



## **UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**TEMA:**

Formación Profesional y Productividad Laboral de la Secretaria Ejecutiva de la Cooperativa 15 de Abril Ltda., Cantón Portoviejo, 2017.

**AUTORA:**

Palma Cedeño July Stefanía

**Facultad De Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo**

**Carrera de Secretariado Ejecutivo**

Manta, Febrero de 2018



## **UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**TEMA:**

Formación Profesional y Productividad Laboral de la Secretaria Ejecutiva de la Cooperativa 15 de Abril Ltda., Cantón Portoviejo, 2017.

**AUTORA:**

Palma Cedeño July Stefanía

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo**

**Carrera de Secretariado Ejecutivo**

Manta, Febrero de 2018

**TEMA:**

Formación Profesional y Productividad Laboral de la Secretaria Ejecutiva de la Cooperativa 15 de Abril Ltda., cantón Portoviejo, 2017

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página IV de 74

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de **80** horas, bajo la modalidad de Desarrollo de Tesis, cuyo tema del proyecto es **“Formación Profesional y Productividad Laboral de la Secretaria Ejecutiva de la Cooperativa 15 de Abril Ltda. Cantón Portoviejo, año 2017”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita **July Stefanía Palma Cedeño**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Ing. Lilliam Lino Soriano  
**Docente Tutor(a)**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“FORMACIÓN PROFESIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA COOPERATIVA 15 DE ABRIL LTDA. CANTÓN PORTOVIEJO, 2017”**, realizado por la Srta. Palma Cedeño July Stefanía, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 06 de febrero 2018

Ing. Lilliam Lino Soriano  
**Docente Tutor(a)**

## **DEDICATORIA**

Con sentimiento de estima y consideración dedico este trabajo:

A Dios por ser mi guía y fortaleza en cada momento de mi vida.

A mis padres por ser mi apoyo incondicional.

A mis hijos Joshue y Joshua que son mis grandes bendiciones.

A mi esposo Vicente Quiroz por su apoyo brindado durante mis estudios, quien me impulsaba cada día para que llegaré a este momento tan importante de mi vida.

**Stefania Palma**

## **AGRADECIMIENTO**

Dejo constancia de mi agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por abrirme las puertas para encaminar mi futuro.

De igual manera a todos los docentes de la facultad de Secretariado Ejecutivo por sus conocimientos impartidos durante mi formación académica.

En especial a mi tutora Ing. Lilliam Lino, por haberme brindado sus conocimientos, orientación, paciencia y apoyo en el desarrollo de este trabajo investigativo.

Mis agradecimientos también a la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Ltda., a los directivos y secretarias por brindarme las facilidades necesarias en la realización de mi trabajo investigativo

**Stefania Palma**

## INDICE

Resumen .....	10
Abstract.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>18</b>
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	18
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	20
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>22</b>
FORMACIÓN PROFESIONAL.....	22
2.1. Definición .....	22
2.2. Objetivos de la formación profesional.....	26
2.3. Beneficios de la formación profesional .....	26
2.4. PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA .....	27
2.4.1. Secretaria ejecutiva.....	27
2.4.2. Competencias de la secretaria ejecutiva .....	28
2.4.3. Cualidades de la secretaria ejecutiva.....	30
2.4.4. Exigencias técnicas de una secretaria.....	31
2.4.5. Valores de la secretaria en el desempeño profesional.....	32
2.4.6. Funciones que realiza la secretaria ejecutiva .....	33
2.4.7. Importancia de la secretaria dentro de la institución.....	34
2.4.8. Influencia de la tecnología en las secretarias ejecutivas .....	35
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>36</b>
PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	36
3.1. Definición .....	36
3.2. Importancia de la productividad laboral .....	37
3.3. Factores que influyen en la productividad laboral .....	38
3.4. La Productividad en el trabajo .....	38
3.5. La Productividad Laboral y el Talento Humano .....	39
3.6. Beneficios del rendimiento laboral.....	40
3.7. Claves para mejorar el Rendimiento Laboral.....	42
3.8. Indicadores de productividad. ....	42
3.9. Términos relacionados con la satisfacción y productividad .....	44

3.10.	COOPERATIVA 15 DE ABRIL LTDA. ....	46
3.10.1.	Historia de la cooperativa 15 de abril Ltda. ....	46
3.10.2.	Directivos de la empresa.....	46
3.10.3.	Visión.....	47
3.10.4.	Misión .....	47
	TABULACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	48
	PROPUESTA.....	65
	Introducción.....	65
	Objetivo General.....	66
	Objetivos Específicos .....	66
	Metodología.....	66
	Temas a tratarse en la capacitación .....	68
	Presupuesto referencial para la capacitación.....	69
	CONCLUSIONES.....	70
	RECOMENDACIONES.....	71
	BIBLIOGRAFIA.....	72
	ANEXOS.....	74

## **Resumen**

Las secretarias son consideradas un elemento humano de gran importancia en la vida empresarial, en la actualidad ellas desempeñan un rol muy importante en pro de la eficacia y eficiencia. En este sentido el presente trabajo tiene la visión de contribuir al mejoramiento de la productividad laboral de las mismas.

El presente trabajo de investigación tiene como tema: "Formación profesional y productividad laboral de las secretarias ejecutivas de la cooperativa 15 de abril Ltda., del cantón Portoviejo".

Como primer punto encontraremos la introducción el tema de investigación y las causas que la originaron, además se argumenta la justificación y se planteó los objetivos explicando el propósito del estudio, hipótesis, planteamiento del problema, tipo y diseño de estudio.

En el marco teórico se extracta toda la indagación a lo que se refiere a antecedentes investigativos, legales y filosóficos junto con las fundamentaciones que sustenten el tema investigativo mismo que permiten realizar el análisis de la variable independiente y dependiente.

En la tabulación y análisis de la información se puntualiza los resultados obtenidos y los que aportaron para nuestra investigación. Al igual que las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones que son el resultado de la investigación.

Y por último, se finaliza con la elaboración de la propuesta.

## **Abstract**

The secretaries are considered a human element of great importance in business life, at present they play a very important role in favor of efficiency and effectiveness. In this sense the present work has the vision of contributing to the improvement of the `labor productivity of the same.

The present research work has as its theme: "Professional training and labor productivity of the executive secretaries of the cooperative 15 de April Ltda., of the canton Portoviejo".

In the first chapter we will find the introduction of the research topic and the causes that originated it, in addition the justification is argued and the objectives were explained explaining the purpose of the study, hypothesis, approach of the problem, type and study design.

In the second chapter, the entire investigation is extracted to what refers to investigative, legal and philosophical antecedents together with the foundations that support the same investigative issue that allow the analysis of the independent and dependent variable.

The third chapter consists of the tabulation and analysis of the information obtained in the application of the surveys. Like the conclusions that are taken into account to elaborate the respective recommendations that are the result of the investigation.

In the fourth chapter, it finally consists of the preparation of the proposal.

## INTRODUCCIÓN

Las responsabilidades del trabajo de una secretaria ejecutiva contienen una amplia gama de competencias y habilidades, donde se espera de ella funciones como la gestión de la correspondencia, mantener archivos de oficina, manejar el correo, el levantamiento de actas de reuniones y coordinación de actividades entre otras; en la actualidad también contribuyen a mantener registros y a la realización de trabajos de investigación según sea necesario.

*La Secretaria o Asistente ha de ser una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sólida formación, en definitiva, una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación. Londoño María (2005)*

Es por ello que, la proyección de todo profesional en secretariado es de suma importancia, debido a que, la formación profesional de las secretarías tiene que ver directamente con el desarrollo de habilidades para desempeñar bien su trabajo. Es requisito indispensable para el buen funcionamiento de éstas tener una formación profesional adecuada que sirva de guía, de manera que permitan mejorar el funcionamiento administrativo en forma oportuna y eficiente. Y porque no decir que estén altamente calificadas para asumir nuevas responsabilidades en sus funciones.

*Clavería Alejandra (2009), "Con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos".*

La productividad laboral de la secretaria ejecutiva es importante en una empresa debido a que, su imagen refleja responsabilidad y confianza, implica que quien realiza esta actividad debe ser productiva en todos los ámbitos de su accionar, con ética profesional para apoyar a la administración de dicha organización; además, debe poseer solvencia académica y profesional, considerando que la productividad laboral

generalmente está basada en la formación recibida previamente, por tanto debe ubicarse al talento humano de acuerdo a su perfil profesional.

Ruiz Melanie (2015), *“La tecnología ha cambiado en gran parte el trabajo administrativo, ha facilitado las labores y ha producido mayor eficacia y rapidez en su cumplimiento”*.

A nivel mundial se observa que se está produciendo el cambio más significativo desde la invención de las primeras máquinas de oficina en el cambio ofimático, hasta los que se atribuye a los avances tecnológicos, los de comunicación y automatización de recursos, lo que induce analizar que, el perfil profesional de las secretarías ejecutivas ha cambiado en base a estos requerimientos, Por esta razón, ellas deben proyectar profesionalismo, honestidad, cultura, serenidad, sencillez y cordialidad, entre otras virtudes; y darle mucha importancia al mejoramiento constante de su imagen personal y profesional, siendo de mayor prioridad cuando se desempeñan cargos como el secretarial que exigen contacto permanente con diferentes personas.

De aquí la importancia de prepararse constantemente, actualizando sus conocimientos en cuanto a avances tecnológicos o en temas de su interés que le aporten a su crecimiento personal y no solo basarse en improvisaciones o dejarse llevar por su intuición. Las tareas que ejercen como profesionales, se fundamentan en la preparación que obtuvo a lo largo de su carrera universitaria, conocimientos, práctica de buenas relaciones humanas e interpersonales que sean aplicadas en todo momento, pues en toda institución es indispensable contar con una secretaria ejecutiva.

Cuadrado Carmen (2004), *“Actualmente, el secretariado es una profesión reconocida tanto social como laboralmente”*.

En nuestro país el campo secretarial es parte fundamental para el desarrollo de una empresa, es aquí donde los profesionales deben tener una preparación académica de calidad, ejerciendo puestos que vayan

acorde con su formación académica; conocimientos y habilidades que ayudarán al profesional en secretariado a cumplir con las metas y objetivos de la organización, metas y objetivos que deben ser desarrollados con eficiente profesionalismo que conlleve a tener una productividad laboral óptima.

En el año 2004, en el Ecuador el Congreso Nacional, discutía un importante proyecto que buscaba garantizar el trabajo que realizan las secretarías ejecutivas en todas las instituciones del País, con el fin de que las secretarías deban reflejar profesionalismo, seguridad, sinceridad, deseo de servicio y amabilidad. *"Es lamentable que la profesión de secretaria vengán desempeñándola personas que no están preparadas"*. Expresó: (María Mejía Betancourt, presidente de la Asociación Nacional de Secretarías).

La Cooperativa 15 de abril Ltda., constituida por 22 departamentos administrativos cada uno conformado por un jefe departamental y su respectivo personal administrativo, de los cuales 12 cuentan con los servicios de una secretaria, detectándose que no todas poseen el título profesional en secretariado ejecutivo, factor problema que estaría afectando el rendimiento en sus actividades y por consiguiente en su productividad laboral; lo que causa que la institución para la que colaboran no esté proyectando un nivel institucional de calidad tanto externo como interno.

En base a lo mencionado se entiende el rol importante que desempeñan las secretarías en una empresa, ellas deben estar preparadas para enfrentar los retos que se presenten durante sus funciones, pero el desconocimiento de técnicas, procedimientos, avances tecnológicos dificultan la optimización y automatización en los procedimientos y tareas que estas desempeñan acorde la área en que se encuentran.

Cabe destacar que la secretaria es la imagen de una empresa y con el pasar de los años han pasado a ocupar un lugar importante en la

gestión y documentación de la institución, aportando con sus conocimientos, evidenciándose en esta institución que la mayor parte de las secretarias no están preparadas para ejercer las funciones.

El propósito definido de esta investigación es analizar la formación profesional y productividad laboral de las secretarias ejecutivas de los varios departamentos administrativos de la cooperativa 15 de Abril Ltda., y de acuerdo a los resultados obtenidos se determinan las desventajas que existen en este ámbito secretarial y se dan los elementos de juicio necesarios para implementar una estrategia para mejorar la productividad laboral de las mismas y que esto sirva como base a los ejecutivos para que al momento de contratar profesionales lo realicen de acuerdo a su formación académica. La situación descrita permitió a la autora de este trabajo formular la siguiente interrogante.

¿De qué manera la formación profesional afecta la productividad laboral de las secretarias ejecutivas de la cooperativa 15 de abril Ltda.?

Este proyecto investigativo tiene como objetivo; Analizar la relación entre la formación profesional de las secretarias ejecutivas de la cooperativa 15 de Abril Ltda., con la productividad laboral.

Para poder responder a esta interrogante a través de la presente investigación, fue necesario formular los siguientes objetivos específicos, mismos que permitieron direccionar el presente trabajo.

- ✓ Identificar los factores que influyen en la productividad laboral de las secretarias ejecutivas de la cooperativa 15 de abril Ltda.
- ✓ Establecer la importancia de la Formación Profesional en las secretarias ejecutivas de la cooperativa 15 de abril Ltda.
- ✓ Determinar de qué manera contribuye la formación profesional de las secretarias ejecutivas al cumplimiento de sus tareas asignadas.

- ✓ Proponer un plan que permita el desempeño eficiente de las secretarías ejecutivas de la Cooperativa 15 de Ltda.

El interés de realizar la presente investigación fue con la finalidad de detectar los factores y conflictos que se le presentan a la secretaria por no poseer una formación académica de acuerdo a su rol secretarial. La hipótesis con la que se trabajó quedó determinada de la siguiente manera; La aplicación de un plan de capacitación permitirá un desempeño eficiente de las secretarías ejecutivas de la Cooperativa 15 de Ltda.

Este trabajo investigativo posee un alto nivel de importancia, donde se toma en cuenta el verdadero rol que desempeña la secretaria ejecutiva dentro de su contexto laboral. Cabe señalar que el tema de estudio es de actualidad, debido que existen estudios mostrados que muchos de los profesionales no se desempeñan en un área acorde a su título profesional. Es factible, porque cuenta con los recursos tecnológicos, económicos, materiales y humanos, así como el interés de los directivos de la cooperativa 15 de abril, y a través de los resultados se conocerá el nivel de productividad laboral de las secretarías y su relación con la formación profesional, donde los beneficiarios directos serán las mismas secretarías, el personal que colabora para la institución y los usuarios.

El tema es original y aunque existen varios estudios alrededor del mundo y en el Ecuador, no resta aportar con las opiniones vertidas en este trabajo y con los resultados obtenidos proponer una solución a la problemática. En conclusión este trabajo investigativo queda justificado bajo las conceptualizaciones de las siguientes variables:

- ✓ **Variable independiente:** Formación profesional.
- ✓ **Variable dependiente:** Productividad laboral de las secretarías ejecutivas.

El tipo de diseño utilizado en esta investigación es el no experimental y su estudio es el investigativo y descriptivo porque permitió

recabar información de varias fuentes, a través de búsqueda en libros, folletos, revistas, textos, internet entre otros. Se utilizó técnicas como la observación, encuestas y entrevistas. Fuentes bibliográficas que aportaron para la construcción del marco teórico, y a su vez ayudar a conocer de qué manera influye la formación profesional en la productividad laboral de las secretarías ejecutivas de la cooperativa 15 de abril Ltda.

En el proceso de la investigación se definió como población a los jefes departamentales, secretarías ejecutivas y usuarios. El lugar escogido fue la cooperativa 15 de abril y sus departamentos administrativos.

- ✓ Jefes Departamentales 12
- ✓ Secretarías Ejecutivas 12
- ✓ Usuarios 12

# CAPITULO I

## FUNDAMENTACIONES

### 1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Después de revisar varios trabajos de investigación realizados en diferentes universidades del país, relacionados al tema la formación profesional y la productividad laboral de la secretaria ejecutiva, no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines donde cito lo siguiente:

**ÁLAVA, Yessenia & MACÍAS, Ana.** (2012). “Las Competencias de las Secretarías del área administrativa y su influencia en el Desempeño Laboral en la empresa pública Aguas de Manta”.

#### Conclusiones

- Las secretarías de la EPAM, dentro de las funciones que desarrollan si están cumpliendo las actividades fundamentales, como las de digitación y el manejo de documentos, sin descuidar el archivo de la correspondencia.
- Otro aspecto que resalta en las encuestadas es que solo el 50% de las secretarías fueron debidamente informadas de las tareas específicas a desempeñar, por lo que es fácil suponer que quienes no recibieron esta información, les tocó hacer gala de su creatividad e iniciativa para sacar adelante sus funciones.
- Es necesario destacar que las encuestas, tienen claro los valores que deben caracterizar a una secretaria eficiente y asertiva, como son la responsabilidad, la eficiencia y el buen trato, conjugados con el compromiso y el comportamiento propio de sus funciones.

**LARA CÁCERES, Maira.** (2015). “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”.

## **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.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

*La formación profesional permite a los ciudadanos responder a la evolución permanente de las calificaciones exigidas por un mercado laboral más competitivo, fruto de la internacionalización de la economía, y en el que se observan demandas crecientes de productividad y cambios continuos a nivel técnico/organizativo. (Organización Internacional del Trabajo (Cinterfor/OIT), 1997)*

*Según la Ley Institutos y Escuelas de Educación Superior son “Los institutos y escuela de educación superior, en adelante Institutos y Escuelas, forman de manera integral profesionales especializados, profesionales técnicos y técnicos en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y tecnología.*

*Producen conocimiento, investigan y desarrollan la creatividad y la innovación”*

Estos artículos indican que la Educación Superior es un medio que tienen las personas para adquirir su título profesional, en base al cumplimiento de los requisitos establecidos en cada institución. Por tal razón, los profesionales deben estar académicamente preparados, y a la vez deben ser sometidos a la evaluación del rendimiento laboral, mismos que deben mostrar sus habilidades y capacidades en el área que se estén desempeñando, mostrando que cumplen con las funciones asignadas y que son remunerados de acuerdo a su perfil profesional y recompensados con un pago proporcional por el esfuerzo dedicado, para que se sientan satisfechos con el cargo que poseen y de esta manera elevar la eficiencia y productividad en la realización de sus labores, mejorando la calidad de vida, en relación al servicio que se presta a los usuarios, En definitiva el ser profesional y desempeñarse en su rama de estudio permite alcanzar el éxito y elevar la productividad personal e institucional.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española (RAE) define el término **Secretaria** como: Persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.

En la actualidad la labor que desempeña una secretaria ejecutiva tiene más significado que años atrás, donde se consideraba que las únicas tareas que ellas desempeñaban era redactar la correspondencia, contestar el teléfono, organizar la agenda de su jefe, conceptos que en el presente han cambiado, donde se puede observar que éstas han llegado a ocupar un puesto importante dentro de una institución, logrando convertirse en la mano derecha de su jefe.

El profesional en secretariado ejecutivo siempre ha desempeñado sus funciones con profesionalismo altamente cualificados; son competentes en el área administrativa, corporativa, financiera, un perfil específico lleno de habilidades que han ido perfeccionando con el tiempo, haciéndolas creadoras del respeto y admiración de sus compañeros de trabajo, porque debido a sus saberes están preparadas para asumir diferentes responsabilidades, funciones y habilidad para coordinarlas.

*Se puede decir: que con el avance de la ciencia y la técnica, la profesión ha alcanzado una mayor importancia. La Secretaria se ha dotado de una sólida cultura general, ha ampliado sus conocimientos con Marketing, Relaciones Públicas, Contabilidad, Psicología, Computación, dominio de lenguas extranjeras. Todo lo cual contribuye a hacerla más profesional. Amalia y Carmen, (2008: pg.9)*

Es por ello que, en la actualidad esta profesión cada vez es más exigente para las secretarías ejecutivas, ellas deben tener un nivel de capacitaciones altamente calificado, no solo enfocarse en actualizar sus conocimientos para así desempeñar bien sus funciones, sino también estar pendiente en su cuidado de la imagen personal; atenta, responsable, seguridad son cualidades que no deben estar ausentes en ellas al momento que se presenten un imprevisto y tengan que resolver situaciones extremas.

Es fundamental desarrollar habilidades, no sólo actitudinales también profesionales, conocimientos que las hacen estar altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; mostrar interés por su trabajo, saber diferenciar lo importante de lo urgente, tener conocimientos de todas las cosas, estar dispuesta a trabajar en equipo y bajo presión, entonces podemos decir que el secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria.

## CAPITULO II

### FORMACIÓN PROFESIONAL

#### 2.1. Definición

*La formación profesional se define como un proceso de reflexión amplio, que implica, una actividad progresiva, sistemática, planificada y permanente; cuyo propósito es preparar, desarrollar en integrar a los recursos humanos en la organización, mediante la transferencia de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias, para el mejor desempeño de los trabajadores, en sus actuales y futuros puestos, adaptándolos a las exigencias de un entorno cambiante. Jiménez, (2007: p.279).*

Las secretarias deben contar con una formación holística, proactiva y profesional, orientada a obtener logros profesionales que deben ser alcanzados en el campo del trabajo; así mismo, debe tener una sólida formación moral y académica, capaz de desempeñarse eficiente y eficazmente en las tareas asignadas, líder, con espíritu emprendedor tener habilidades de comunicación y visión a corto, mediano y largo plazo, responsable y colaboradora en las gestiones y poseer conocimientos cabales de las actividades que se realizan en la institución.

*La formación profesional según Casanova Fernando (2003), es una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria.*

Cabe señalar que el título académico de cada persona contiene un perfil profesional que sirve como referencia fundamental para definir su formación. Este perfil está constituido por un conjunto de acciones y resultados que son los comportamientos esperados de las personas al momento de trabajar, una vez cumplido con esto podemos decir que la persona se ha realizado profesionalmente.

Se debe tener en cuenta que la formación profesional aporta con un alto grado de conocimientos, que se le inculca al estudiante durante su carrera universitaria, dotándolo de un interés particular en su profesión que se va a reflejar en el desempeño diario de su vida. La formación profesional en el sistema educativo está estructurada en ciclos formativos de grado medio y de grado superior, una vez superados se acreditan mediante el título profesional respectivamente. La educación y la formación profesional son áreas importantes donde el financiamiento público se expande mucho casi en todos los países expresa Alejandro Gaviria, decano de la Facultad de Economía en la Universidad de los Andes.

*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. Señala Martínez Eduardo, (2009).*

La formación profesional es una herramienta que permite a las secretarías mejorar su imagen profesional y personal, y a las empresas aumentar su competitividad al disponer de talento humano especializado en diferentes áreas administrativas. Por tal razón, 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. En la actualidad la formación profesional, junto con la educación, es considerada como algo imprescindible, esencial y en tal razón se ha extendido su reconocimiento como un derecho básico y universal.

Los profesionales deben saber que hoy en día tienen que diversificarse y hacer que su capital humano sea flexible. Eso significa

que tienen que estar dispuestos a reinventarse a sí mismos rápidamente”, afirma Alejandro Gaviria, decano de la Facultad de Economía en la Universidad de los Andes.

*La formación profesional es el conjunto de acciones que permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo, y acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral, con satisfacción de sus necesidades técnicas, humanas y las de la empresa a la cual servir y servirá. Baquero, (2005: p.99).*

De acuerdo con lo que expresa Baquero (p.99), cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal de la empresa, mayor será su nivel de productividad. Los programas de formación profesional constituyen una de las inversiones más rentables y donde asegura la calidad de vida de una persona y la de su familia, el progreso tecnológico influye directamente y con frecuencia en los procesos empresariales, si la organización no marcha bien, sufrirá consecuencias graves como el estancamiento, y con él, el retroceso y la imposibilidad de competir en el mercado laboral y a su vez prestar eficaz y eficientemente los servicios que ofrece.

Berbel (2011: p.249), explica que al nivel interno de la empresa u organización, la formación profesional se enlaza de manera directa con dos tipos principales de prioridades:

- Las derivadas de las políticas de empresa (fidelización del cliente, necesidad de mejora de productos y servicios, expansión, control de costes, desarrollo tecnológico, por citar algunas de las más habituales).
- Las percibidas por el personal de la organización, en sus diferentes áreas de trabajo y niveles jerárquicos, respecto a los aspectos que necesitan ser mejorados para un mejor desempeño, tanto individual como colectivo.

Para Alles (2006), la importancia de la formación profesional estimula que, “Las organizaciones capacitan para poder optimizar sus resultados, su posición competitiva. Las personas buscan capacitarse para hacer bien su tarea, para crecer personal y profesionalmente, para mejorar su posición relativa en la estructura, en síntesis, tener un mejor nivel de vida”.

Con el pasar del tiempo las empresas como el personal humano se ven afectadas por la evolución y avances tecnológicos, sin olvidarnos que cada vez los retos son mayores en el área empresarial, lo que exige a la organización y quienes trabajan en ellas, estén constantemente actualizándose en el campo de conocimientos e industrial, con la finalidad de mejorar y desarrollarse efectivamente tanto en lo personal y laboral.

De forma resumida, podríamos entonces decir que la formación profesional:

- Es una actividad educativa.
- Se orienta a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para un correcto desempeño profesional y laboral, pero también a permitir el ejercicio pleno de la ciudadanía por parte de trabajadores y trabajadoras.
- Posee componentes tanto teóricos como prácticos, pero con un mayor peso de los segundos en comparación con otras formas de educación.
- Tiene una fuerte dimensión tecnológica fundada en la necesidad de acompañar los cambios que en este mismo campo se observan en los procesos productivos.
- Conlleva un carácter marcadamente laboral, no sólo dado por sus contenidos técnicos, sino también porque prepara a las personas para insertarse dentro de determinadas relaciones de trabajo. Casanova, (2003).

## 2.2. Objetivos de la formación profesional

Porret (2007 p.208), la finalidad de la formación del recurso humano consiste en:

- **Mejorar aptitudes.-** Preparar a los trabajadores para la ejecución inmediata de las diversas tareas específicas de la organización.
- **Facilitar oportunidades.-** Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los trabajadores, tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de superior nivel.
- **Cambiar actitudes.-** Modificar la actitud y comportamientos de las personas, que incidirá en el clima laboral, incentivará la motivación y formará unas mentalidades más receptivas hacia los nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos.
- **Incrementar la polivalencia.-** Aumentar la polivalencia de las personas y la facilitación de la movilidad tanto horizontal como la vertical.

## 2.3. Beneficios de la formación profesional

- Favorece que en la organización exista igualdad de oportunidades.
- Permite al profesional afrontar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Eleva el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo.
- Permite a los profesionales actualizar conocimientos
- Posibilidad de perfeccionar el desarrollo profesional, científico, técnico o artístico.
- Incrementa la competencia profesional y productividad.

## 2.4. PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

### 2.4.1. Secretaria ejecutiva

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

*Cahuasquí Martha (2005), “La secretaria se caracteriza por poseer una visión general de las labores comprendiendo los aspectos técnicos, organizativos, económicos y humanos vinculados al quehacer profesional”.*

EL profesional en secretariado ejecutivo debe poseer gran iniciativa en sus labores cotidianas, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos diarios y tomando decisiones en casos que los ameriten; por ello es indispensable poseer cualidades intelectuales, profesionales, personales, físicas y sociales.

En la actualidad la secretaria es considerada un elemento humano de gran importancia en la vida empresarial, por tal razón, es necesario que ella esté debidamente capacitada y actualizada en cuanto a dominio de la tecnología y al mismo tiempo tener una gran familiaridad con el software de oficina y máquinas. Definitivamente, la secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente, un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, y productividad en su desempeño profesional.

*La secretaria ejecutiva del presente requiere ser un profesional con visión dinámica, preparada para ejercer su cargo con*

*el apoyo de todos los conocimientos necesarios y herramientas tecnológicas de informática que faciliten su ejercicio adecuadamente al alcance de los tópicos gerenciales modernos. Salgado y Rodríguez, (2011)*

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

*Arias (2008), expresa "En las grandes empresas los procesos de gestión del talento humano son complejos, requiriendo organizar en áreas las diferentes actividades que se llevan a cabo".*

Por esta razón la secretaria ha de ser la persona que asiste directamente a su jefe, ella será la persona que se encargue de llevar la agenda a cabalidad y elaborar los oficios e informes, en definitiva quien le facilite el trabajo a su jefe y a la vez será el portavoz de las decisiones que tome su superior.

#### **2.4.2. Competencias de la secretaria ejecutiva**

*Vásquez (2010), Las competencias son un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado.*

*Una competencia es el conjunto de destrezas, habilidades y conocimiento y características conductuales que, correctamente combinado frente a una situación de trabajo, que predicen un desempeño superior. Desarrolle al máximo su potencial ejecutivo comprendiendo el alcance actual de la función secretarial, contribuya*

*en la productividad de su área y genere profesionalismo en su entorno de trabajo. Palomo (2008 pg. 408).*

Es decir, las competencias es el desempeño óptimo que hace posible que la secretaria lleve a cabo de manera eficaz cualquier actividad, teniendo como indicador importante de las competencias profesionales, los conocimientos que son los principales predictores de la capacidad profesional. Todo esto conlleva que las competencias sea la capacidad que tiene una persona para desempeñar una función de manera productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos que aseguren la calidad en el logro de los resultados.

En efecto, el desempeño implica habilidades y destrezas, solución de problemas en situaciones reales, tener una buena relación con los compañeros y saber trabajar en equipo; todo esto destaca al profesional de los demás y a su vez la hace creadora de un desempeño exitoso. *“Actualmente, una de las claves de la gestión y el desarrollo profesional es la renovación y la formación continua en el desarrollo y gestión de las competencias profesionales. [www.human.es/es/formacion](http://www.human.es/es/formacion)*

Según Londoño la competencia general de la secretaria ejecutiva es:

Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones.

En la formación básica del profesional del secretariado se debe cumplir con competencias y habilidades básicas como escribir, ortografía, gramática, puntuación y la experiencia en el uso de equipo de oficina y software y las de común aplicación como hojas de cálculo de procesamiento de textos o gráficos. Además, deben tener buenas habilidades de gestión del tiempo y la capacidad de hacer malabarismos

con múltiples responsabilidades. Sin embargo, una secretaria ejecutiva también necesita otras cualidades, como la discreción, la diplomacia, el buen juicio y la capacidad de resolver problemas de forma independiente. Londoño (2008: pág.30).

Las competencias sirven para interactuar con el entorno social, y al mismo tiempo ayuda a explotar lo que cada persona trae adentro, convirtiéndose en una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral.

### **2.4.3. Cualidades de la secretaria ejecutiva**

Toda secretaria ejecutiva es la imagen de la empresa, ella es la encargada de recibir a los visitantes.

- **Mantener una adecuada modulación de la voz.-** La secretaria es la primera persona que recibe a los clientes o invitados, da la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa, debiendo su tono ser claro delicado, suave, y armonioso.
- **Agudeza visual.-** Es una cualidad física importante porque la secretaria siempre tomará dictados, revisará documentación interna o externa.
- **Coordinación de movimientos.-** Sus movimientos deberán ser coordinados, no podrá tener tips nerviosos a la hora de caminar en las diferentes áreas de la empresa.
- **Gestión del Tiempo.-** Gestión del propio tiempo y el tiempo de los demás.
- **Digitación de textos.-** Sus dedos deberán utilizar el teclado correctamente tal y como lo indican las técnicas secretariales.
- **Pensamiento crítico.-** Usar la lógica y el razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas, conclusiones o enfoques a los problemas.

- **La vigilancia.-** Evaluación del desempeño de ti mismo, otros individuos u organizaciones para realizar mejoras o tomar medidas correctivas.
- **Dominio de su cuerpo.-** Sus piernas deberán permanecer cerradas en posición recta al igual que su postura, deberá siempre caminar y sentarse con altivez y cortesía.
- **Capacidad de adaptación.-** La secretaria tiene que poder adaptarse al directivo tanto en el ritmo de trabajo como en la manera en que lo realiza, así como en la comunicación y presentación de documentos.
- **Capacidad de comunicación.-** Toda buena profesional tiene que ser capaz de gestionar las relaciones con los contactos de la empresa de forma óptima y poder adaptarse a los distintos niveles de interlocución.
- **Orientación al Servicio.-** Activamente buscar formas de ayudar a la gente. Sevilla (2008: pág.19).

#### 2.4.4. Exigencias técnicas de una secretaria

- **Manejo de idiomas.-** Saber hablar inglés es imprescindible en una secretaria, no obstante las empresas valoran el manejo de otras lenguas como el francés, italiano, alemán, portugués y chino.
- **Formación.-** Las secretarias en la actualidad tienen que estar formadas en Secretariado Ejecutivo, estar especializadas y mantenerse al tanto de las últimas tendencias.
- **Conocimientos de paquete de Office.-** Toda secretaria tiene que tener conocimientos amplios en las herramientas de office y poder manejar a la perfección esta herramienta informática.
- **Conocimientos varios.-** Una profesional en secretariado debe de tener conocimientos generales sobre legislación, marketing, protocolo, gestión personal, contabilidad, etc.
- **Experiencia.-** Si bien no es un requisito exigido en todos los trabajos, siempre se valora la experiencia por ello, es que resulta

tan importante realizar pasantías durante el transcurso de la carrera de estudio.

#### 2.4.5. Valores de la secretaria en el desempeño profesional

La secretaria ejecutiva debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima, además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

- **Entusiasmo.-** Es la fuerza no intencional al momento de realizar una actividad, esto favorece al momento de desarrollar un proyecto.
- **Discreción.-** Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a materiales importantes, ella debe tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia y respecto a la información.
- **Veracidad.-** La veracidad está vinculada con conceptos como la buena fe, la honestidad, la sinceridad y se opone contra la hipocresía y a la mentira.
- **Paciencia.-** Se asocia con la calma o la paz, es una cualidad que tiene una persona para soportar o tolerar algo sin ponerse nerviosa, una persona paciente es aquella que sabe esperar y logra tomarse las cosas con calma.
- **Honradez.-** Recordemos quien obra con honradez le ira bien en su trabajo, respetando por sobre todas las cosas las normas que son consideradas como correctas y adecuadas en la comunidad en la que se vive o se trabaja.
- **Lealtad.-** La lealtad es una virtud que se desarrolla en la conciencia de cada individuo, lo que implica cumplir con un compromiso haciendo frente a circunstancias cambiantes.
- **Dignidad.-** La secretaria debe abstenerse de cualquier comportamiento indebido, ella debe desempeñar el ejercicio de su profesión con honra y dignidad.

- **Sinceridad.-** Es un valor con el que debemos vivir para ser dignos de confianza de las personas que nos rodean, no sólo se ve en las palabras, sino también se demuestra por medio de nuestras actitudes.
- **Respeto.-** Esta cualidad nos indica que respeto es aceptar, comprender tal y como son los demás.
- **Eficiencia.-** Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.
- **Servicio.-** La secretaria debe desempeñar sus funciones y actividades que le corresponde con calidad, eficacia y eficiencia para satisfacer las necesidades y expectativas de la organización y los usuarios.
- **Excelente presentación.-** Una secretaria debe ser eficiente, vestir bien en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva, evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes, llevar un maquillaje y peinado adecuados.

#### 2.4.6. Funciones que realiza la secretaria ejecutiva

*Ella secretariola debe conocer todos los programas ofimáticos. Dominar idiomas y conocer otras materias como economía, marketing o derecho. Unla secretariola. es cierto, debe tener una buena preparación administrativa, pero existen numerosos puestos de secretariado que harán que ciertas disciplinas sean más prioritarias que otras. Lozano (2013).*

Actualmente el profesional en secretariado se ha beneficiado con los cambios que ha traído la tecnología, esto ha abierto nuevas formas de realizar el trabajo, destacando los programas ofimáticos que son instrumentos de apoyo para el desarrollo y cumplimiento de las actividades profesionales, haciéndose cada vez más indispensable la utilización de la tecnología.

Las funciones **específicas** que la secretaria suele desempeñar según Sevilla (2008) son:

- Preparar reuniones y juntas
- Atender llamadas telefónicas
- Recibir y atender a los clientes
- Organizar y mantener los archivos y registros
- Tomar dictados y transcribirlos
- Realizar trabajos de mecanografía
- La gestión de proyectos y la realización de la investigación
- Preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones
- Hacer los arreglos de viaje
- Organizar entrevistas y viajes
- Archivar la correspondencia de la oficina
- Custodiar los documentos de la oficina. Sevilla (2008, pág.17).

#### **2.4.7. Importancia de la secretaria dentro de la institución**

Hoy más que nunca la secretaria se ha 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 pendiente de todos los procesos que se siguen en la institución. Por tal razón, la función de la secretaria es básica en la estructura de la organización, debido que ella participa de manera muy cercana en el desarrollo económico, tecnológico y cultural de la sociedad actual.

*Es la secretaria ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de 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 asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado. Taquechel y García (2008, pg.16)*

La secretaria está presente en todos los momentos del proceso empresarial; ya sea en presencia física, como en presencia escrita o

telefónica todo el tiempo ejerce una función primordial dentro de la institución. Ella debe estar plenamente identificada con las necesidades de logro; así mismo, debe contar con una excelente capacitación, desarrollo, integración, productividad, pertenencia, cultura organizacional compromiso, responsabilidad a fin de colaborar con la gerencia en pro del logro de los objetivos establecidos.

#### **2.4.8. Influencia de la tecnología en las secretarías ejecutivas**

*La influencia de la tecnología ha cambiado nuestra forma de vida, nuestras costumbres y forma de pensar, en el campo de la comunicación, el avance tecnológico ha tenido una enorme gravitación en la vida social de todas las personas, a tal punto que en nuestros días nadie puede vivir fuera del sistema globalizado que imponen las grandes potencias. Dubrin, (2003).*

La secretaria en su continuo quehacer profesional ha participado y se ha beneficiado con todos los cambios que ha traído la tecnología. Un ejemplo claro de ello es el dominio del manejo de la agenda y de las presentaciones escritas a mano, porque paso de la utilización de la máquina de escribir a la maquina electrónica, y en la actualidad a la computadora.

La tecnología ha influido en el campo secretarial y en el desarrollo profesional, lo que ha permitido el alcance de la eficiencia y la cálida, mediante su actualización, donde la secretaria se ha dotado de:

- Rapidez y exactitud para hacer revisiones
- Dominio para procesar textos de la hoja de cálculo, gráficos, gestión de base de datos, entre otros.
- Conocimientos en los diferentes estilos de documentos que se generan en una oficina.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Cumplimiento de tareas relacionadas con la administración como: atender al público, contestar el teléfono, archivar.

## CAPITULO III

### PRODUCTIVIDAD LABORAL

#### 3.1. Definición

*El “saber hacer” el propio trabajo, en tiempo y forma, con calidad y capacidad creativa es, sin duda, uno de los fines más trascendentes de la formación profesional porque es un instrumento que contribuye al trabajo productivo. Esto no sólo incluye el que el trabajador sepa combinar eficaz y eficientemente sus conocimientos con las situaciones concretas de producción o de prestación de un servicio. Casanova Fernando, (2003).*

Productividad es el resultado del rendimiento laboral de una persona, es la relación entre objetivos, metas o tareas alcanzadas y el tiempo que se ha necesitado para lograrlo, aquí toman una gran importancia las secretarias porque ellas son las encargadas de ejecutar las funciones debidamente asignadas al puesto de trabajo que ocupan.

Para conseguir una productividad más elevada en las secretarias de una organización lo más conveniente es que estén preparadas y sean idóneas al puesto de trabajo que ocupan, optimizando los recursos disponibles, y al mismo tiempo se requiere que ellas tengan un cambio de mentalidad y una correcta organización de cada puesto. Es decir, la productividad es el indicador de eficiencia por medio del cual se relaciona la cantidad de recursos que se utilizan y la calidad de productividad obtenida en cada empleado.

Una buena formación en las secretarias es la necesaria plataforma sobre la cual pueden desarrollarse las iniciativas de innovación tecnológica, la adopción de esquemas modernos de gestión productiva y laboral, en definitiva, todos estos esfuerzos hacen a los empleados y a las empresas más productivos y competitivos, con mayores posibilidades de sobrevivir en el mercado y lo primordial preservar los empleos disponibles y generar nuevos.

La formación profesional va de la mano con la productividad de la secretaria en sus tareas asignadas, porque esta incrementa y mejora las competencias que ella requiere para tener mayores posibilidades de preservar su empleo o de obtener uno nuevo, así como acceder a empleos mejor remunerados y con adecuadas condiciones de trabajo. “Productividad es trabajar de manera más inteligente, no más dura” afirma Prokopenko Joseph.

### **3.2. Importancia de la productividad laboral**

*Para Casanova (2003), “La importancia de la productividad escriba en que a largo plazo es el factor principal en la determinación de aumento de ingreso y la mejora de condiciones de vida de la gente”.*

En toda organización es importante contar con un personal productivo, es aquí donde las empresas ponen atención en la calidad de vida y rendimiento laboral de su personal. Una secretaria es mucho más productiva si se desempeña en condiciones laborales óptimas y si su trabajo le proporciona una cálida de vida satisfactoria fuera del ambiente laboral.

*Ortiz & Sosa (2014), afirman que, Productividad es cuando los trabajadores se esfuerzan para mantener un adecuado nivel de productividad que les permita alcanzar las metas establecidas, obtener los beneficios económicos correspondientes y por ende la estabilidad laboral necesaria, la cual hoy en día en muchos casos es una gran incertidumbre por el entorno económico que se vive.*

Por este motivo, el departamento de recursos humanos de toda organización evalúa la satisfacción del personal dentro de la empresa y una vez realizadas analiza cuáles son las posibilidades existentes para resolver posibles problemas que se estén dando y que no estarían dejando que exista una productividad en su personal en el caso que fuese así.

### 3.3. Factores que influyen en la productividad laboral

Son diversos los factores que influyen en la productividad, entre los más destacados podemos citar los siguientes:

- **Factores Internos.-** Es todo aquello que afecta a nivel personal y que tiene como origen la propia persona, el propio trabajador. Automotivación, capacidad de trabajo, talento, actitud, aptitud, destreza, habilidad, formación profesional, estrés, ilusiones, sueños, implicación en el proyecto, propósitos, etc.
- **Factores Exógenos.-** Son aquellos factores que inciden en el rendimiento laboral del trabajador pero que su causa se puede situar fuera de este, en su entorno laboral cercano, estilos directivos, tipo de organización empresarial, medios y recursos a disposición, valores y reglas de la empresa, tipología de jefes, políticas de empresas.
- **Factores contextuales.-** Estos factores que inciden en el rendimiento laboral y que su ubicación se encuentra en el entorno donde se desarrolla la actividad laboral, la estabilidad laboral, nivel de libertad, tablas de salarios establecidos, permisividad de cambio de empleo, oportunidades económicas, etc. Todos estos factores contextuales incidirán en el rendimiento laboral potenciando o minimizando a factores internos o exógenos. Casanova, (2003).

Toda organización competitiva debe manejar con excelencia estos factores, identificándolos y definiéndolos, potenciándolos y controlándolos. Para lograr el aumento del rendimiento laboral se deben tomar medidas que faciliten estos factores, así como medidas higiénicas que eliminen los efectos perjudiciales de algunos de estos factores que inciden en el rendimiento laboral de la secretaria.

### 3.4. La Productividad en el trabajo

*Gómez (2008), "Define a la productividad del trabajo como una relación entre la producción y el personal ocupado. Es decir, es*

*el reflejo de que tan bien se está utilizando al personal, en el proceso productivo”.*

Este autor señala a la productividad como un factor que permite estudiar los cambios que se dan en el ambiente laboral, proyectando los posibles requerimientos futuros de mano de obra, sin olvidar los cambios tecnológicos en el empleo y desempleo, y lo más importante comparar entre otros países los avances de productividad.

La productividad en el trabajo es la base del desarrollo de todo negocio, por esto los ejecutivos exigen cada día un mayor nivel de productividad para poder lograr las metas establecidas, obtener los beneficios económicos y por ende la ansiada estabilidad laboral.

Es importante recordar y diferenciar productividad con exceso de trabajo. Algunas empresas se dedican a formar equipos de profesionales costosos, con el fundamento de que se obtendrán altos niveles de productividad por el logro de las metas, sin embargo, existe una posibilidad que estas no se cumplan en el tiempo indicado, por motivos de una mala estrategia, incumpliendo de actividades, falta de liderazgo y trabajo en equipo entre otros factores.

Actualmente es común trabajar bajo un ambiente de presión, debido a todos los factores que existen en el ambiente. Sin embargo, es importante aprender a manejar estas situaciones, sabiendo gestionar el tiempo dedicado a cada tarea, estableciendo prioridades, tener disciplina y organizar los objetivos propios con lo de la organización en la cual se desempeña para lograr resultados positivos.

### **3.5. La Productividad Laboral y el Talento Humano**

*En el blog de recursos humanos “Aptitus” Delgado Juan (2010), sostiene que la productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas y*

*profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno a tasas significativas y en menor tiempo.*

Para potenciar la productividad laboral se deben utilizar las mejores técnicas como locales e internacionales para la administración del talento humano. Para lograr un nivel mayor de satisfacción laboral en una secretaria, se debe estimular las ganas y el emprendimiento de cada individuo, brindándoles capacitaciones continuas en conocimientos y competencias, y al mismo tiempo evaluando el desempeño de cada trabajador, una vez obtenidos los resultados y si son pocos satisfactorios lo más estratégico sería desarrollar planes de mejora continua.

Para lograr una cultura laboral adecuada es vital para el desarrollo la productividad de los trabajadores y de la empresa. “Tenemos que preguntarnos si a nuestra gente les apetece o no venir a trabajar, si se sienten integrados o parte del proyecto. A las personas les gusta que su jefe los inspire y los motive. Cuando los colaboradores se sienten bien trabajan mejor, el cliente lo nota y los resultados son impresionantes”. Asegura Tobías María José, Directora de Talento Humano del Grupo Liberty Seguros en Boston.

“Los líderes capacitan a sus empleados para que hagan correctamente su función, y los motivan y reconocen (...) Reconocen los logros de su equipo y los celebran en grande”, escribió Welch en su libro “Triunfar”, publicado en el 2006.

### **3.6. Beneficios del rendimiento laboral**

Para Chiavenato (2007), los beneficios del rendimiento laboral son:

#### **Beneficios para el gerente**

- Es importante que se evalué el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y

esencialmente contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados y a su vez tener comunicación con sus subordinados, con el propósito de hacerles saber que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite evaluar como esta su desempeño.

### **Beneficios para el subordinado**

- Conoce las reglas del juego, y cuáles son las formas del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, conforme a la evaluación de este, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Conoce las medidas del jefe y toma para aumentar su desempeño y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregir, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc).
- Hacer una autoevaluación y un análisis personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

### **Beneficios para la organización**

- Los beneficios que se encuentran es que se evalúa el potencial humano, a mediano y largo plazo, asimismo define cual es la contribución de cada empleado.
- Identifica a los empleados que necesitan reforzarse y perfeccionarse en determinadas área de sus actividades y selecciona a los empleados en los aspectos de (promociones, crecimiento y desarrollo personal) con el impulso a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo).

El rendimiento laboral toma importancia en las empresas cuando estas poseen un ambiente de trabajo adecuado, esto genera que las secretarías rindan al máximo y como consecuencia las empresas logren su desarrollo con éxito.

### **3.7. Claves para mejorar el Rendimiento Laboral**

Aparecen en este punto tres determinantes claves en el alto rendimiento individual Harris, (2000).

- Las competencias. Entendidas como los conocimientos, habilidades, experiencias y otras competencias necesarias para un rendimiento de éxito en el puesto de trabajo.
- La motivación a esforzarse para la obtención del rendimiento.
- Las restricciones del contexto que inciden en el rendimiento. Falta de herramientas o equipos adecuados, información deficiente.

Los problemas del rendimiento empiezan de acuerdo a las causas que los provocan por lo que se requiere evaluar la situación en cada caso, para determinar cuáles serían los problemas del rendimiento y tratar de intervenir en consecuencia:

- Si el problema de rendimiento tiene su origen en carencias en competencias, hay que abordarlo desde la capacitación.
- Si es un tema de motivación debería tratarse mediante incentivos.
- Si es un tema de condicionantes adversas, habría que actuar para eliminarlas o mitigarlas mediante actuaciones organizativas. Harris (2000).

### **3.8. Indicadores de productividad.**

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados, los cuales están relacionados con la productividad.

## **Eficiencia**

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo óptimo para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los trabajadores en sus tareas, el uso de las horas disponibles y otros.

## **Efectividad**

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro obtenido.

## **Eficacia**

Valora el impacto de lo que se hace, del rendimiento en el servicio que se presta. No basta con rendir al 100%, en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado se le puede decir que es una persona eficiente.

Al analizar lo expresado por el autor se llega a la conclusión que los tres indicadores dependen entre si y no pueden ser considerados de forma independiente, porque cada uno brinda una comprobación parcial de los resultados. Es por ello, que deben ser considerados como indicadores para medir el rendimiento dado por el trabajador.

### **3.9. Términos relacionados con la satisfacción y productividad**

#### **3.9.1. Motivación laboral**

*González (2008), afirma que motivación es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo, también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable.*

La motivación en el ser humano ayuda a que la secretaria se pueda desenvolver y dar todo de sí, tanto en su vida personal como en el ámbito laboral, ayuda a que sea una persona emprendedora y alcance lo que se propone. *“Motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales”.* Arias Heredia, (2004).

Haciendo un énfasis a lo que se refiere motivación por los autores mencionados, motivación laboral son aquellos estímulos que guían a las secretarías a realizar determinadas acciones. La palabra motivación se dirige a una meta, mismo que es el resultado final que obtiene una persona, las metas de un empleado son siempre las fuerzas que lo impulsan a alcanzarlas.

La motivación laboral es importante al momento de realizar las actividades laborales porque este da como resultado que la secretaria tenga la disposición, interés de alcanzar una tarea y metas de la organización. Al momento de decir que un empleado está totalmente motivado en su trabajo, significa que muestra una inclinación positiva al momento de realizarlos.

*La motivación es fundamental para aumentar la productividad empresarial y el trabajo en equipo en las diferentes actividades que se realizan, además de que cada una de las personas de la organización se siente realizada en su puesto de trabajo y se*

*identifique con los valores de la empresa. De esta forma, los trabajadores se consideran parte importante de la empresa y trabajan en conjunto para conseguir lo mejor para ellos y para la compañía. Villena, (2011).*

De aquí nace la importancia de la motivación porque permite conocer el esfuerzo y la conducta del personal. Debemos saber y entender que motivación está relacionada con la actividad intelectual y formativa del trabajador, una favorable motivación permite al trabajador desempeñarse competentemente en el ámbito profesional permitiéndole alcanzar rápidamente productivos objetivos laborales.

### **3.9.2. Relación entre motivación y rendimiento**

*Este autor Blau Gary (1993), descubrió que los “Componentes de la motivación contribuían al rendimiento laboral, pero que también la combinación de ambos era muy importante”.*

Todo esfuerzo humano siempre es realizado con la satisfacción de alcanzar el éxito, al sentirnos motivados los seres humanos realizan su trabajo con mucho más entusiasmo mismo que dará como resultado un rendimiento factible, es por esto, que los expertos en la materia le otorgan a la motivación una parte fundamental para conseguir un nivel alto de productividad laboral.

Se debe tener en cuenta que existen factores que aumentan y a la vez disminuyen el rendimiento laboral de las secretarias, aportando de manera positiva como negativa. Toda empresa debe contar con técnicas de motivación para que su recurso humano no se sienta agobiado o distante, esto causa en la organización no alcanzar la productividad al momento de luchar por los objetivos.

El aumento en la productividad nace del rendimiento eficiente de la secretaria, esto ocasiona que las empresas recurran a varios recursos para lograr la productividad, ellos fomentan en su personal la creatividad,

incrementan la motivación y participación del trabajador, se esmeran en capacitar al talento humano en el uso de la tecnología para facilitar el trabajo, para que así al momento de realizar sus tareas la realicen con menos esfuerzo. “Diversos estudios muestran la relación cercana entre la auto estima y la auto imagen con la capacidad de auto motivación, algo muy necesario en todos los niveles jerárquicos del entorno laboral”. <http://blogderecursoshumanos.es/>

### **3.10. COOPERATIVA 15 DE ABRIL LTDA.**

#### **3.10.1. Historia de la cooperativa 15 de abril Ltda.**

Somos una institución líder en satisfacer la demanda de servicios financieros que impulsan el desarrollo, respondiendo a las necesidades de nuestros socios y clientes, con una administración moderna, experimentada y abierta al cambio. La cooperativa de ahorro y crédito 15 de Abril nació en 1964 gracias a la iniciativa de los jóvenes portovejenses con el fin de obtener una entidad de ahorros. En la actualidad apertura cuentas de ahorros de clientes de los cantones Portoviejo, Manta, Rocafuerte, Jipijapa, Tosa gua, Montecristi y Santa Ana. Lo cual le ha permitido consolidar su institución a nivel de nacional brindando a sus socios diferentes servicios y de esta manera fomentar el ahorro, así como brindar créditos para la inversión con lo cual ayudan al crecimiento y desarrollo económico del país ubicada en la dirección, calle 18 de Octubre 306 entre Córdova y 10 de Agosto Edificio 15 de Abril 18 de Octubre - Portoviejo - Manabí - CP: 01317

#### **3.10.2. Directivos de la empresa**

Eco. Miriam Mera, Gerente

Eco. Sandra Quiroz, Departamento de Contabilidad

Viviana Arteaga, Jefe de Departamento Financiero

Eco. Ricardo López, Departamento de Talento Humano

### **3.10.3. Visión**

Seguridad, confianza y solidez a través del tiempo, para nuestros socios y clientes.

### **3.10.4. Misión**

Somos una institución líder en satisfacer la demanda de servicios financieros adaptándose a los cambios del entorno, que impulsan el desarrollo, respondiendo las necesidades de nuestros socios y clientes con una administración, experimentada y abierta al cambio.

**TABULACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS**  
**ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LOS**  
**DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA 15 DE ABRIL**  
**LTDA.**

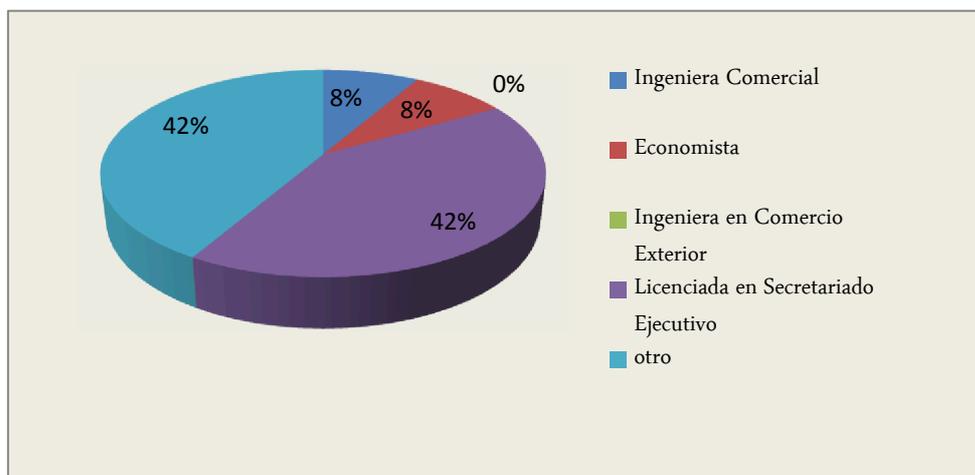
1. Su título profesional es:

**CUADRO N° 1**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ingeniera comercial	1	8%
Economista	1	8%
Ingeniera en comercio exterior	0	0%
Licenciada en secretariado ejecutivo	5	42%
Otro	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretarias Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
 Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 1**



Fuente: Secretarias Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
 Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**Análisis**

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42% de las encuestadas son graduadas en secretariado ejecutivo, mientras que el 58% restante tienen su título profesional en otra especialidad evidenciándose que la mayoría del personal que ejercen funciones como secretaria desconoce las actividades inherentes a la profesión.

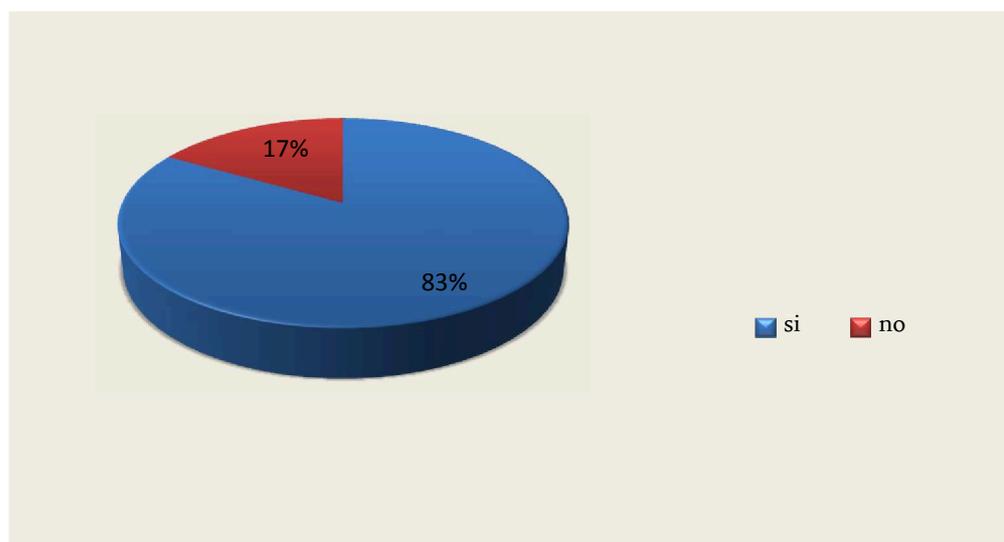
2. Considera usted que la productividad laboral debe estar acorde con su formación profesional?

**CUADRO N° 2**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 2**



Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

## **Análisis**

El 83% de las secretarías ejecutivas de la institución consideran que la formación profesional refleja el resultado diario que tenga el trabajador al momento de desempeñar sus funciones, el 17% manifiestan que su rendimiento laboral óptimo no tiene nada que ver con su formación profesional

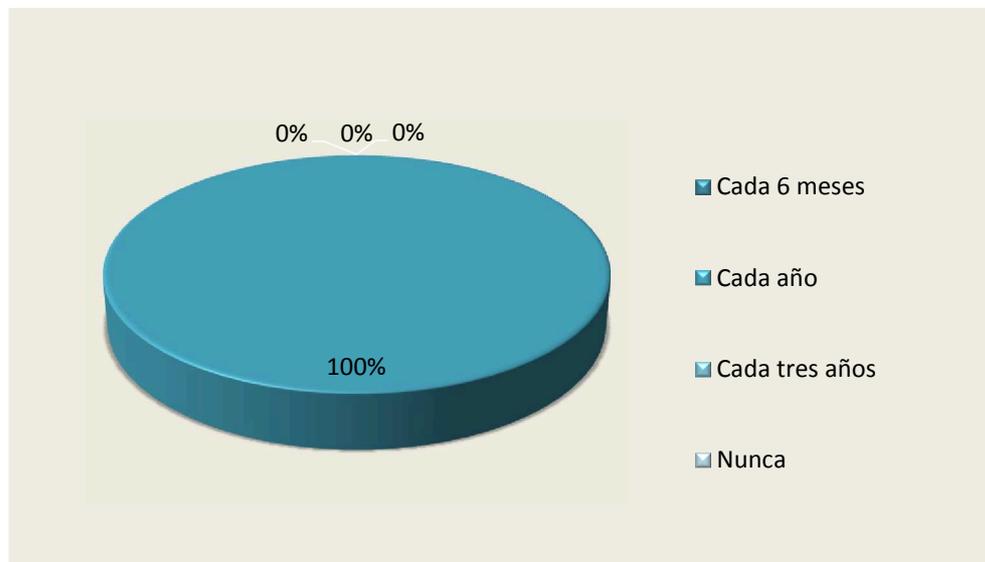
### 3. Cada que tiempo recibe capacitación?

CUADRO N° 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada 6 meses	0	0%
Cada año	12	100%
Cada tres años	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

GRÁFICO N° 3



Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### Análisis

El 100% de las secretarías ejecutivas encuestadas coinciden que la institución las capacita cada año de acuerdo a las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo, infiriéndose que constantemente actualizan sus conocimientos.

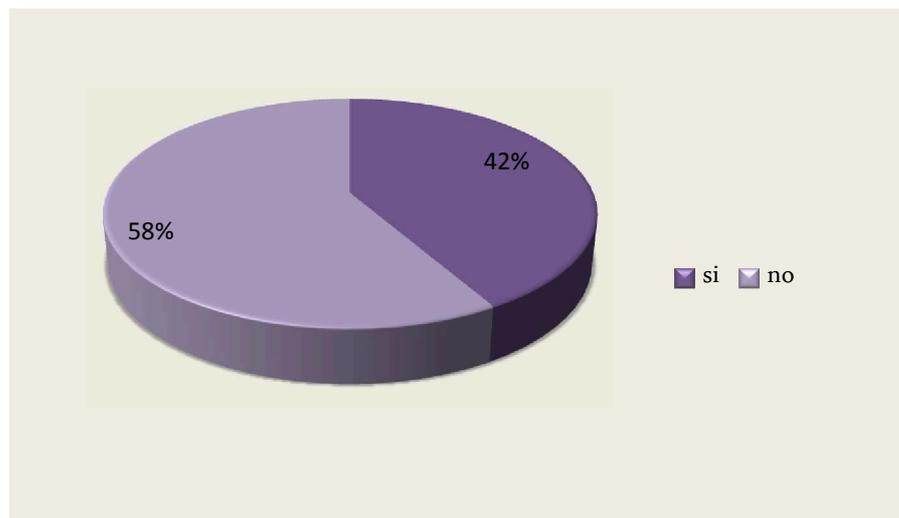
4. Considera usted que disponer de equipos tecnológicos ayudarán a mejorar la productividad laboral?

**CUADRO N° 4**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 4**



Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### **Análisis**

El 58% de las secretarías ejecutivas consideran que no es necesario disponer de equipos tecnológicos para mejorar la productividad laboral, debido a que en sus funciones diarias solamente hacen uso de la computadora asignada mientras que el 42% indicaron que Si es importante contar con equipos tecnológicos, porque vivimos en un mundo cambiante donde la tecnología es el factor clave en una empresa.

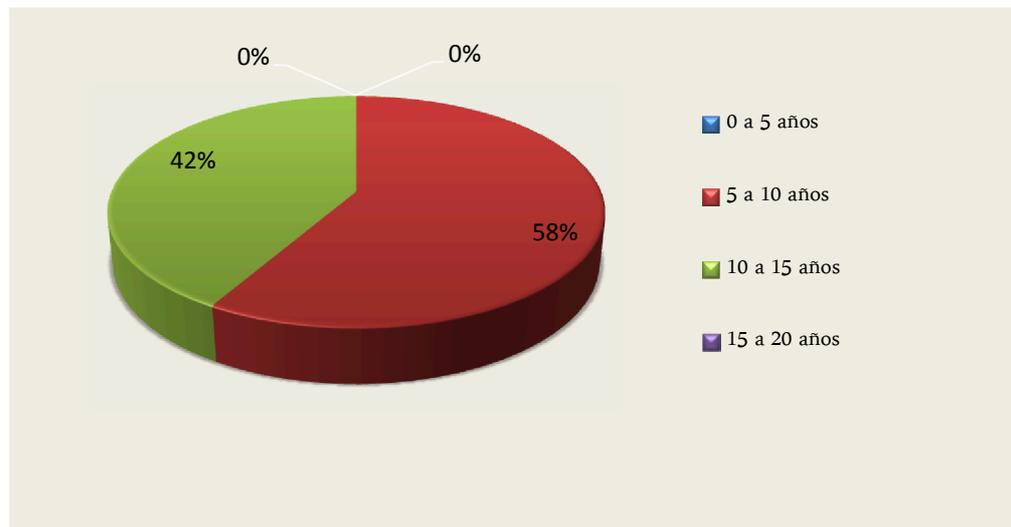
5. El tiempo de trabajo dentro de la institución se encuentra entre:

**CUADRO N° 5**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 a 5 años	0	0%
5 a 10 años	7	58%
10 a 15 años	5	42%
15 a 20 años	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 5**



Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### **Análisis**

El 58% de las secretarías ejecutivas encuestadas tienen un periodo de tiempo trabajando para la institución entre los 5 a 10 años y los 42% restantes se encuentran entre los 10 a 15 años colaborando para la institución. Lo que demuestra que durante este tiempo han adquirido experiencia en la función que desempeñan dentro de los departamentos asignados.

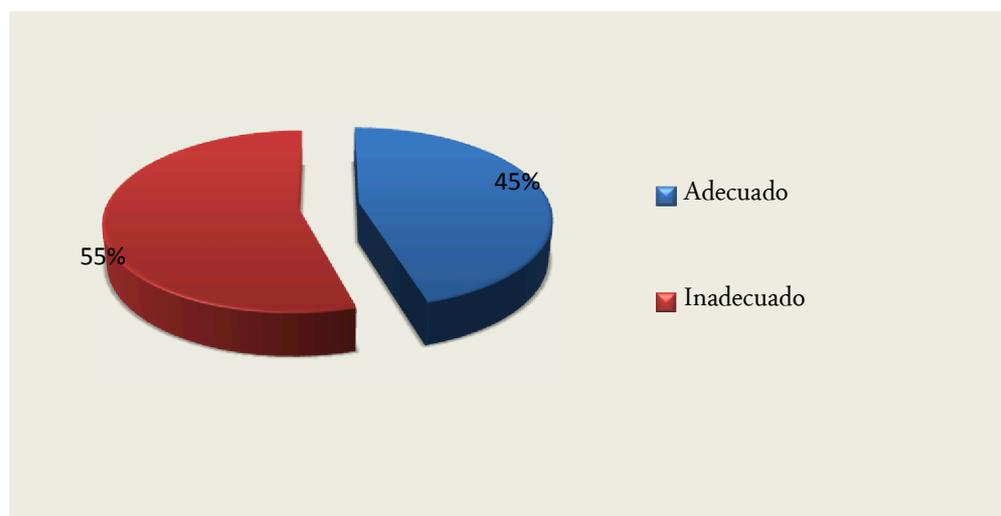
6. El ambiente laboral de la institución es :

CUADRO N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	5	45%
Inadecuado	6	55%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

GRÁFICO N° 6



Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### Análisis

El 55% de las secretarías indicaron que el ambiente laboral en el que se desempeñan es inadecuado, porque el espacio asignado para el desarrollo de sus actividades es muy reducido ocasionando falta de privacidad e incomodidad tanto para la secretaria como para el cliente y un 45% consideran que el ambiente laboral en el que trabajan es confortable.

## ENCUESTA APLICADA A JEFES DEPARTAMENTALES DE LA COOPERATIVA 15 DE ABRIL LTDA.

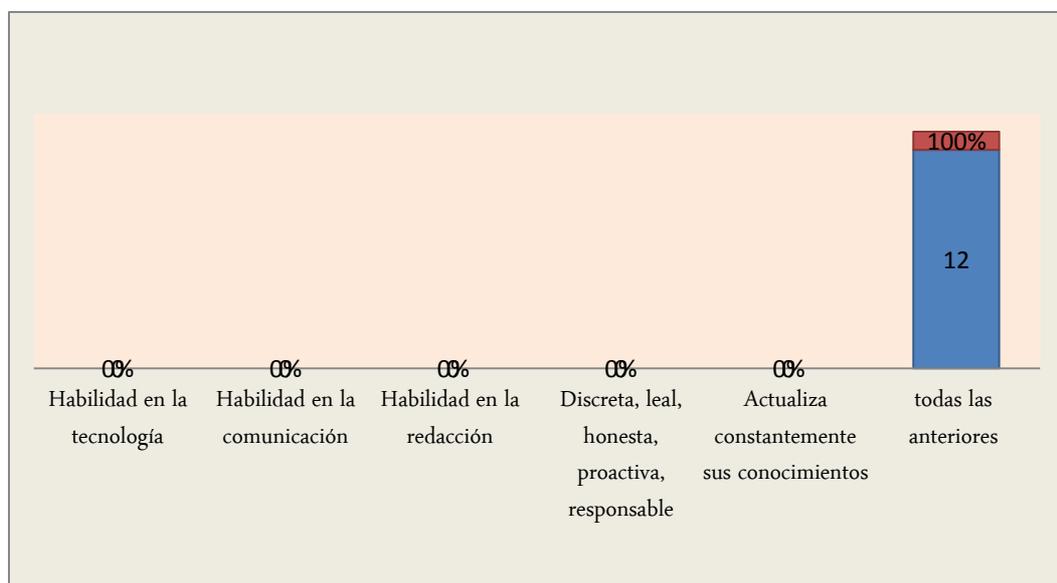
1. Las secretarías ejecutivas deben poseer un perfil acorde a su formación académica. ¿Qué cualidades considera usted que posee su secretaria?

**CUADRO N° 1**

CUALIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Habilidad en la tecnología	0	0%
Habilidad en la comunicación	0	0%
Habilidad en la redacción	0	0%
Discreta, leal, honesta, proactiva, responsable	0	0%
Actualiza constantemente sus conocimientos	0	0%
Todas las anteriores	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 1**



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### **Análisis**

El 100% de los Jefes Departamentales, indicaron que todas las secretarías poseen estas cualidades, las mismas que demuestran a diario dentro de sus funciones.

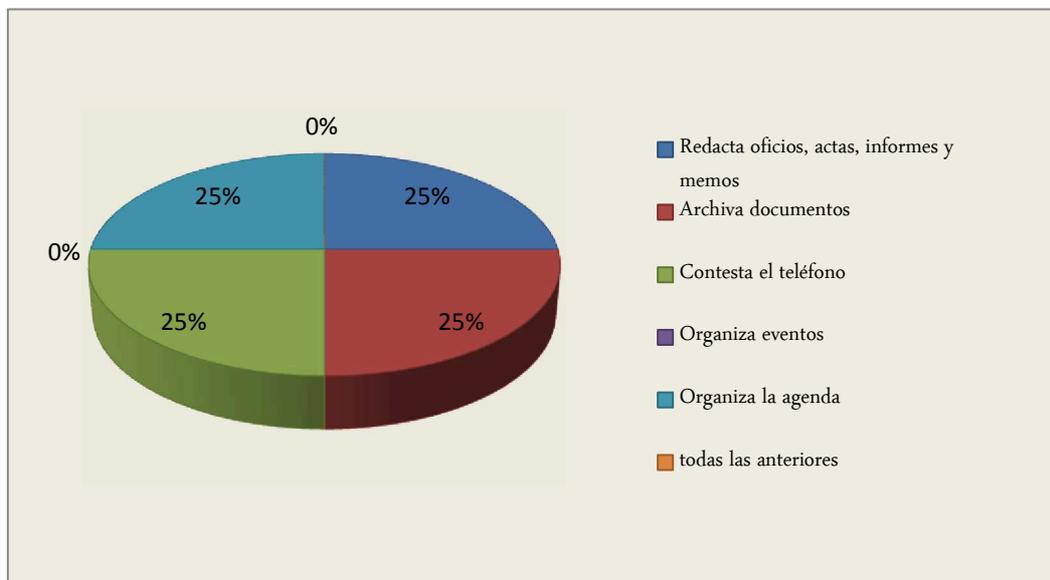
2. De las siguientes actividades específicas cuales desempeña su secretaria?

CUADRO N° 2

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Redacta oficios, actas, informes y memos	12	100%
Archiva documentos	12	100%
Contesta el teléfono	12	100%
Organiza eventos	0	0%
Organiza la agenda	12	100%
todas las anteriores	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentalesde la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentalesde la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

## Análisis

El 100% de jefes departamentales manifestó que las secretarías cumplen con actividades específicas, excepto la organización de eventos, que la realiza un funcionario del departamento de Marketing. Estos resultados permiten establecer que las secretarías que trabajan dentro de la institución cumplen con todas las actividades específicas, aportando así con sus conocimientos a la gestión administrativa.

3. En la institución son consideradas las competencias profesionales de las secretarías ejecutivas para la asignación de sus funciones?

**CUADRO N° 3**

<b>CUALIDADES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	9	75%
De vez en cuando	3	25%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 3**



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### **Análisis**

El 75% de los encuestados indicaron que en la institución si consideran las competencias profesionales de las secretarías para asignarles sus funciones, el otro 25% manifestaron que No. Aquí los Jefes Departamentales indicaron que es importante que las secretarías se desempeñen acorde a sus competencias porque así pondrán más entusiasmo a sus funciones y los resultados serán buenos.

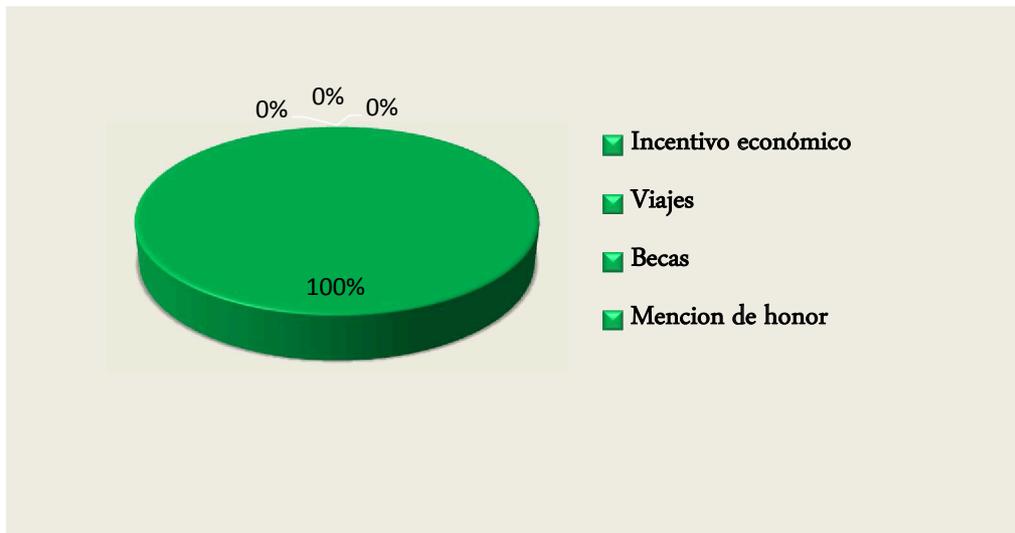
4. Qué tipo de reconocimiento han recibido las secretarias ejecutivas en la institución por su buen desempeño laboral?

**CUADRO N° 4**

RECONOCIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Incentivo económico	0	0%
Viajes	0	0%
Becas	0	0%
Mención de honor	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 4**



Fuente: Encuesta dirigida a los Jefes departamentales de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### **Análisis**

El 100% de los Jefes Departamentales indicaron que la institución reconoce el buen desempeño de su personal mediante la entrega de una mención de honor como mejor empleado durante la fiesta de confraternidad que se realiza anualmente.

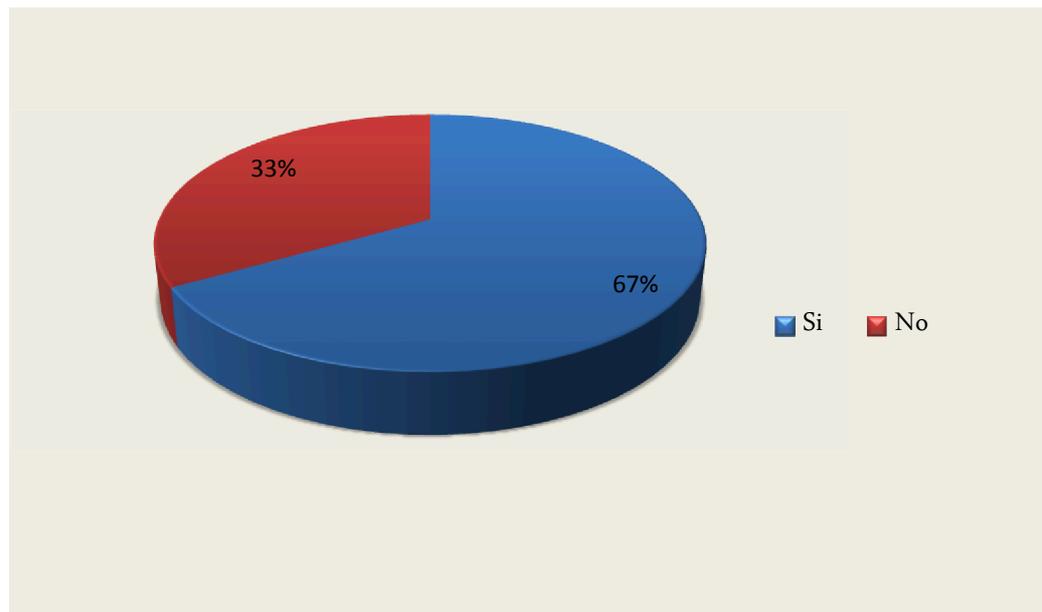
5. Considera usted que los requisitos exigidos por la institución están acorde con el perfil profesional de su secretaria ejecutiva

**CUADRO N° 5**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	67%
No	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 5**



Fuente: Secretarías Ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda.  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### **Análisis**

El 67% de los jefes departamentales, indicaron que el personal que realiza funciones como secretarías ejecutivas cumple con los requisitos exigidos por la institución, debido a que facilita la asignación de funciones en relación a sus puestos de trabajo, mientras que el 33% consideran que No cumplen.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA  
COOPERATIVA 15 de abril Ltda.**

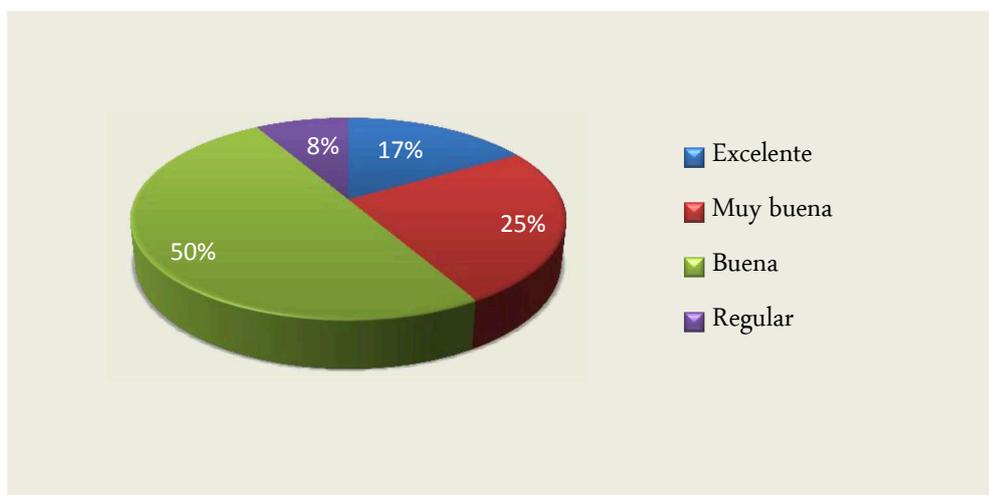
1. De qué manera califica el servicio que brindan las secretarías ejecutivas?

**CUADRO N° 1**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	2	17%
Muy buena	3	25%
Buena	6	50%
Regular	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**GRÁFICO N° 1**



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### **Análisis**

El 50 % de usuarios informó que la atención al cliente es buena, un 25% afirman que es muy buena, el 17% excelente y un porcentaje menor del 8 % se refieren como una mala atención por parte de la secretaria. Aunque no es mala la atención que brindan al usuario, es importante fortalecer la imagen que tienen los usuarios sobre la gestión que cumplen las secretarías

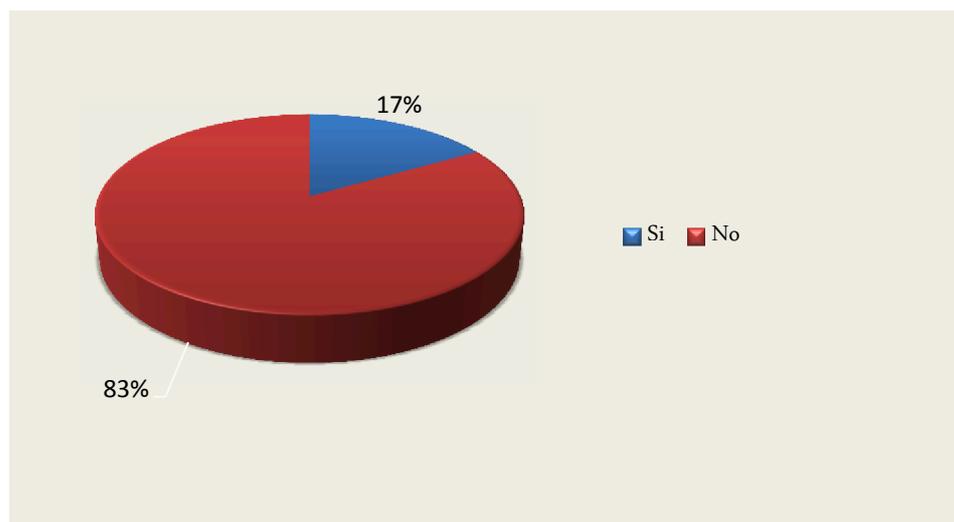
2. Ha presentado quejas a los directivos por un mal servicio brindado por las secretarias ejecutivas?

CUADRO N° 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17%
No	10	83%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

## Análisis

Los usuarios indican con un 83% que no han presentado quejas por un mal servicio, ya que consideran una pérdida de tiempo hacerlo, sin embargo el 17% que presentó quejas por el mal servicio brindado por las secretarias ejecutivas, no obtuvo resultados favorables.

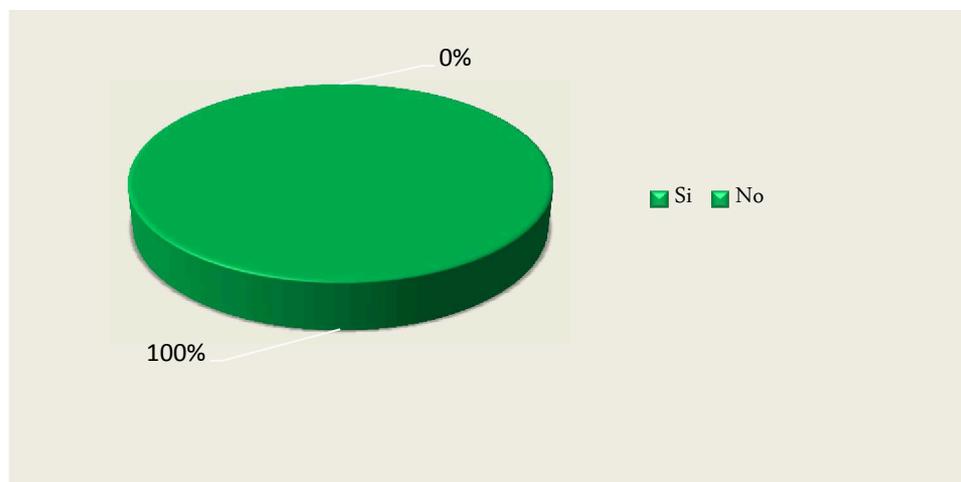
3. Las secretarias ejecutivas deberían recibir más capacitaciones que les permita mejorar su rendimiento laboral?

CUADRO N° 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### Análisis

El 100% de los usuarios respondieron que Si es importante que las secretarias reciban capacitaciones y usen esto como una estrategia para brindar un servicio de calidad y a su vez mejoren su rendimiento laboral.

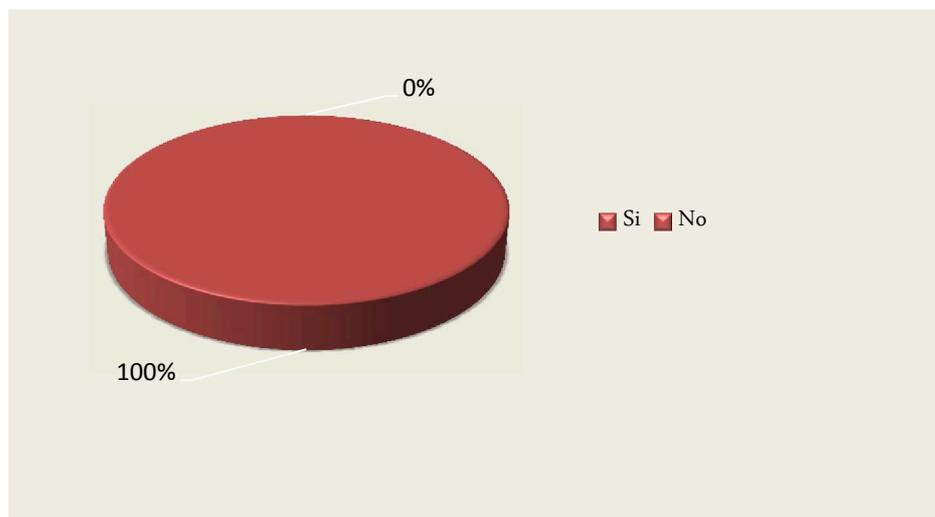
4. Cree usted que el uso de la tecnología influye en el rendimiento laboral de la secretaria ejecutiva?

CUADRO N° 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### Análisis

Un 100% consideran que el uso de la tecnología Si influye en el rendimiento laboral de la secretaria, razón por la que ellas deben estar actualizadas y a la vez dominar muchas herramientas ofimáticas porque en la actualidad los avances tecnológicos son muy constantes.

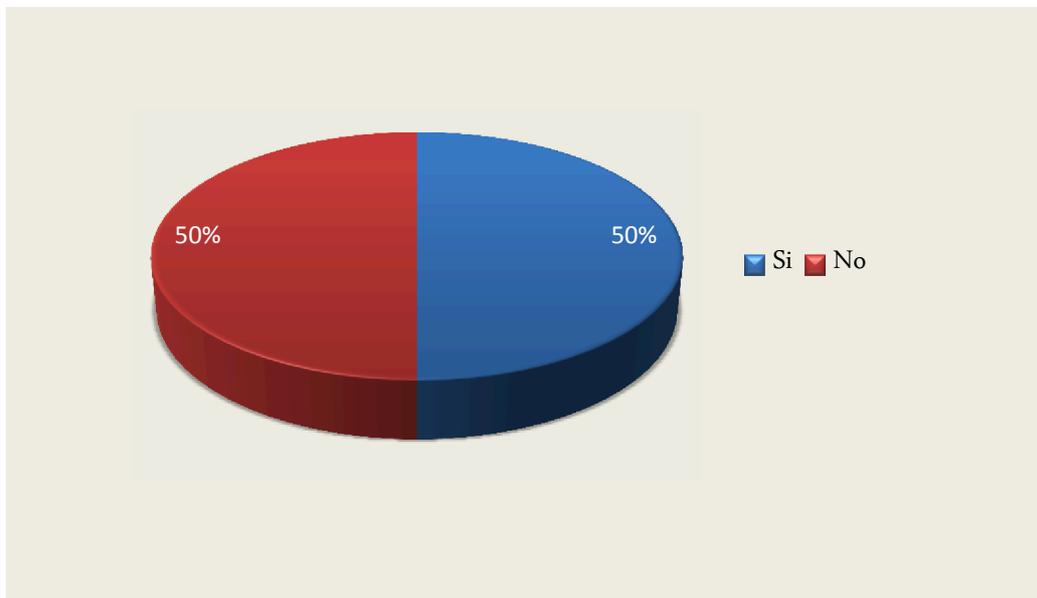
5. Las comunicaciones son procesadas de manera ágil por parte de las secretarías

CUADRO N° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	50%
No	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

**Análisis**

En la información recopilada se puede evidenciar que el 50% de los usuarios consideran que las comunicaciones son procesadas de manera ágil, mientras que el otro 50% dice que NO existe agilidad en los trámites, evidenciándose poco interés a los requerimientos solicitados por el usuario.

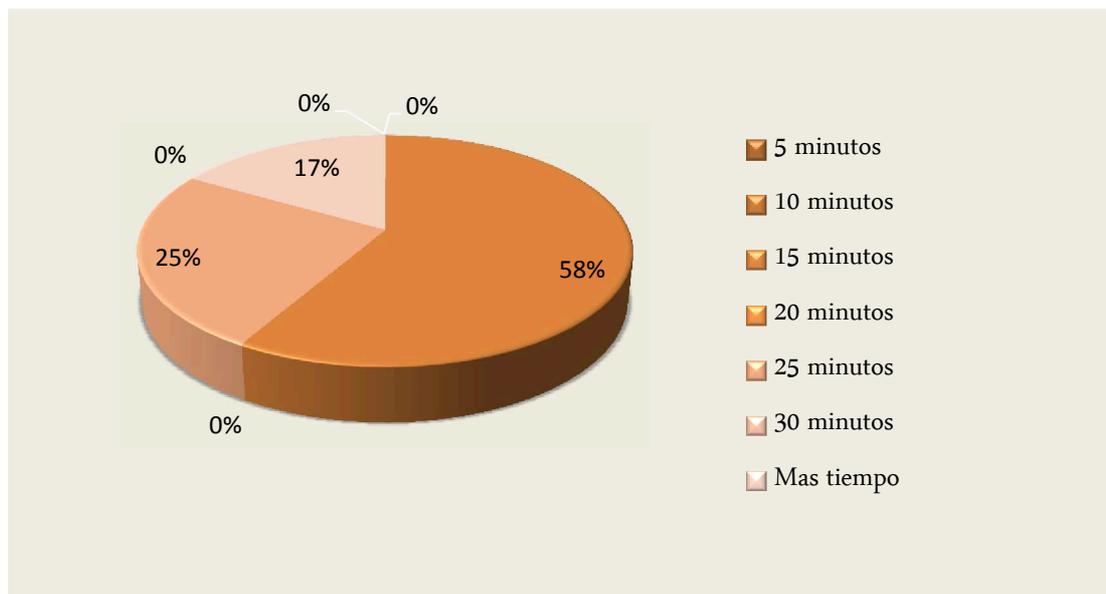
6. Qué tiempo estima usted necesario para una atención brindada a los usuarios?

CUADRO N° 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5 minutos	0	0%
10 minutos	0	0%
15 minutos	7	58%
20 minutos	0	0%
25 minutos	3	25%
30 minutos	0	0%
No respondieron	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

GRÁFICO N° 6



Fuente: Encuesta dirigida a usuarios  
Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

### Análisis

El 58% de usuarios consideran 15 minutos aceptables para la espera de ser atendidos, el 25% indicaron 25 minutos, ellos consideran que mientras más rápido sea la atención, más tiempo les queda para realizar otros trámites.

## **PROPUESTA**

Proponer una estrategia que permita el desempeño eficiente de las secretarías de la Cooperativa 15 de Abril., "Diseño de un programa de Capacitación a las secretarías ejecutivas de la cooperativa 15 de abril Ltda., de la ciudad de Portoviejo, sobre el uso de técnicas secretariales para un mejoramiento de su rendimiento profesional.

### **Introducción**

La presente capacitación tiene la visión de aportar de manera significativa al fortalecer la productividad laboral del personal que ejerce la función de secretariado ejecutivo de la Cooperativa 15 de abril Ltda., a través de la elaboración de varios temas a su interés que describa de manera clara y precisa las responsabilidades y funciones que deben cumplir de acuerdo a la dependencia en la que trabajan. Entonces es necesario que las secretarías ejecutivas tengan conocimiento de técnicas actuales de secretariado, para que puedan cumplir sus funciones de la mejor manera y que no tengan los problemas que tienen hasta el momento.

De igual forma, se pretende mejorar la calidad en el servicio al cliente, porque al tener conocimientos de las funciones al momento de atender al usuario será de manera más eficiente, ágil, ayudando a optimizar recursos, especialmente en el tiempo y así se pueda generar una buena relación entre las secretarías y el usuario.

El beneficio de la capacitación a las secretarías ejecutivas es valioso, porque les permitirá desempeñarse eficazmente en todas sus labores cotidianas y así adquirir nuevos conocimientos. Esta capacitación estará conformada por la enseñanza a las secretarías, pero en ella se incluye actividades dinámicas, para lograr la atención y el conocimiento real y práctico de cada una de las actividades que se realizan dentro y fuera de una oficina.

Al momento de crear una buena imagen para cualquier institución se perfecciona mediante la capacitación permanente a su personal, el mismo que permite el cambio de actitud, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, mejorar la prestación de servicios a los usuarios, al eficaz desempeño del cargo. Las actividades de la capacitación programadas en el presente, cumplirán con los siguientes objetivos establecidos.

### **Objetivo General**

Capacitar a las secretarias ejecutivas de la Cooperativa 15 de abril Ltda., en el uso de técnicas secretariales como medio para fortalecer la productividad laboral.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar las temáticas de la capacitación.
  
- ✓ Difundir el cronograma de capacitación a desarrollarse con el personal que ejerce las funciones de secretarias ejecutivas
  
- ✓ Determinar el número de secretarias ejecutivas que asistirán a la capacitación, así como los recursos financieros para el desarrollo del evento.

### **Metodología**

En este punto se utilizará los métodos participativo porque permitirá a las secretarias ejecutivas participen en las actividades que se desarrollarán en el transcurso de la capacitación. Reflexiva porque este permite valorar la importancia que tiene la productividad laboral de la secretaria ejecutiva y al mismo tiempo el mejoramiento de las funciones que ellas realizan.

Una vez mencionados los métodos también se dará la oportunidad a las secretarias participantes a que se desenvuelvan de la mejor manera

posible en los temas establecidos. La participación de cada una de ellas en esta capacitación las dotara de más conocimientos y habilidades para realizar y desarrollar bien sus funciones.

La exposición será dictada por la autora de este trabajo investigativo y su tutora con ayuda de un proyector que hará de esta actividad sea de una manera dinámica para que las secretarias no se cansen de la capacitación. De igual forma se incentivará con la entrega de certificados por la culminación del aprendizaje a las secretarias ejecutivas de los distintos departamentos de la institución.

Las actividades que se realizaran previos a la capacitación será difundir la realización de la capacitación a través de oficios y trípticos, de tal forma que las personas que trabajan en la cooperativa conozcan del evento y asistan al mismo. Y por último vigilar que todas las actividades se desarrollen con normalidad. El lugar donde se realizará la capacitación es en la sala de reuniones. Tendrá una duración de 20 horas, es decir, una semana en el horario de:

<b>Días</b>	<b>Horas de capacitación</b>	<b>Receso</b>
Lunes	De 13:30 a 5:30	De 15:30 a 16:00
Martes	De 13:30 a 5:30	De 15:30 a 16:00
Miércoles	De 13:30 a 5:30	De 15:30 a 16:00
Jueves	De 13:30 a 5:30	De 15:30 a 16:00
Viernes	De 13:30 a 5:30	De 15:30 a 16:00

Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

#### **Recursos Humanos:**

- Secretarias ejecutivas
- Jefes departamentales
- Instructoras
- Ayudante para el manejo de los equipos tecnológicos

#### **Recursos Tecnológicos y Materiales**

- Computador
- Proyector

- Apuntador laser
- Marcadores
- Papelotes
- Trípticos
- Esferos
- Lápices
- Carpetas
- Hojas de papel bond

#### **Recursos mobiliarios**

- Sala de reuniones de la cooperativa 15 de abril.
- Sillas y mesas
- Ventilación apropiada

#### **Temas a tratarse en la capacitación**

##### **Competencias actitudinales**

- Qué es el perfil profesional de la secretaria ejecutiva
- Roles que desempeña la secretaria
- Habilidades comunicativas y escucha activa
- Servicio y atención al cliente
- Criterio para actuar y distinguir prioridades
- Eficiencia, eficacia y efectividad

##### **Competencias técnicas**

- Habilidades y cualidades secretariales
- Técnicas de comunicación oral
- La comunicación escrita
- Manejo y organización de la agenda del jefe
- Manejo adecuado de los documentos

#### **El trabajo de la secretaria ejecutiva y el uso de herramientas tecnológicas**

- Beneficios que brindan los Recursos Tecnológicos en las Instituciones.

- Impacto de los recursos tecnológicos en el trabajo administrativo.
- Importancia de las herramientas tecnológicas en la labor de la secretaria ejecutiva.

### Presupuesto referencial para la capacitación

#### Gastos totales de capacitación

Materiales	Cantidad	Totales
Apuntador laser	1	10.00
Marcadores	12	8.60
Esferos	12	5.00
Lápices	12	4.10
Carpetas	12	2.80
Resma de papel bond	1	4.00
Papelotes	12	2.70
Trípticos	24	9.75
Refrigerios	15	250
Ayudante para el manejo de equipos tecnológicos	1	75.00
<b>Total</b>		<b>\$ 371.95</b>

Elaborado por: Palma Cedeño July Stefania

Modelo de Certificado que se les entregará a las secretarias pos participar en la capacitación

<b>CERTIFICADO</b> 2018	 <b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</b>
	<b>Curso de Capacitación</b>  <b>Técnicas Secretariales</b>
	Se otorga el presente certificado a:  .....
	Por haber culminado satisfactoriamente el curso de capacitación desarrollado del .... al .... de .... del 2018 con una duración de 20 horas académicas.
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Lic. Magdalena Bermúdez Decana FAGEDESE</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Eco. Miriam Mera Gerente</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p><b>FAGEDESE</b></p> </div> </div>

## CONCLUSIONES

Una vez realizada la presente investigación se concluye:

La mayoría del personal que labora como Secretarias posee título profesional en otra especialidad, no obstante durante el tiempo de servicio han adquirido experiencia en sus funciones, sin embargo, no les permite desarrollar las competencias que posee una secretaria en formación.

Las encuestas realizadas a los usuarios indican que efectivamente la Formación Profesional influye en el rendimiento laboral de las secretarias ejecutivas.

Se ha evidenciado mediante las encuestas que las secretarias ejecutivas reciben capacitaciones anualmente.

El espacio físico donde las Secretaria desarrollan sus actividades es reducido.

La motivación laboral y la productividad laboral están relacionadas entre sí, debido que la motivación tiene una relación directa en el desempeño de la secretaria, evidenciándose que la institución motiva a su personal en forma anual, donde se les otorga una mención de honor por el buen desempeño.

Para el desarrollo de sus actividades las secretarias cuentan con equipos tecnológicos que deben compartirlos con sus compañeros de trabajo, lo que ocasiona retraso en la fluidez de los trámites.

## RECOMENDACIONES

Se debe indicar que actualmente la secretaria cumple un rol fundamental en la sociedad, por tal motivo, ella debe tener un buen rendimiento laboral por tal razón al haber realizado el trabajo de investigación se recomienda lo siguiente:

Que las secretarias ejecutivas que no tienen su título acorde a las funciones que desempeñan dentro de la institución, mejoren su situación académica, a través de cursos de capacitación.

De acuerdo a lo expresado por el personal de Secretarias, deben incluirse otras maneras de motivar al trabajador como, asensos, becas, incentivo económicos, viajes incremento de remuneraciones, entre otros.

Que la cooperativa 15 de abril brinde permanentemente capacitaciones a las secretarias ejecutivas, a fin de que desarrollen habilidades, actitudes necesarias para su mejor desempeño y adaptarlas a las exigencias cambiantes del entorno para un mejor éxito.

No descuidar el ambiente físico de la empresa, sobre todo en temas de temperatura y espacios, de lo contrario se seguirá provocando un atraso en la realización de las actividades normales de la misma y un pésimo servicio al usuario.

Actualizar al personal de secretariado, en diferentes ámbitos de acuerdo al avance de la ciencia y tecnología, como también proporcionar los materiales de oficina suficientes para un mejor desempeño laboral de parte de las secretarias dela Institución.

## BIBLIOGRAFIA

- **LONDOÑO**, Claudia, “Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo”, 2005.
- **LONDOÑO**, Claudia, “Guía para la secretaria ejecutiva”, 2004.
- **TAQUECHEL**, Amalia & **GARCÍA**, Carmen, “Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria”. 2008.
- **CAHUASQUÍ**, Martha, “La secretaria ejecutiva. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador, p. 34. (2005).
- Seminario Internacional sobre Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas, 1, Guanajuato, México, 1996. Documentos presentados. Montevideo: Cinterfor, 1997.
- **MARTÍNEZ**, Eduardo, “Financiación Pública o Financiación Privada de la formación Profesional”. Editorial: Organización Internacional del Trabajo. 2009.
- **ROBBINS**, S & **COULTER**, M, “Administración”. 2010. México D.F: Pearson Educación.
- **LEY ORGANICA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**, “Definición de la Educación Superior”, 2010, pág., 4.
- **CORTEZ**, José, “Gestión Procesos Productivos Empresariales”, 2010.
- **ALLES**, Martha Alicia, “Dirección estratégica de recursos humanos”, Ediciones Granica, 2006.
- **BARQUERO**, Alfredo, “Administración de recursos humanos (II parte)”, EUNED, 2005.
- **JIMÉNEZ**, Daniel, “Manual de recursos humanos”, ESIC Editorial, 2007.
- **PORRET**, Miquel, “Recursos Humanos”, ESIC Editorial, 2008.
- **PALOMO**, María Teresa, “El Perfil Competencial Laboral” Editor: ESIC Editorial, 2008.
- **ZUÑIGA**, Elvira & **MORA**, Guillermo, “Gestión Secretarial”, Colombia. McGraw-Hill, 1999.
- **PROKOPENKO**, Joseph, “La gestión de la productividad”, Manual Práctico, OIT, Ginebra, 1989.
- **CASANOVA**, Fernando, “Formación profesional y relaciones laborales”. Montevideo: CINTERFOR, 2003, primera edición Recuperado de: [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/casan.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/casan.pdf).

- **CHIAVENATO, I**, “Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones”. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores. (2007).
- **CHIAVENATO, I**, “Gestión del Talento Humano”. México D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A. (2009).
- **IVANCEVICH, J.** “Administración de Recursos Humanos”. Novena edición. Editorial McGraw-Hill, 2004.
- **VILLENA, O**, “Motivación y fomento desempeño ético y proactivo en la vida profesional” conferencia, Guatemala (8 de agosto 2011).

### **Webgrafía**

- **SALAZAR, Carlos**, “Factores críticos que afectan el rendimiento laboral”, 2010. Recuperado de: <http://csalazar.blogspot.es/1281576480/>
- **RUÍZ, Melanie**, “Influencia de la Tecnología en el Campo Laboral de la Secretaria”, 2015. Recuperado de: [https://prezi.com/lk\\_pro7uw8u3/influencia-de-la-tecnologia-en-el-campo-laboral-de-la-secret/](https://prezi.com/lk_pro7uw8u3/influencia-de-la-tecnologia-en-el-campo-laboral-de-la-secret/)
- **CLAVERÍA, Alejandra**, “El nuevo perfil de las secretarías ejecutivas”, 2010. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>
- <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
- <https://rafacera.wordpress.com/2017/02/06/el-rendimiento-laboral-claves-para-aumentarlo/>

## ANEXOS

### Evidencias fotogràficas



Aplicando encuesta a secretarias de la cooperativa



Aplicando encuesta a jefes departamentales de la cooperativa



Aplicando encuesta a usuarios