)

Las y los profesionales del secretariado deben de poseer un análisis crítico adecuado para su desempeño laboral a favor de una mejor atención, o proceso laboral pues intelectualmente deben enfrentar muchas circunstancias que ameritan un pensamiento analítico, reflexivo y crítico que enfoque su sabiduría y ansias de saber hacia un camino de perfección laboral, permitiendo así desarrollarse en sus labores cotidianas de manera eficaz.

Basado en Patiño Domínguez (2014) Menciona en su artículo científico que para tener un pensamiento crítico hay que saber ser, hacer y ser:

Pensar críticamente se basa en saber utilizar la información disponible: buscarla, preguntarse sobre ella, pero principalmente ser capaz de elaborar, poco a poco, una actitud personal en conversación constante con los datos y los autores. Es más, una actitud de vida que una habilidad apartada, pues compromete al sujeto integral, con razón y con emoción, con deseos y voluntad. Solo así se comprende la afirmación de que el pensamiento crítico es un recurso eficaz para la vida personal (Patiño Domínguez, 2014)

La educación es continua es basta y por lo general nunca ningún profesional deja de estudiar, siempre se debe estar en un constante aprendizaje para renovar y fortalecer su conocimiento y para adquirir nuevas destrezas que le permitan desarrollarse de la mejor manera dentro del entorno que lo rodea, este estudio enfatiza el aprendizaje de los profesionales en comparación o afianzado en si a la variable pensamiento crítico como factor eje de esta investigación, el pensamiento crítico en las y los profesionales no solo es un artilugio mental al

que acoplar al sistema mental del secretariado por lo contrario es una mera aptitud profesional muy necesaria para un adecuado desenvolvimiento laboral y sobre todo si este implica atención al cliente, sociabilidad, organización y administración de diversos documentos u información importantísima de sumo cuidado y responsabilidad, todos estos factores agregan validez para este documento.

Pensamiento analítico en el secretariado

El pensamiento es el producto de trabajo mental que realiza el ser humano para analizar un determinado acto, frase, oración, sujeto u otro tipo de aspecto externo que se quiera interpretar. Producido por la mente el pensamiento crítico tiene la capacidad de ser ejercitado para dejar de ser un iniciado en la sabiduría y el conocimiento, por lo que el pensamiento puede y debería ser entre las capacidades de un profesional en el área laboral una obligación.

El pensamiento analítico debe de ser compuesto, debe exponer una respuesta ante una problemática esto según (Blue Red, 2020) En su artículo donde menciona que:

La combinación del pensamiento analítico es deshacer los problemas difíciles en pequeñas partes, más simples y fáciles de analizar y solucionar. Una de las esenciales ventajas de su utilización es que evita los bloqueos, puesto que siempre nos ayuda a progresar ya sea recopilando información útil, eliminando hipótesis o llegando a alguna conclusión. No nos deja quedarnos paralizados (Blue Red, 2020)

Desarrollo del pensamiento crítico en las secretarias

El desarrollo del pensamiento es esencial para una profesión con una línea social, como el secretariado, donde es crucial que el pensamiento sea formal sea concreto y sobre todo de carácter científico teniendo en cuenta la capacidad humana para procesar la información.

Plantean que el pensamiento crítico es el modo de pensar con el cual se perfecciona la calidad del pensamiento al tomar ciertas estructuras al pensar y al someterlas a modelos intelectuales. Señalan, también, que el pensamiento crítico se compone de ciertas capacidades entre las cuales enfatiza la de abordar preguntas y problemas, junto a una clara formulación de éstos; recopilar y evaluar información importante; utilizar ideas para analizarla efectivamente; implementar conclusiones y soluciones razonadas, comparándolas con criterio y estándares; pensar abiertamente; reconocer y evaluar posturas, implicancias y consecuencias; comunicarse de forma efectiva con los demás en la indagación de soluciones a las dificultades. (Minte-Münzenmayer & Ibagón-Martín, 2017)

RENDIMIENTO LABORAL

El rendimiento laboral radica en la capacidad que entrega el colaborador en este caso la secretaria como profesionales encargadas de la labor de entender al usuario que se acerca a la Universidad en la que se desempeña, donde su atención debe de ser íntegra y sobre todo de calidad, con aptitud y actitud, el rendimiento laboral dependerá de la calidad del bienestar que brinda la empresa a la secretaria, este es conocido como clima laboral, implica también la cultura laboral que básicamente es cuando el individuo tiene costumbres y tradiciones que seguir en la institución, esto gracias a la forma de acoplarse a la institución, pública o privada.

El rendimiento laboral debe de ser marcado según su conocimiento a la profesión como tal, es decir, es mejor ser un buen profesional aun sin ser titulado, pero según este estudio la incidencia no es mucho, pero si tiene sus roces con la carga laboral:

En base a las definiciones expuestas Mildred Burgos (2018) Detalla:

El entusiasmo como el asunto mediante el cual, al mostrar una realidad de inseguridad en el sujeto, entre lo que posee y lo ansiado (necesidad), éste ejecuta labores que le consientan obtener metas que compensen esa escasez. Para el asunto del sector industrial, se conoce de aquellas labores encaminadas por la estructura hacia el personal que trabaja en el espacio administrativo, con el fin de compensar sus necesidades y perspectivas profesionales. (Burgos, 2018)

El rol de la secretaria en las instituciones siempre tienen una carga laboral extensa a causa de las muchas tareas por realizar, el estrés, el burnout, las afecciones mentales y físicas son principales consecuencias, pero quien ama su labor todo le es fácil, la vocación y el amor a la labor es lo que implica un excelente manejo de la administración laboral, el resultado de todo aquello es lo que conocemos como rendimiento laboral, siendo el pilar y motor fundamental que tiene la empresa, sin una adecuada administración no existiría la corporación y para aquello el trabajo dependerá del rol y la labor de la secretaria.

Eficiencia laboral

Según Cevallos & Rodríguez “la felicidad laboral mejora el desempeño y la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios. Estas manifestaciones (enunciados o juicios) se hacen palpables en las actitudes favorables o desfavorables de los trabajadores respecto a las personas, actividades, eventos y objetos de trabajo dentro de una organización” (Molina Cevallos & Rodríguez , 2018).

La eficiencia laboral es aquella por la que toda empresa aspira llegar, al captar un usuario admirado por ver como es la administración de dicha corporación se convierta en un usuario cotidiano por el buen servicio prestado, es por ende que la ardua labor para llegar a esta misión en toda empresa es siempre agobiante pero saludable y lleno de posibilidades. Llegar a la excelencia administrativa, donde todos los colaboradores trabajen en conjunto con un mismo fin, las empresas son pequeñas sociedades que necesitan ser pulidas y administradas eficientemente.

Las competencias de la secretaria dependen de las actitudes y aptitudes que estas tengan:

Para la secretaria, el innovar y dominar estas técnicas secretariales son importantes dentro de la función que ejecuta como asistencia ejecutiva para un rendimiento más eficiente y productivo de sus actividades diarias. Dentro de ese contexto, se ubica la importancia de las actividades secretariales y el buen uso de las técnicas que utiliza para ser eficiente y eficaz (Rodriguez & Barcia, 2018)

La importancia de la labor y la eficiencia radica en la asistencia que brinden dichos entes que dentro del ambiente laboral sea una práctica competente donde su labor sea multidisciplinaria y se efectuó a grandes escalas dentro del contexto y sobre todo siendo siempre ayuda para el jefe y colaborador/a de la corporación.

Competencias laborales

Constituye gran importancia que las secretarias/os tengan aptitudes laborales que formen sus competencias y sus características personales tales como: “Personalidad equilibrada y proactiva, Autoestima positiva, capacidad de adecuación a los cambios, habilidades comunicativas y de escucha activa, capacidad de crear, innovar e implementar, Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades, Disposición para trabajar en equipo, Posibilidad de análisis, meditación y profundidad de retentiva, Toque y sensatez para manipular contextos numerosos, Ánimo de progreso, Resistencia, Gracia de carácter, Tenacidad física y alterada” (Alcívar & Mendieta, 2019)

INSTRUMENTOS APLICADOS EN LA INVESTIGACION

En cuanto a las herramientas que se utilizaron en esta investigación está el método deductivo, y nos permitió recopilar los datos necesarios, para así después, aplicar una entrevista a la secretaria, después se comenzó a obtener y analizar toda la información, permitiéndonos después verificar los datos y así poder el desarrollo del pensamiento crítico y su aporte al rendimiento laboral.

Sin embargo debido a las diferentes investigaciones que hay sobre el desarrollo del pensamiento crítico y el rendimiento laboral, se puede encontrar varios aportes que el departamento puede utilizar como comprobación o como una herramienta orientado a optimizar el rendimiento laboral de la secretaria, ya que esto nos va a ayudar para analizar la información obtenida en cuanto a la investigación realizada, para así conocer cuáles son las dificultades y las soluciones que se pueden tomar en esta investigación.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo es un estudio descriptivo, deductivo y mixta (cuali-cuantitativa). A causa de que busca información de lo general a lo particular y describe la situación problemática con el fin de dar solución o escudriñar a fondo, enfocado siempre en las cualidades de la muestra ya que presenta un diseño cualitativo lo que hace referencia a cualidades y cuantitativo puesto que los datos se tabulan para obtener resultados en valor numérico.

La muestra es la secretaria de la Carrera de Secretario Ejecutivo Bilingüe, mismas muestra que hace énfasis a ser causa del estudio para determinar si el desarrollo del pensamiento de dicha secretaria aporta al rendimiento laboral que tiene en dicha institución. Se ha utilizado el software Word como instrumento para tabular la encuesta y la entrevista aplicada a la muestra en resolución se presentan los fragmentos de la encuesta con el fin presentar datos cuantificados en imágenes de tablas y figuras, con sus respectivos análisis.

RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta estuvo dirigida a la secretaria del departamento de Secretaria de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la cual fueron aplicadas unas series de preguntas permitiendo así encontrar el problema al bajo rendimiento laboral, las herramientas usadas ayudo a conocer con exactitud información importante, como por ejemplo nos dio a conocer que no se tiene un conocimiento amplio de lo que es el pensamiento crítico, y tampoco conocían la importancia que este tiene en el rendimiento laboral.

Situaciones detectadas

Mediante la siguiente entrevista se pudo detectar que en el departamento de Secretaría, su secretaria tiene un limitado desarrollo profesional, en base al desarrollo del pensamiento crítico, puesto que, al momento de realizar sus funciones se ve un poco limitada tanto al nivel individual como al nivel profesional. Cabe recalcar que en esta investigación se utilizó la observación que nos permitió analizar los resultados de las variables, también se usó la entrevista que nos permitió recoger la información necesaria para la resolución a la problemática y análisis.

Soluciones planteadas

Hoy en día el desarrollo del pensamiento crítico en una secretaria es muy importante, ya que marca una diferencia en la realización de su trabajo, las secretarias son las encargadas de administrar todo lo relacionado con la institución, en base a sus amplios conocimientos adquiridos, por eso para dar solución a la problemática se recomienda la Facultad que desarrolle o incentive a las secretarias a realizar talleres, seminarios, cursos, etc., relacionados con el desarrollo del pensamiento crítico.

¿Cree usted que el dominio del pensamiento crítico facilita las gestiones secretariales?

Tabla 1 sobre las gestiones secretariales.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	70%
No	1	30%
Total	2	100%

Fuente encuesta al departamento de coordinación

Ilustración 1 sobre las gestiones secretariales.



Elaborado por: Helen Basantes

Análisis e interpretación

La información recogida en la entrevista se alcanzó a ver que el 70% de las entrevistadas testifican que el dominio del pensamiento crítico facilita las gestiones secretariales y el 30% restante no. En este gráfico se puede ver que al momento de asignar las gestiones, en su profesionalismo secretarial si buscan el desarrollo del pensamiento crítico, porque permite desarrollar habilidades al realizar tareas complejas, ya que se considera que todas las secretarias deben tener un dominio del pensamiento crítico.

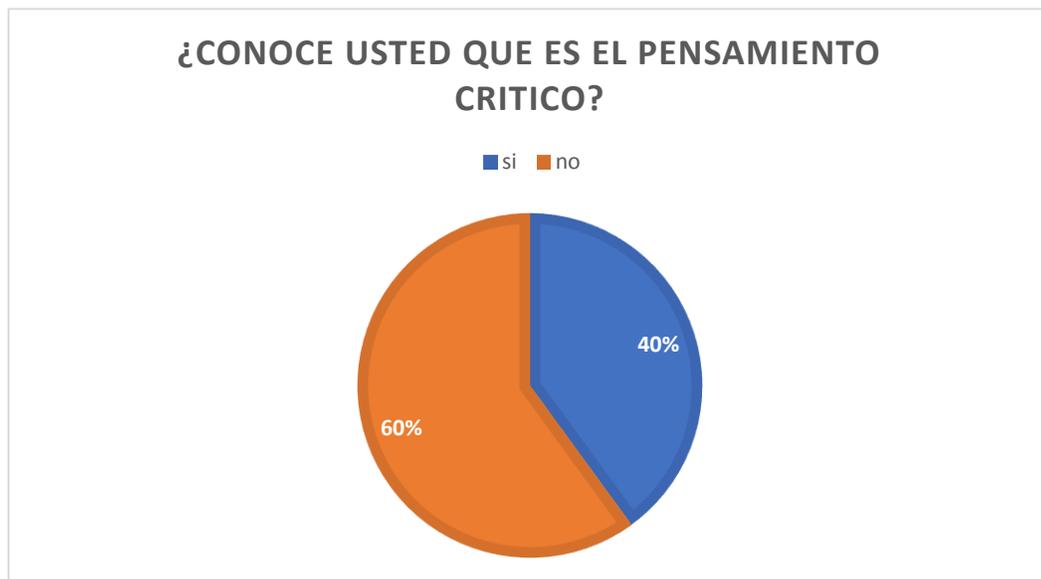
¿Conoce usted que es el pensamiento crítico?

Tabla 1 sobre el pensamiento crítico.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	40%
No	1	60%
Total	2	100%

Fuente encuesta al departamento de coordinación

Ilustración 1 sobre el pensamiento crítico



Elaborado por: Helen Basantes

Análisis e interpretación

La información recogida en la entrevista se alcanzó a ver que el 40% de las entrevistadas testifican si tener conocimiento sobre el pensamiento crítico y el 60% restante no. En este gráfico se puede observar que el pensamiento crítico es un tema complejo y difícil de entender por lo tanto no se obtiene un conocimiento necesario para la buena realización de las gestiones, si se observa en la profesión laboral existe un mínimo de conocimiento sobre el tema en cuestión, obstaculizando la realización de funciones de forma eficaz.

CONCLUSIONES

Como conclusión podemos destacar los siguientes puntos sobre la información obtenida en base toda la investigación y sobre los datos obtenidos:

1. Desarrollo del pensamiento crítico en una secretaria es de vital importancia para que pueda desempeñar todas sus funciones profesionales de manera eficaz e inmediata teniendo en cuenta que actualmente la secretaria es un pilar fundamental dentro de una organización.
2. Para un óptimo rendimiento laboral es indispensable contar con todas las habilidades y destrezas de análisis, de pensamiento crítico, que se requiere dentro de un trabajo tan completo como es la profesión de secretaria, por eso es muy importante tener claro cuál es el concepto estudiado partiendo por el análisis de lo que es el pensamiento crítico.
3. Sin embargo, a pesar de la importancia que tiene el pensamiento crítico es un tema muy difícil de encontrar en estudios e investigaciones, ya que tal vez existe muy poco interés en abordar este tema como tal, por eso es muy importante conocer que el pensamiento crítico es una característica primordial en una secretaria y más cuando esta desarrolla actividades basadas en el análisis e interpretación para el buen funcionamiento de sus funciones, por lo que las observaciones establecidas nos permiten determinar una base para fortalecer la realización de los trabajos, permitiendo equilibrar y medir, o al menos, identificar la importancia de esta investigación sobre el desarrollo del pensamiento crítico.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Muñoz , C. I. (2013). *La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la secretaria de educación del distrito metropolitano de Quito*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5669/1/TESIS%20ISABEL%20ACOSTA.pdf>
- Alcívar, C. S., & Mendieta, C. K. (2019). *Competencia profesional: secretaria ejecutiva en el ministerio de trabajo del centro de atención ciudadana de Portoviejo*. Obtenido de Universidad Técnica de Manabí, Ecuador: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/secretaria-ministerio-trabajo.html>
- Blue Red. (2020). *Las claves del analytical thinking*. Obtenido de Blue.Red: <https://bluered.es/las-claves-del-analytical-thinking>
- Burgos, M. (2018). *Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia*. Obtenido de <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>
- Minte-Münzenmayer, A., & Ibagón-Martín, N. J. (2017). *Pensamiento crítico: ¿competencia olvidada en la enseñanza de la historia* . Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v13n2/1900-3803-entra-13-02-00186.pdf>
- Molina Cevallos , L., & Rodríguez , A. (2018). *Estrategia Para Mejorar el Desempeño Laboral de las Secretarías de Facultad en las Unidades Académicas de Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí", de la Ciudad de Manta* . Obtenido de Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (DEPU): <http://www.munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2018/10/Estrategias-para-mejorar-el-desempe%C3%B1o-laboral-secretarias-.pdf>
- Patiño Domínguez, H. A. (2014). *El pensamiento crítico como tarea central de la educación humanista*. Obtenido de Coordinadora del Programa de Reflexión Universitaria. Universidad Iberoamericana Ciudad de México: http://revistas.ibero.mx/didac/uploads/volumenes/18/pdf/Didac_64.pdf

Rodriguez, S. L., & Barcia, M. C. (2018). *Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo*". Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>

Silvia Lizett Olivares Olivares, Y. H. (2012). *Desarrollo del pensamiento crítico en ambientes de aprendizaje basado en problemas en estudiantes de educación superior*. Obtenido de Scielo. Revista mexicana de investigación educativa: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_serial&pid=1405-6666&lng=es&nrm=iso

Zunni, J. L., & Hellín, S. M. (29 de 04 de 2016). *Pensamiento crítico y liderazgo efectivo*. Obtenido de ecofin: <https://ecofin.es/pensamiento-critico-y-liderazgo-efectivo/>

ANEXOS

PREGUNTAS	SI	NO
<i>1. ¿Conoce usted que es el pensamiento crítico?</i>		
<i>2. ¿Cree usted que el dominio del pensamiento crítico facilita las gestiones secretariales?</i>		
<i>3. ¿En su trabajo el pensamiento crítico es considerado importante para la realización de sus funciones?</i>		
<i>4. ¿le gustaría desarrollar habilidades del pensamiento crítico que le faciliten el desempeño laboral?</i>		
<i>5. ¿cree usted que el pensamiento crítico ayuda las gestiones secretariales?</i>		
<i>6. ¿la gestión laboral ayuda en la ejecución de los procesos administrativos?</i>		
<i>7. ¿las habilidades y competencias de las secretarias facilitan el desempeño laboral?</i>		

Anexo #1

ANEXO N.- 2

FOTOGRAFIAS

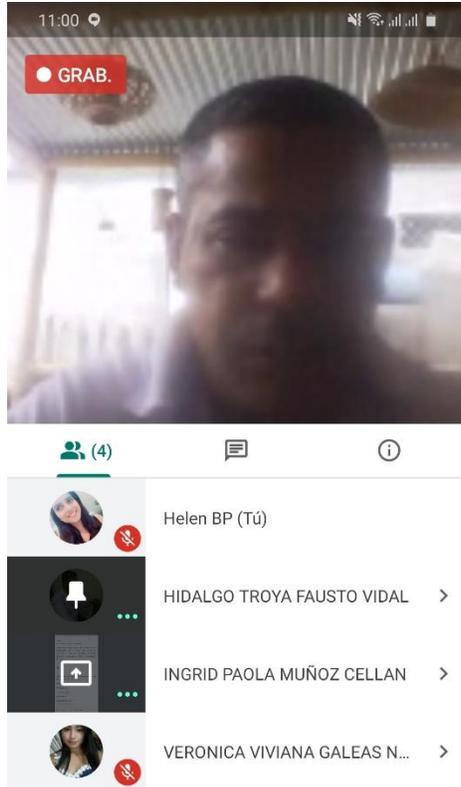


Ilustración 2 Recibiendo las tutorías pertinentes al estudio de caso



Ilustración 3 Revisión del estudio de caso con el tutor



*Ilustración 3 Realización de la entrevista pertinente
a la secretaria de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe*