



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS GRADUADAS Y EGRESADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013.” “PROPUESTA LOCALIZACIÓN DE LAS EGRESADAS Y GRADUADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013 Y LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PASOS PARA EL INGRESO A LA PÁGINA WEB DE LA OFICINA DEL ESTUDIANTE”

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

TORRES ENRÍQUEZ ALEJANDRA GABRIELA

DIRECTOR:

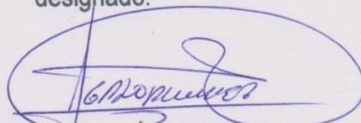
DR. GALO FABIÁN ÁLVAREZ TAFUR

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director del Trabajo de Grado con el siguiente tema: **“LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS GRADUADAS Y EGRESADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013.” “PROPUESTA LOCALIZACIÓN DE LAS EGRESADAS Y GRADUADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013 Y LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PASOS PARA EL INGRESO A LA PÁGINA WEB DE LA OFICINA DEL ESTUDIANTE”**

Trabajo realizado por la señora egresada TORRES ENRÍQUEZ ALEJANDRA GABRIELA, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial y corresponsable Director del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.



Dr. Gato Álvarez Tafur MSc.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedicado a las personas más importantes en mi vida por apoyarme cada día sin permitir que decaiga en el camino para conseguir mí meta:

A mi esposo por ser un pilar fundamental en mi vida, brindándome siempre su amor, cariño y comprensión, entregándome su apoyo incondicional y por ayudarme a lograr mis objetivos; a mis hijos por regalarme sábados completos de su tiempo para que yo pudiera asistir a clases, hijos míos ustedes siempre fueron ese empuje que necesite para continuar; a mi madre por sus sabios consejos y apoyo constante durante toda mi vida, tu siempre creíste en mí mamita; a mis hermanas que siempre han sido un ejemplo a seguir por sus acciones como profesionales y como personas pero sobre todo por su invaluable cariño y colaboración en todo este proceso.

ALEJANDRA GABRIELA

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de grado es el resultado del esfuerzo y constancia de muchas personas que además de mi creyeron en él y es por ello que esta es la oportunidad para agradecerles.

En primer lugar a la Universidad Técnica del Norte por siempre pensar en la educación de jóvenes y adultos de la provincia, creando la modalidad semipresencial para todos los que no podemos educarnos de una manera convencional y sobre todo por la apertura de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, aportando en la preparación de un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

A mis profesores que durante ocho semestres entregaron su contingente para mi preparación personal y profesional.

A mi Director de trabajo de Grado Dr. Galo Álvarez Tafur, por su colaboración y aceptación de esta investigación.

A todos ellos gracias por la confianza y por los conocimientos impartidos.

ALEJANDRA GABRIELA

INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESÚMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I

1.	EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.	ANTECEDENTES.....	1
1.2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4.	DELIMITACIÓN.....	4
1.4.1.	Unidades de observación.....	5
1.4.2.	Delimitación temporal.....	5
1.4.2.	Delimitación espacial.....	5
1.5.	OBJETIVOS.....	5
1.5.1.	Objetivo general.....	5
1.5.2.	Objetivos específicos.....	5
1.6.	JUSTIFICACIÓN.....	6
1.6.1.	Factibilidad.....	7

CAPÍTULO II

2.1.	FUNDAMENTACIÓN.....	8
	Fundamentación Teórica.....	8
2.1.1.	Fundamentación Psicosocial.....	8
2.1.2.	Teorías acerca de lo que hace a la gente productiva	8
2.1.3.	Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg...	9
2.1.4.	La inserción laboral.....	11
2.1.5.	Satisfacción Personal.....	17
2.1.6.	Determinantes de la Satisfacción Laboral.....	22
2.1.7.	Satisfacción y Productividad.....	24
2.1.8.	Mejoría de la Satisfacción Laboral	28
2.1.9.	Manifestación de insatisfacción	
	de los empleados.....	31
2.1.10.	Recursos para enfrentar la insatisfacción.....	32
2.1.11.	Bolsa de Empleos.....	33
2.1.12.	La bolsa de empleo una herramienta valiosa....	35

2.1.13.	Fundamentación Legal.....	35
2.1.14.	Ley Servidor Público LOSEP Art. 5- 65.....	35
2.2.	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	38
2.3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	40
2.4	INTERROGANTES DE INVESTIGACION....	41
2.5.	MATRIZ CATEGORIAL.....	43

CAPÍTULO III

3.-	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.1.	Investigación descriptiva.....	45
3.1.2.	Investigación documental – bibliográfica.....	45
3.1.3.	Investigación de campo.....	45
3.1.4.	Investigación propositiva.....	45
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2.1.	Método deductivo.....	46
3.2.2.	Método inductivo.....	46
3.2.3.	Método estadístico.....	47
3.2.4	Método ecológico contextual.....	47
3.3.	TÉCNICAS INVESTIGATIVAS.....	48
3.3.1	Observación.....	48
3.3.2	Encuesta.....	49
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
3.4.1.	Población.....	49
3.4.2.	Cálculo de muestra.....	50

CAPÍTULO IV

4.-	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	51
-----	---	----

CAPÍTULO V

5.-	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1	Conclusiones.....	61
5.2	Recomendaciones.....	62

CAPÍTULO VI

6.-	PROPUESTA ALTERNATIVA.....	63
6.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	63
6.2	JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	63
6.2.1.	Aportes a la propuesta.....	64
6.2.2.	Factibilidad de la propuesta.....	65
6.3	Fundamentación de la Propuesta.....	66

6.4.	OBJETIVOS.....	70
6.4.1.	Objetivo General.....	70
6.4.2.	Objetivos específicos.....	70
6.5	Ubicación Sectorial y Física.....	71
6.6.	Desarrollo de la propuesta.....	72
6.7.	Impactos de la Propuesta.....	78
6.8	Difusión de la Propuesta.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....		83
ANEXOS.....		85
ÁRBOL DE PROBLEMAS.....		86
✓	ENCUESTA.....	87
✓	MATRIZ DE COHERENCIA.....	92

RESUMEN

Las egresadas y graduadas de la Universidad Técnica del Norte de la carrera Secretariado Ejecutivo durante el año lectivo 2012-2013 han sido motivo de análisis para el desarrollo de este trabajo investigado por cuanto se ha detectado la falta de inserción laboral en la mayor parte de este grupo. La falta de inserción laboral según estudios que se han realizado causa una gran insatisfacción personal provocando que las personas caigan en frustraciones extremas e inclusive sin aspiraciones para mejorar su calidad de vida. En base a estos estudios surge la inquietud de querer colaborar con las personas que culminan sus estudios académicos creando una bolsa de empleos en primer orden para la carrera de Secretariado Ejecutivo la misma que sería avalada por la Universidad Técnica y sería una excelente carta de presentación para cumplir el objetivo que todos los estudiantes tenemos laborar de manera estable con un horario y sueldo justos y lo principal por lo méritos conseguidos sin la necesidad de apadrinamientos. Nuestra Universidad siempre pensando en el progreso de sus estudiantes incremento un nuevo departamento al que se lo ha llamado La Oficina del Estudiante la misma que tratara de ubicar en empleos a los estudiantes y a los ex estudiantes de la universidad que desearan formar parte de este servicio que hoy brinda la UTN. Esta propuesta trata de localizar a las ex estudiantes de la carrera de Secretariado del año lectivo 2012-2013 y socializar este servicio a través de un manual que explica con gráficos paso a paso el camino a seguir para completar el proceso que permita a las personas ingresar sus datos y ser candidatos idóneos para obtener un empleo.

ABSTRACT

The graduates of the Técnica del Norte University specifically Career Executive Secretary during the 2012-2013 school year have been subject of this analysis, to development this study we investigated what has been detected by the lack of employment in most of this group. The lack of employment according to studies that have been done a great cause of personal dissatisfaction causing people to fall into extreme and even frustrations without aspirations to improve their quality of life. Based on these studies we need to identify the needs that people could have in order to complete their academic studies creating a bag jobs first to the career of Executive Secretary, the same that would be supported by the Técnica del Norte University arises and would be an excellent letter to meet the goal that all students have stably labor hours and a fair salary and principal merits achieved so without the need for others to get it. Our University always thinking in the progress of its students increase a new department called Oficina del Estudiante its main objective find jobs not only students also people who studied some years ago. The proposal tries to locate ex-students of Secretary career and socialize a user's manual that is going to help people to sign in on the web of this office, the manual explains with pictures the steps one by one the way to complete the process in order to introduce people information and be candidates to get a job.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre el **“LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS GRADUADAS Y EGRESADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013.”** **“PROPUESTA LOCALIZACIÓN DE LAS EGRESADAS Y GRADUADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013 Y LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PASOS PARA EL INGRESO A LA PÁGINA WEB DE LA OFICINA DEL ESTUDIANTE”**, el cual está diseñado de acuerdo al esquema que exige la Universidad Técnica del Norte de la siguiente manera:

PRIMER CAPÍTULO.- detalla el problema y sus antecedentes, la factibilidad, la delimitación tanto espacial como temporal y sus unidades de observación, objetivos generales y específicos y la justificación.

SEGUNDO CAPÍTULO.- Enmarca a todo lo que se refiere al Marco Teórico siendo la base fundamental de la investigación con su parte teórico-científica.

TERCER CAPÍTULO.- En este capítulo encontramos la metodología de investigación que se utilizó en el presente trabajo de grado

CUARTO CAPÍTULO.- En este capítulo encontramos el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a las egresadas y graduadas de carrera de secretariado ejecutivo en español de la universidad técnica del norte, durante el año lectivo 2012-2013.

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones mismas que se hacen de acuerdo a los cuadros de las encuestas, las recomendaciones serán en base a las conclusiones como también del marco teórico, posibles soluciones del problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- Se refiere a la propuesta que consiste en proponer la creación de una bolsa de empleos para la carrera de secretariado y la presentación de un manual para que las egresadas y graduadas puedan ingresar sus datos con facilidad a la página web de la oficina del estudiante.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La Universidad Técnica del Norte se ha convertido en una institución de mucho renombre en el norte del país, razón por la cual ha incrementado a su pensum de estudios carreras nuevas que van acorde con el avance de la sociedad una de estas carreras es la de Secretariado Ejecutivo en Español creada con la finalidad de proporcionar un título académico en vista de las exigencias del gobierno para poder ocupar cargos públicos donde se preste servicios de secretaría, la competencia se vuelve cada vez más dura, y por ende las plazas de trabajo se tornan difíciles de conseguir, es por ello que se pretende que la Universidad con su larga y reconocida trayectoria de veintiocho años de existencia cree un departamento que brinde un espacio para todos aquellos estudiantes que logran culminar su carrera insertándolos laboralmente para evitar en muchos de los casos un futuro incierto, y asegurarles una exitosa carrera profesional.

RESEÑA HISTÓRICA

La Universidad Técnica del Norte fue creada por actitud visionaria de un grupo de profesionales que veían la necesidad de que en esta provincia se brinde educación superior a la zona norte del país evitando así la migración de estudiantes bachilleres hacia la capital,

algunos de ellos consiguiendo cristalizar sus metas, y una gran mayoría desperdiciando su juventud y truncando sus sueños por diferentes motivos entre los que se puede señalar: la situación económica que en cada tiempo ha sido difícil, la formación de hogares con padres jóvenes y sin futuro trazado.

Esta gran institución tuvo su origen desde el año de 1979 y desde el inicio tuvo gran acogida, cuando brindaba las carreras de Ciencias de la Educación, Administración de Empresas, Enfermería e Ingeniería, y se convoca a los bachilleres a que se inscriban. Por la gran demanda que este proyecto tuvo los trabajadores que en su mayoría eran profesores de los colegios de la localidad que además laboraban gratuitamente, lucharon por conseguir la oficialización del decreto de creación de la Universidad Técnica del Norte lográndolo el 08 de agosto de 1979, pero con el pasar del tiempo y por la inestabilidad gubernamental se vetó este decreto en la presidencia de Oswaldo Hurtado.

Todos quienes estaban al frente de tal gestión no decayeron en su objetivo y buscaban unirse a alguna universidad ya existente para por lo menos ser extensión universitaria hasta lograr conseguir oficializar la creación de esta universidad sin trabas; es así que la Universidad Particular de Loja sirvió de mucha ayuda para abrir el camino a esta gloriosa entidad educativa que brinda servicio con una educación de calidad.

La Universidad Técnica del Norte vio cristalizado su sueño de ser más grande a partir del 29 de abril de 1987 tiempo en el cual el Dr. Antonio Posso se puso al frente para seguir en la lucha de seguir engrandeciendo a esta institución y no se puede decir que no ha hecho un buen trabajo porque cometeríamos un error ya que los

resultados son palpables por cada una de las generaciones que se han educado en esta universidad.

Con el incremento de nuevas escuelas y facultades el número de estudiantes se ha incrementado exorbitantemente se ha insertado la Facultad de Ingenierías en Ciencias Aplicadas, (FICA) , y la facultad de Ingenierías en Ciencias Agroindustriales y Ambientales (FICAYA).

Actualmente la universidad se ha convertido en todo un complejo educativo brindando servicios a la comunidad como es el caso de complejo de recreación como es la piscina con todos sus servicios además cabe mencionar que hoy hasta se puede obtener un título en conducción.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ante la demanda de profesionales en el área de Secretariado Ejecutivo, ha incrementado el desempleo en la ciudad, ocasionando agravar la crisis económica en todo el país, razón por la que se vuelve complicado cumplir con la misión de la Universidad de entregar a la sociedad profesionales de excelencia, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social, profesionales que sean productivos en su área.

Aun cuando en la actualidad se habla mucho de meritocracia, también es cierto que no se ha logrado desterrar por completo los apadrinamientos (palancas), en las Instituciones para conseguir un puesto de trabajo, sin valorar un perfil adecuado de una secretaria.

El no recibir una adecuada orientación, antes de elegir la carrera que se proyecta estudiar, ocasiona insatisfacción profesional así como desinterés en desenvolverse en el área escogida.

Los requisitos que algunas instituciones exigen en cuanto a conocimientos secretariales, muchas veces superan los adquiridos por las postulantes y la tarea de encontrar un puesto de trabajo se vuelve más complicado.

Por otro lado también encontramos Empresas que su perfil de contratación es más bajo y tienen preferencia por el personal joven con nivel de instrucción educativo de Bachilleres, excluyendo a profesionales altamente calificadas, capacitadas y eficientes.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De lo antes expuesto podemos formular el problema de la siguiente manera.

¿Cuál es el nivel de inserción laboral de las graduadas y egresadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, durante el año lectivo 2012-2013 y cómo contribuir a su ubicación profesional mediante una bolsa de empleo?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Unidades de observación

- Graduadas y egresadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, período 2012-2013.

1.4.2. Delimitación Temporal

El trabajo investigativo se realizó desde enero del 2014, hasta septiembre del 2014.

1.4.3. Delimitación Espacial

La investigación se ejecutó en la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, que se encuentra ubicada en la Av. 17 de Julio, sector urbano de la ciudad de Ibarra, cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de inserción laboral de las graduadas y egresadas en Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, con la finalidad de que formen parte de la base de datos de la Oficina del Estudiante a través de su socialización.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la inserción laboral de las graduadas y egresadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.
- Reconocer que factores influyen para la inserción laboral de las graduadas y egresadas en Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte.
- Diseñar talleres para la localización de las graduadas y egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte y la

socialización de los pasos para ingresar a la página web de la Oficina del Estudiante.

- Socializar la propuesta con las estudiantes y docentes de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte

1.6. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de un pueblo se basa en la educación por ello es necesario educarnos y fijarnos metas de avance tanto personal como social para sacar adelante al país.

La provincia de Imbabura cuenta con varias Instituciones que brindan la oportunidad de educación de primera a sus sectores y entre esas opciones se encuentra la Universidad Técnica del Norte, al ser esta una entidad de prestigio no puede quedar de lado el hecho de que sus egresados y graduados en muchos de los casos no tienen oportunidades de trabajar en la carrera escogida y menos aún en demostrar y poner en práctica los conocimientos adquiridos.

En la actualidad buscar empleo se ha vuelto más difícil, ante lo cual se ha visto la importancia de ubicar a las graduadas y egresadas de la carrera de secretariado ejecutivo, para que formen parte de la oficina del estudiante de la UTN con el propósito de que sean tomadas en cuenta para la inserción laboral en las instituciones públicas y privadas que solicitaran personal.

El proyecto de investigación se justifica porque es un requisito que exige la Universidad previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

Factibilidad

El proyecto tiene las siguientes facilidades, bibliográfica ya que se dispone de la documentación necesaria para investigar, la misma que es de fácil acceso a través de libros, biblioteca o internet.

Además se cuenta con el apoyo de los directivos y funcionarios de la Carrera quienes facilitaran los datos y la logística de las graduadas y egresadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

La temática a investigar corresponde a las líneas de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español y la investigadora es estudiante del Séptimo Semestre de la Carrera, lo que garantiza el conocimiento y experiencia para el desarrollo de este Trabajo de Grado.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La inserción laboral de los jóvenes universitarios en la actualidad es muy compleja pues las nuevas políticas laborales que se manejan en nuestro país obligan a los futuros profesionales a prepararse a conciencia ya que el mercado de trabajo presenta trayectorias cada vez más dispares hablamos del hecho de que ahora es obligatorio concursar para obtener un cargo público además debe rendir pruebas de opcionalidad aplicadas por la SENECEYT entidad que se encarga de evaluar el conocimiento estudiantil. Añadiendo a esto la edad que exigen para laborar.

Basándonos en el criterio de diferentes autores analizamos la inserción laboral y la satisfacción que esta brinda a quienes tienen la ventaja de haber sido insertados en las diferentes instituciones sean públicas o privadas.

El presente trabajo investigativo se basó en fundamentaciones legal y psicosocial.

2.1.1 FUNDAMENTACIÓN PSICOSOCIAL

2.1.2 Teorías Acerca De Lo Que Hace A La Gente Productiva

Existe una serie de teorías planteadas por la psicología para tratar de explicar y predecir el comportamiento productivo. Por ejemplo, ¿qué tipo de personas tendrán más éxito en ciertos tipos de trabajo? ¿Pueden las personas aprender a ser más eficientes? ¿Existen factores de motivación,

a los que pueda recurrirse para mejorar la productividad? ¿Son más efectivos ciertos tipos de incentivos que otros, en lo referente a cumplir metas de productividad?

Muchos psicólogos han desarrollado sus propias teorías para responder a las interrogantes. Las teorías, son muy variadas y discutidas, pero por cierto, ayudan a entender y explicar éste fenómeno psicológico tan complejo (Nash, 1988).

2.1.3 TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (DESSLER). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas (León y Sepúlveda, 1978).

En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (Atalaya, 1995).

Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo, el deterioro de estos factores -por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado- causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo- eliminaría la insatisfacción, pero no causaría

satisfacción laboral. De modo que éstos funcionan como una vacuna que evita que la persona enferme, pero no mejora la salud (*ibid.*).

Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los Factores extrínsecos. Sin embargo, las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta; y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stoner y Freeman, 1994).

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad.

2.1.4. LA INSERCIÓN LABORAL

Según Gilmer Van Haller (1999) en su libro Tratado de Psicología Empresarial dice que la Inserción Laboral: “Es una forma de intervenir sobre el mercado de trabajo, por lo que se hace necesario conocer el contexto en que se desenvuelve dicho mercado y su funcionamiento”.

Es decir que luego de analizar las posibilidades laborales para las distintas profesiones se puede escoger y aplicar para poder ser insertado

en una planilla laboral de alguna empresa misma que puede ser pública o privada.

Para George Elton Mayo (2004) quien manifiesta:

La Inserción Laboral puede verse, por un lado, como objetivo de toda acción en el ámbito del desarrollo social encaminada, sobre todo, a reducir el desempleo. Así la inserción laboral constituye una acción encaminada a conseguir que determinadas personas inicialmente mal situadas en el mercado de trabajo puedan acceder al empleo y/o mantener su puesto de trabajo.

El deseo de todo ser humano es el de conseguir estabilidad laboral con el fin de brindar una mejor calidad de vida a su familia tratando de cristalizar sus deseos de llegar a pertenecer a una institución en muchos de los casos se desea pertenecer al estado pensando en tener seguridad en su empleo en otras palabras la inserción es un meta.

En el diario Journal of Vocational Behavior La inserción laboral consiste en ofrecer un acompañamiento a personas que están en situación de exclusión laboral y social, con el objetivo de incorporarse en el mercado laboral. La inserción laboral apuesta por la incorporación en el mercado de trabajo, puesto que considera que un trabajo permite a la persona acceder a la esfera económica de la sociedad, lo que facilita el acceso a otro tipo de esferas (social, política, cultural...). La inserción laboral se

desarrolla dentro de un entorno productivo, con funcionamiento de empresa, que resulta educativo para la persona.

El desarrollo de la sociedad surge por el trabajo que todas las personas realizamos, la economía se mueve en un país gracias al desempeño laboral de sus habitantes la idea de incorporarse a ofertas laborales es la de realizarse como persona ocupando lugares en la sociedad donde se obtiene respeto, consideración y estima y lo primordial sentirse productivos.

Jhon Coleman explica en un pequeño capítulo de su libro Inserción de los Jóvenes para el Cambio que El término inserción es utilizado más comúnmente como elemento puntual dentro de un proceso determinado. Al mismo tiempo se restringe el término laboral para aquellas situaciones en que no hay una cristalización de la carrera profesional, no existe una cualificación que permita el inicio y la continuidad de una carrera profesional; por el contrario cuando existe una determinada cualificación que puede llegar a unas experiencias profesionalizadas y al desarrollo de itinerarios en una carrera profesional nos estamos refiriendo a inserción profesional”.

Es decir que un bachiller que ha culminado su preparación de secundaria todavía no se encuentra preparado para tener metas de situaciones laborales que puede tener ideas de inserción en alguna entidad pero en estos casos podría ser de alguna Universidad con la finalidad de obtener más conocimientos, prepararse y profesionalizarse y luego si tratar de insertarse en el campo laboral.

Por otro lado, Montané específicamente aclara que la inserción laboral, constituye un instrumento para conseguir la integración social de determinados colectivos y personas, de integración social, ya que supone

una fuente de ingreso, así como una forma de sentirse una persona útil socialmente y genera relaciones personales y sociales específicas.

Este autor del libro de Orientación Ocupacional analiza el efecto que causa el tener estabilidad laboral en las personas, porque claramente podemos ver que quienes trabajan son personas tranquilas, felices, que pueden llegar a tener comodidades mejorando su calidad de vida, al contrario de las personas que no pueden trabajar por diferentes causas son personas con resentimiento social, mucho más estresadas que las personas que laboran y sus relaciones personales son cada vez más conflictivas.

Abraham Hernández analista en Derechos Humanos acota que El reconocimiento de derechos constituye la condición previa, necesaria, para que haya una política social real de inserción, no es suficiente ni supone la solución al problema, pero sí constituye un fundamento para la integración social, de hecho, puede ser (y en la actualidad lo es) una base para la exclusión social y la vulnerabilidad.

El trabajo es un derecho que todos los seres humanos tenemos, cabe anotar que no todos podemos alcanzar este derecho por cuanto las exigencias son cada vez más fuertes en especial en cuanto a la preparación educativa, pero no debería ser este un impedimento para permanecer siempre en exclusión los seres humanos nacemos con habilidades que nos permiten ejercer oficios que no necesariamente necesitan de aprendizaje en aulas.

Para Miguel Álvarez en su publicación Diagnóstico y Evaluación de la Madurez Vocacional manifiesta que las investigaciones han de ser aplicadas en concreto al campo de la inserción, estableciendo cómo está

relacionada la madurez vocacional con la inserción y las variables que la integran.

Es necesario tener madurez tanto física, como intelectual para tener acceso a una inserción laboral añadiendo a esto el hecho de que se debe tener una madurez vocacional para poder ejercer el trabajo con mayor responsabilidad a cualquier persona que no le agrade su ocupación no la ejercerá de manera correcta sino más bien será con desgano y provocara malestar tanto personal como colectivo.

Alfredo Bandura. Pensamiento y acción. Fundamentos sociales indica que se debe “Tratar la inmigración como hecho social complejo, global, y no sectorial. Los recursos al respecto son la mediación intercultural y la inserción laboral”.

Los ciudadanos que por algún motivo han tenido que salir de su país y luego de algún tiempo deciden volver tienen el mismo derecho que los residentes de tener una inserción laboral y no deben ser excluidos, la migración es un hecho social globalizado y los gobiernos están obligados a brindar apoyo a sus pobladores que retornan con mayores conocimientos.

Los empresarios profesionales que ofertan plazas de trabajo deben estar empapados en temas de inserción laboral para no caer en abusos y discriminaciones laborales aun cuando este profesional no pueda intervenir directamente sobre el bloque de política laboral y económica debe conocer a fondo este tema ya que es imprescindible para la ayuda y planificación de la inserción teniendo en cuenta tanto la zona donde trabaja como los colectivos hacia los que se dirige. En relación a estos hechos es necesario tener en cuenta los índices de desempleo y de contratación, el flujo de la oferta y la demanda, los programas de

protección al desempleo, las medidas de fomento de la ocupación, cuáles son los sectores en expansión que crean puestos de trabajo y cuáles los que están en decadencia..etc., entre otros.

En relación a este punto es interesante anotar lo que dicen al respecto J. Hernández y A. López (1999), sobre la necesidad de tener en cuenta el mercado laboral. En un estudio sobre evaluación de entidades formativas explicitan que en las convocatorias de ayudas a las acciones formativas debería indicarse de alguna manera las ramas o ámbitos profesionales.

En la actualidad en nuestro país contamos con una discriminación laboral para con las personas con mayoría de edad , es decir que hombres y mujeres que pasen los treinta y cinco años no pueden aplicar a ningún puesto de trabajo lo que causa problemas emocionales por cuanto se puede entender que algunas de estas personas debieron haber tenido empleo pero por circunstancias ajenas o provocadas las perdieron entonces viene aquí el problema de falta de empleo y la cadena que se desata como inestabilidad económica, ruptura de un hogar entre otros al respecto Ariel Borja, (1992).

En su libro Inserción y Búsqueda de empleo lo analiza:

“Las leyes y medidas de igualdad de oportunidades y de acceso al trabajo son insuficientes y, en ocasiones, contradictorias. las empresas tienen una elevada discrecionalidad al respecto, siendo muy poco controladas, sin obligación alguna de justificar el aumento de las contrataciones temporales de jóvenes que recién han terminado su formación académica secundaria Disminuyendo la inserción de personas formadas profesionalmente con la finalidad de no retribuir con los haberes (salarios) justos a la mano de obra que contratan”

Es un problema latente ya que en especial mujeres no pueden formar parte de una planilla laboral de cualquier empresa o entidad pública por no tener edades de entre 20 hasta 35 años

2.1.5 SATISFACCIÓN PERSONAL

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Diccionario de la Lengua Española.

Cuando el cuerpo siente más satisfacción se siente relajado tranquilo con ánimos de trabajar y de realizar cualquier actividad con entusiasmo y motivación.

La Satisfacción Laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores

3. Rasgos personales.

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

Las comparaciones sociales con otros empleados, Las características de empleos anteriores

Los grupos de referencia, las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

Retribución

Condiciones de trabajo

Supervisión

Compañeros

Contenido del puesto

Seguridad en el empleo

Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo

Un empleado que tiene estos factores en su trabajo será un empleado eficiente, responsable, dedicado ciento por ciento a su trabajo sintiendo una satisfacción personal por encontrarse con agrado realizando sus actividades , factores que hacen que las personas sean felices y contribuyan positivamente al desarrollo de un país.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Echeverría, B. (1993). Formación profesional. Guía para el seguimiento de su evolución.

Cada vez más queda comprobado que una persona que trabaja rodeado de un buen ambiente desarrolla mejor sus funciones y todo este ambiente lo crean las personas que comparten oficinas, las políticas que pone la empresa, y también el salario con el que es remunerado el empleado.

Lawler-Porter indica que es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa. La insatisfacción produce una baja en la

eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa.

Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación.

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el

empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

2.1.6. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En

condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: *sus características personales*. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de

satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

2.1.7. SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14. Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos.

La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa.

Al Parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión

más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins Stephen, 1993,1998).

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares.

Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí... ».

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa

satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes».

El planteamiento de Pinilla respecto a la relación entre satisfacción laboral y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.

2.1.8. MEJORÍA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de

oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el

supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permite reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios (Maier, 1975). No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambios significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial.

Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional (Wexley y Yuki, 1990).

Al respecto, Pinilla (1982) opina que «es de capital importancia y responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel, investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que prevalece en un centro de trabajo. Para ello debe investigarse las actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo».

«Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlo y motivarlo. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora.

Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción».

Como se aprecia, el enfoque humanista de Pinilla es interesante y plantea la posibilidad de ubicarse en la perspectiva de los trabajadores y experimentar lo que sienten ante determinadas condiciones de trabajo favorables o desfavorables, y el modo en que tales condiciones pueden favorecer u obstaculizar el rendimiento laboral. Sin embargo, la limitación de la propuesta del autor es que adolece de respaldo empírico que permita formular algunas generalizaciones.

2.1.9. MANIFESTACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

- **Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- **Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la

situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

- **Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.**

- **Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.**

La conducta de abandono y negligencia abarca las variables rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad: conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Con frecuencia, tales trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de expresión permiten a los trabajadores seguir en su empleo, al tiempo que se convencen de que están actuando para mejorar la situación (Robbins, 1993).

2.1.10. RECURSOS PARA ENFRENTAR LA INSATISFACCIÓN

Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema. Uno de ellos, es hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado.

Un segundo enfoque es transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles. Obviamente, la transferencia de empleados sólo es posible en casos limitados.

Un tercer enfoque implica el tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal, puede asegurárseles que no hay tal peligro. Por supuesto, no es probable que los empleados den crédito a estas afirmaciones a menos que confíen en la alta dirección (Wexley y Yuki, 1990).

Al final del artículo se plantean algunos lineamientos que integran las diferentes teorías de la productividad y que pueden servir de pauta para que los trabajadores mejoren su rendimiento.

2.1.11. BOLSA DE EMPLEOS

Las bolsas de empleo trabajo, son una de las tantas maneras que existen en la actualidad, para buscar trabajo ya que son justamente para aquello, para lo que han sido creadas.

En la actualidad, con la arremetida de Internet, las bolsas de trabajo se han tomado la red ya que existen diversas páginas, que ofician bolsas de trabajo.

Son páginas, en las cuales las empresas ofrecen diversos cargos, según la materia de conocimiento de los postulantes. Por lo mismo, es que un creciente número de personas, recurren a las mismas, para conseguir una fuente laboral. Decimos que son bolsas de trabajo más amplias, ya que cualquier persona puede acceder a sus ofertas. Lo único que se debe hacer, es ingresar el currículum de cada uno.

Más aún, estas páginas cuentan con currículos tipo. Los cuales uno solamente debe ir rellenándolos con la información personal. Cuando una empresa requiere a algún profesional con un perfil y estudios que calzan con el de algún postulante, este recibirá un mail para ponerse en contacto con la empresa a través del sitio; además se ofrecen servicios Premium (pagados) con asesoramiento y promoción destacada del currículum personal.

Es por lo mismo, que las bolsas de empleo, prestan un valioso servicio, para aquellas personas que están en la búsqueda de un puesto laboral.

Asimismo, aquellas personas que desean mejorar su nivel laboral, también pueden encontrar aquello que sea de su agrado.

Por lo mismo, es que se puede decir, que las bolsas de empleo operan como un gran mercado laboral. Donde existen oferentes y demandantes.

Todos los cuales, buscan una mejor perspectiva laboral a futuro Oferta y Demanda de trabajo en Ecuador (2008, Enero).

2.1.12. LA BOLSA DE EMPLEO: UNA HERRAMIENTA VALIOSA

Actualmente las bolsas de trabajo han adquirido tanto auge, que los interesados en ofertas y solicitudes laborales también pueden enterarse de otras noticias e informaciones, relacionadas con esta área, a través de la publicidad mostrada en los espacios de estas páginas.

Incluso, pueden hacer preguntas, consultar directorios de empleo, participar en foros, encuestas y blogs que estén incluidos en dicho portal. Es una excelente herramienta que les permite a las personas interesadas en explorar el mercado laboral, reducir su tiempo y dinero al momento de buscar mejores perspectivas laborales en su vida.

Para una cobertura más extensa y actualizada sobre temas de carrera, empleo y recursos humanos (incluyendo noticias, recursos, bolsas de empleo, headhunters, etc.), visite

2.1.13. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para fundamentarnos legalmente hemos tomado en cuenta la Constitución del Ecuador Sección Octava Trabajo y seguridad social Art. 33 que rige desde el año 2008 y cada año se actualiza pero en lo concerniente al área laboral que es lo nos interesa no ha cambiado siendo esta textualmente:

Sección octava Trabajo y seguridad social Art. 33.- “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

Es claro que todos los ecuatorianos tenemos derecho al trabajo con la finalidad de mejorar la calidad de vida.

2.1.14. Ley del Servidor Público LOSEP Artículos 5 y 65.

Art. 5.- “Requisitos para el ingreso.-

Para ingresar al servicio público se requiere:

- a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública;**
- b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en de estado insolvencia fraudulenta declarada judicialmente;**
- c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;**
- d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento;**

e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;

f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley;

g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

g.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;

g.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias;
y,

g.3.- Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones prevista en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.

h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción; e,

i) Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley.

Exceptúense los casos específicos y particulares que determina la Ley.

Las instituciones públicas sujetas a esta Ley, garantizarán que los procesos de selección e incorporación al servicio público, promuevan políticas afirmativas de inclusión a grupos de atención prioritaria, la interculturalidad y, la presencia paritaria de hombres y mujeres en los cargos de nominación y designación.

Las personas extranjeras residentes en el Ecuador podrán prestar sus servicios en calidad de servidoras o servidores públicos en asuntos en los cuales por su naturaleza se requiera contar con los mismos, sin perjuicio de la aplicación de los convenios bilaterales de reciprocidad que rijan esta materia, previo informe y de ser

el caso el permiso de trabajo otorgado por el Ministerio de Relaciones Laborales. Para ocupar puestos de carrera, deberán tener una residencia en el país de al menos 5 años y haber cumplido el respectivo concurso de méritos y oposición.

En caso de requerirse la contratación de personas extranjeras, la autoridad nominadora, previo informe motivado de la unidad de administración del talento humano solicitará la respectiva autorización del Ministerio de Relaciones Laborales”.

Art. 65.- “Del ingreso a un puesto público.-

El ingreso a un puesto público será efectuado mediante concurso de merecimientos y oposición, que evalúe la idoneidad de los interesados y se garantice el libre acceso a los mismos.

El ingreso a un puesto público se realizará bajo los preceptos de justicia, transparencia y sin discriminación alguna. Respecto de la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad y de las comunidades, pueblos y nacionalidades, se aplicarán acciones afirmativas. El Ministerio de Relaciones Laborales implementará normas para facilitar su actividad laboral.

La calificación en los concursos de méritos y oposición debe hacerse con parámetros objetivos, y en ningún caso, las autoridades nominadoras podrán intervenir de manera directa, subjetiva o hacer uso de mecanismos discrecionales. Este tipo de irregularidades invalidarán los procesos de selección de personal”

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Una vez que se ha fundamentado teórica y legalmente el trabajo investigativo la posición personal de la investigadora es que la inserción

laboral debe ser un hecho por cuanto la ley es clara al afirmar que todas las personas somos idóneas para trabajar buscando una forma de mejorar el nivel de vida, claro está que todos somos entes competentes para laborar siempre y cuando se cumpla con los requisitos que implica esta inserción laboral.

El ejercer un cargo público o privado brinda satisfacción personal es decir permite que la persona se sienta útil a la sociedad sienta que es capaz de desempeñarse laboralmente con eficiencia demostrando que todo el tiempo de estudio no ha sido tiempo perdido sino más bien que ha sido una puerta para un futuro prometedor.

Pero ¿qué pasa cuando esas metas no se ven cristalizadas? La respuesta es obvia el estado de ánimo de la persona es bajo nada prometedor con una insatisfacción de sí mismo sintiendo culpabilidad y en algunos casos perdiendo el interés por mejorar, todos nos fijamos metas, no todas ellas pueden ser cumplidas pero se cree que si alguien da un apoyo es probable que las alcancemos.

El interés de diseñar una bolsa de empleos en la Universidad Técnica del Norte para la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español es el de convertirla en el apoyo que las graduadas y egresadas para ser insertadas laboralmente en instituciones sean de orden fiscal como particular y estamos seguros que el aval de la Universidad es una carta abierta para quienes desean trabajar.

La Universidad Técnica del Norte ha forjado su nombre desde hace muchos años formando buenos profesionales los mismos que han contribuido al desarrollo de nuestro país por ese motivo creemos que sería una gran carta de presentación ser recomendados por la UTN.

Una bolsa de empleos ubicaría a la mayoría de profesionales y al menos se trataría de terminar con las “palancas” por lo tanto es más seguro que las instituciones de orden público o privado llenarían sus vacantes con profesionales eficientes, preparados, con ética y valores profesionales mejorando el desarrollo del país y siguiendo con el lema del buen vivir que rige nuestro país atención con calidad y candidez virtudes que poseen las secretarías.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Convocatoria: Anuncio o escrito con que se convoca a varias personas.

Derechos: Conjunto de leyes y reglas que regulan la vida en sociedad y que los seres humanos deben obedecer:

Discriminación: Trato de inferioridad a una persona o colectividad por causa de raza, origen, ideas políticas, religión, posición social o situación económica.

Empleo: Ocupación de una persona en una actividad:

Exclusión: Eliminación acción y efecto de excluir

Frustración: Imposibilidad de satisfacer una necesidad física o un deseo.

Inmigración: Movimiento de población que consiste en la llegada de personas a un país o región diferente de su lugar de origen para establecerse en él de forma temporal o definitiva

Inserción: Incorporación inclusión de una persona o cosa en algo para que forme parte de ello

Laboral: Relativo al trabajo o a los trabajadores y a sus condiciones económicas, jurídicas y sociales

Negligencia: Falta de cuidado o interés al desempeñar una obligación

Ocupación: Trabajo que una persona realiza a cambio de dinero y de manera más o menos continuada. Empleo.

Orientación: Información o pauta que se da sobre alguna cuestión para que se lleve a cabo correctamente

Orientación: Información o pauta que se da sobre alguna cuestión para que se lleve a cabo correctamente

Paradigma: Ejemplo que sirve de norma o modelo.

Percepción: Conocimiento, idea o comprensión de una cosa mediante la inteligencia:

Personalidad: Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de las demás:

Rendimiento: Producto o utilidad que da una cosa.

Sabotaje: Daño que se hace intencionadamente en servicios como forma de lucha contra los organismos que los dirigen

Salario: Cantidad de dinero que se recibe por un servicio o un trabajo, especialmente manual.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad

2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

- ¿Del grupo de graduadas y egresadas cuántas estudiantes además de las señoras o señoritas que ya laboraban han logrado ser insertadas laboralmente en instituciones públicas o privadas?

- ¿Cómo influyen estos nuevos parámetros de inserción laboral para las futuras secretarias?

- ¿Es necesario diseñar un plan para socializar la oficina del estudiante en beneficio de las graduadas y egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte?

- ¿Se debería socializar la propuesta con las estudiantes y docentes de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte?

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
La inserción laboral constituye una acción encaminada a conseguir que determinadas personas inicialmente mal situadas en el mercado de trabajo puedan acceder al empleo y/o mantener su puesto de trabajo.	INSERCIÓN LABORAL	Graduadas y egresadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte. Período 2012-2013	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas Públicas - Empresas Privadas
La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste;	SATISFACCIÓN LABORAL	Dominio de actividades secretariales	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Efectividad - Actitud positiva - Buen desempeño - Colaboración - Buen animo

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Es la que caracteriza un hecho, una situación, un espacio y tiempo determinado.

La Investigación es descriptiva porque pretende caracterizar el hecho de la inserción laboral de las graduadas y egresadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte. Período 2012-2013.

3.1.2 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL-BIBLIOGRÁFICA

Consiste en recopilar datos valiéndose del manejo adecuado de libros, revistas u otras investigaciones, además de documentos de carácter histórico, estadístico y otros.

Este tipo de investigación se utiliza para la selección del tema y el diseño del marco teórico.

3.1.3 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Es la que se realiza en el mismo lugar en que se desarrolla o producen los acontecimientos en contacto con quien o quienes son los gestores del problema que se investiga.

Este tipo de investigación se aplicó para la recopilación de información en el mismo lugar en que se han producido los hechos.

3.1.4 INVESTIGACIÓN PROPOSITIVA

Es aquella que presenta una propuesta de solución al problema planteado. La Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, exige para sus trabajos de investigación la calidad de propositivos.

3.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos de que utilizan en la presente investigación son:

3.2.1 MÉTODO DEDUCTIVO

Es aquel que establece un proceso que va de los principios o afirmaciones generales a los hechos o casos particulares.

El método deductivo se aplicó en el planteamiento del problema y en la fundamentación teórica.

3.2.2 MÉTODO INDUCTIVO

Es aquel que partiendo de hechos particulares busca sus coincidencias para llegar a principios o paradigmas generales.

El método inductivo se aplicó en el desarrollo de las encuestas, porque a través de esta técnica se consiguió datos particulares que nos permitió llegar a una conclusión.

3.2.3 MÉTODO ESTADÍSTICO

Es aquel que nos sirve para la presentación de los datos, mediante cuadros, gráficos e interpretaciones. Se aplica para presentar los resultados de la investigación.

3.2.4 MODELO ECOLÓGICO CONTEXTUAL

Esta investigación se basó en el modelo ecológico contextual para poder realizar un análisis de la realidad y por consiguiente la comprobación de las variables que incluirán esta investigación, pero presentan como desventaja el hecho de ser parcial y limitado a contextos ambientales y poblaciones muy específicas. Sin embargo, tanto en unos como en otros se observan tres sistemas en interacción: el demandante de un empleo, o sea el sujeto que quiere acceder a un puesto de trabajo con sus características específicas; el mercado de trabajo, con las características del empleador y de los procesos de reclutamiento y el flujo entre la oferta y la demanda; y por último, la política económica que establece la legislación en cuanto a contrataciones y características de apoyo al empleo (Blanch, 1990; Enguita, 1989; Figuera, 1996; Montané, 1993; Super1991).

Este paradigma toma en cuenta las demandas, características socio-económicas y socio-cultural del entorno para poder entender o dar significado a las conductas de los alumnos, en este caso analizará estas conductas con los egresados de la especialidad de secretariado así como también es necesario saber cuáles son las expectativas, motivaciones de los profesionales y su contexto familiar las cuales están influenciadas por el entorno, e influyen en la relación entre el comportamiento y el entorno.

El carácter sociable del ser humano se resalta en este paradigma, puesto que la interacción entre los estudiantes y estudiantes- profesor constituyen un aporte muy importante al proceso educativo, que luego se verá reflejado en el desarrollo profesional de cada uno de los estudiantes egresados ya sea tomando en cuenta el aprendizaje por imitación, en el cual se postula que dentro de un grupo de personas, en este caso en un grupo de estudiantes, siempre van a haber modelos a imitar por sus compañeros y de esta forma los estudiante adquieren hábitos y conductas positivas, así como también aquellas conductas que son negativas y castigadas.

Si se tiene un conocimiento moderno, creativo, activo, innovador el producto de tal aprendizaje permitirá un mejor desempeño laboral.

Por lo tanto creemos que este modelo cumplió con las expectativas que esta investigación necesitó para desarrollarse.

El trabajo de grado se enmarca en los siguientes tipos de investigación.

3.3 TÉCNICAS INVESTIGATIVAS

Se utilizó las siguientes Técnicas:

3.3.1 Observación

Una etapa del método científico que sirvió para lograr el máximo grado posible de objetividad en el diagnóstico y desarrollo de la investigación que permitió cuantificar y cualificar las variables. La modalidad de observación fue directa e indirecta. Se realizó una encuesta a las

estudiantes para saber qué opinión tienen acerca de la inserción laboral después de haber culminado su carrera y la posible existencia de una bolsa de empleos en la UTN.

3.3.2 Encuesta

Se aplicó a las graduadas y egresadas de la carrera de Secretariado en Español del año lectivo 2012-2013 para conocer el nivel de inserción laboral en el que se encuentran después de haber culminado su carrera lo cual permitió el mejor análisis de las respuestas y la opinión de los estudiantes involucrados en este proceso investigativo.

3.4. Población

Para desarrollar esta investigación, se seleccionó la Universidad Técnica del Norte, a las graduadas y egresadas de la carrera de Secretariado en Español del año lectivo 2012-2013.

3.4.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

CUADRO DE POBLACIÓN DE GRADUADAS Y EGRESADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE. PERÍODO 2010-2013

PERÍODO 2012-2013	GRADUADAS Y EGRESADAS
	84

3.4.2 CÁLCULO DE LA MUESTRA

En el presente trabajo no se realizó el cálculo de la muestra, por cuanto se necesita trabajar con toda la población.

CAPÍTULO IV

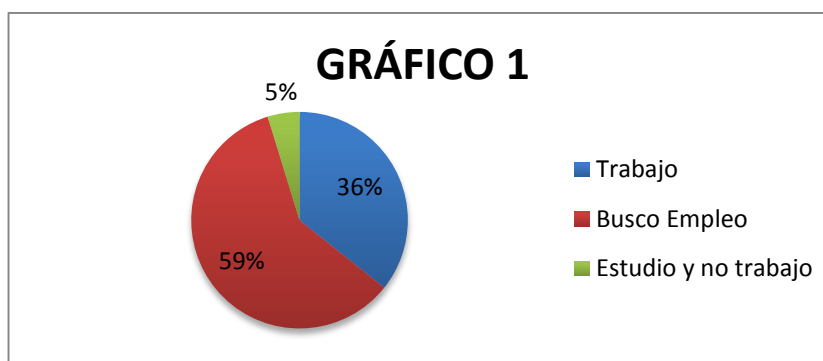
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1 ¿Cuál de las siguientes es su situación laboral actual?

Tabla Nro. 1

RESPUESTAS	F	%
Trabajo	30	36%
Busco empleo	50	59%
Realizo nuevos estudios y no trabajo	4	5%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

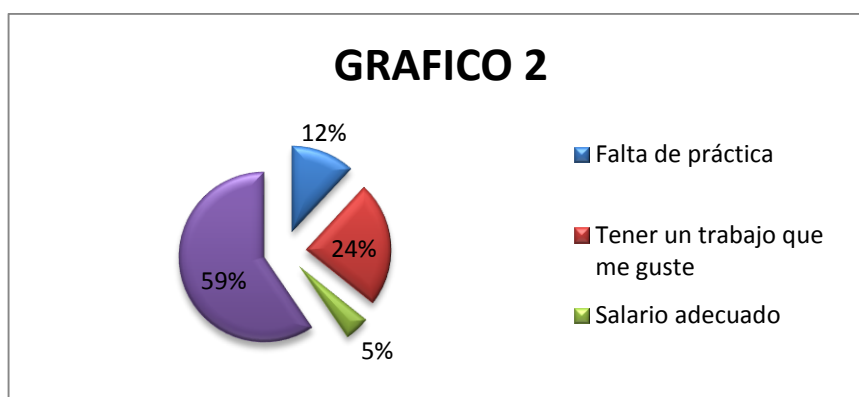
De las encuestas realizadas se determina que la situación laboral actual de la mitad de las encuestadas es que se encuentran buscando empleo.

2.- ¿De los siguientes elementos, con cual justifica su dificultad para encontrar trabajo?

Tabla Nro. 2

RESPUESTAS	F	%
Falta de práctica profesional	10	12%
Tener un trabajo que me guste	20	24%
Salario adecuado	4	5%
Falta de oportunidades de trabajo	50	59%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

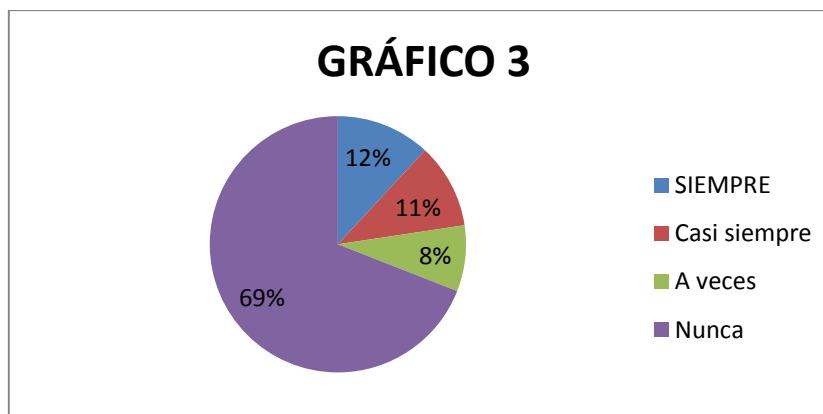
De las encuestas realizadas se determina que más de la mitad de las encuestadas justifica su dificultad para encontrar trabajo, con la falta de oportunidades.

3.- ¿Ha rechazado trabajos por considerarlos poco adecuados a su titulación?

Tabla Nro. 3

RESPUESTAS	F	%
SIEMPRE	10	12%
CASI SIEMPRE	9	11%
A VECES	7	8%
NUNCA	58	69%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

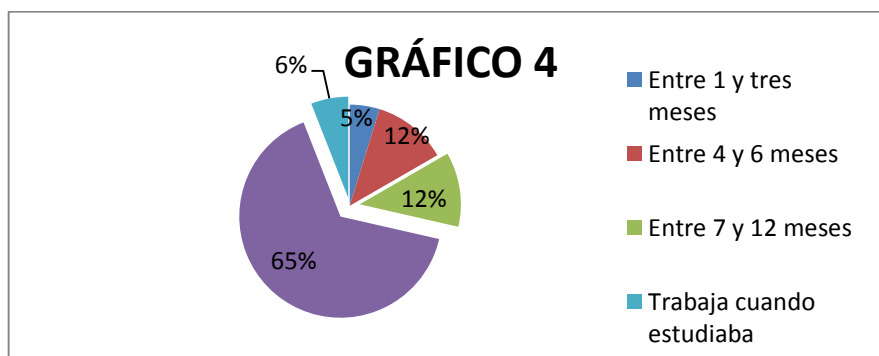
De las encuestas realizadas se determina que más de la mitad de encuestadas no han rechazado trabajos por considerarlos poco adecuados a su titulación.

4.- ¿Cuánto tiempo tardó en encontrar su primer empleo adecuado a su titulación una vez finalizados los estudios superiores? (Sólo si lo tiene)

Tabla Nro. 4

RESPUESTAS	F	%
1 A 3 MESES	10	6%
4 A 6 MESES	5	12%
7 A 12 MESES	10	12%
MÁS DE 24 MESES	38	65%
TRABAJABA CUANDO FINALICE LOS ESTUDIOS	21	5%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

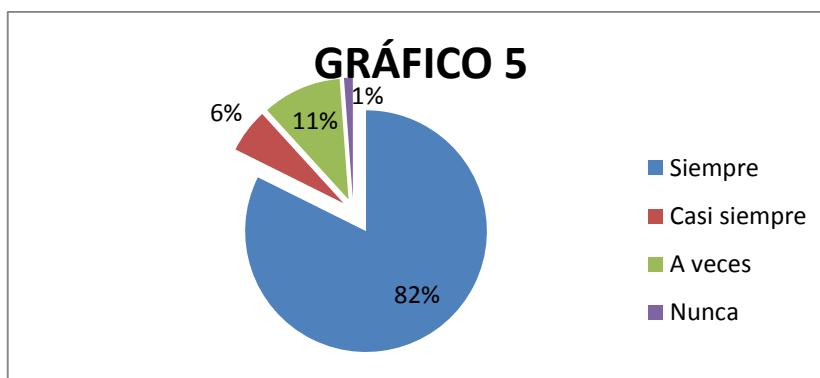
De las encuestas realizadas se determina que más de la mitad de las encuestadas ha tardado más de 24 meses en encontrar su primer empleo adecuado a su titulación una vez finalizados los estudios superiores.

5.- ¿Cree que la falta de empleo causa baja autoestima y sentimientos de insatisfacción en las personas?

Tabla Nro. 5

RESPUESTAS	F	%
SIEMPRE	70	82%
CASI SIEMPRE	5	6%
A VECES	9	11%
NUNCA	1	1%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

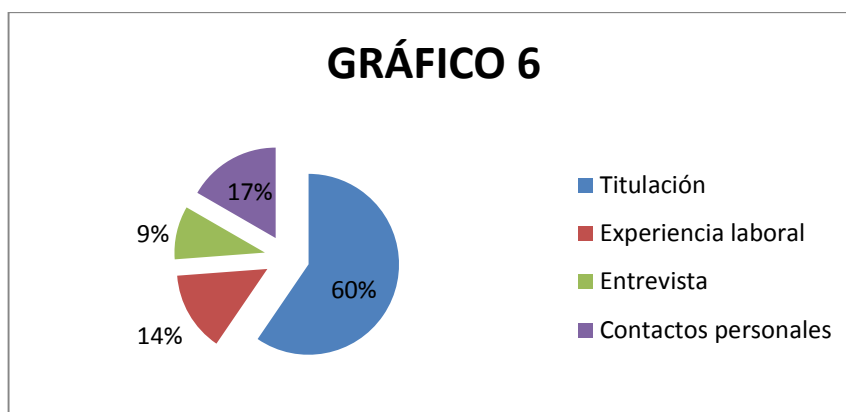
De las encuestas realizadas se determina que la mayoría de las encuestadas opina que la falta de empleo causa baja autoestima y sentimientos de insatisfacción en las personas.

6.- ¿Qué aspectos de su currículum considera que son más importantes para conseguir empleo?

Tabla Nro. 6

RESPUESTAS	F	%
TITULACIÓN	50	60%
EXPERIENCIA LABORAL	12	14%
ENTREVISTA DE SELECCIÓN	8	9%
CONTACTOS PERSONALES	14	17%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

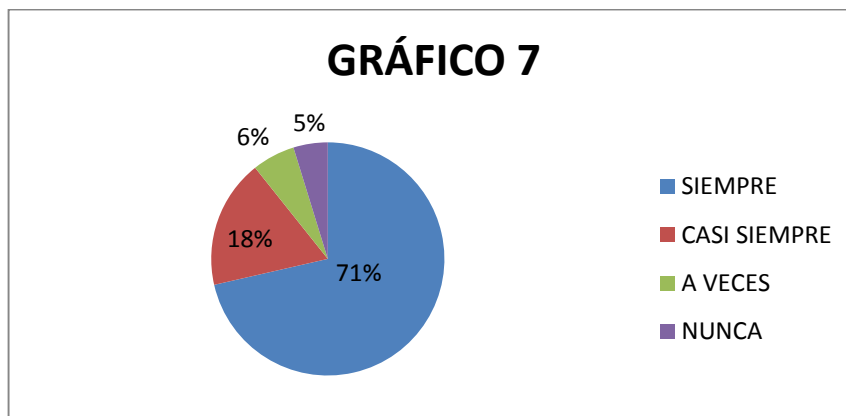
De las encuestas realizadas se determina que la mitad de las encuestadas considera que la titulación es el aspecto de su currículum que es más importante para conseguir empleo.

7.- ¿Cree que la carrera de Secretariado Ejecutivo debería manejar una bolsa de empleos con la finalidad de insertar laboralmente a sus egresadas y graduadas?

Tabla Nro. 7

RESPUESTA	F	%
SIEMPRE	60	71%
CASI SIEMPRE	15	18%
A VECES	5	6%
NUNCA	4	5%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

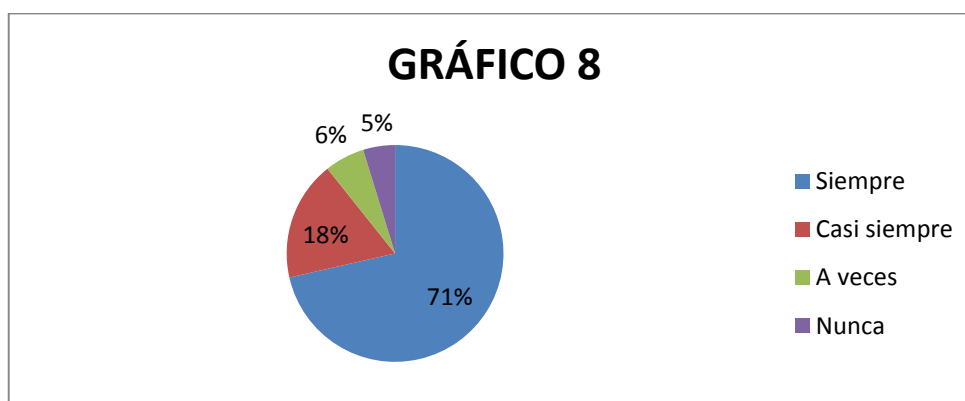
De las encuestas realizadas se determina que más de la mitad de las encuestadas considera que la carrera de Secretariado Ejecutivo debería manejar una bolsa de empleos con la finalidad de insertar laboralmente a sus egresadas y graduadas

8.- ¿Si la carrera de Secretariado Ejecutivo le brindara la oportunidad de ingresar sus datos a una bolsa de empleos accedería a ella?

Tabla Nro. 8

RESPUESTAS	F	%
SIEMPRE	60	71%
CASI SIEMPRE	15	18%
A VECES	5	6%
NUNCA	4	5%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

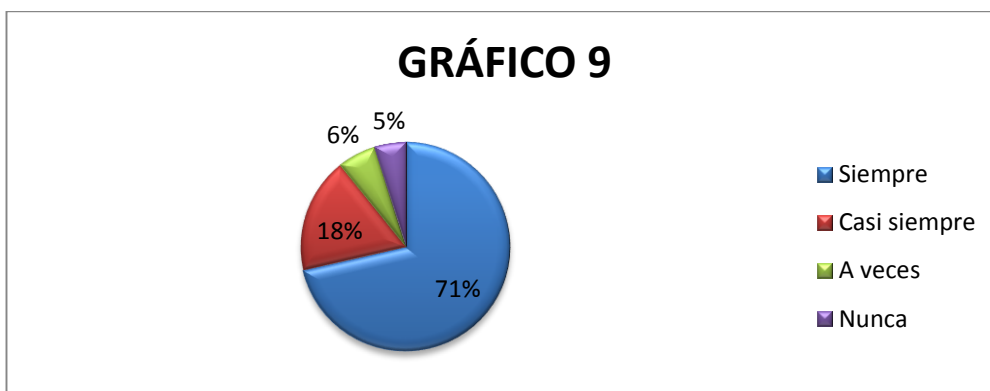
De las encuestas aplicadas la mayoría está en total acuerdo de acceder a los servicios de una bolsa de empleos que les podría ofrecer la carrera de Secretariado Ejecutivo.

9.- ¿Cree usted que con la implementación de una bolsa de empleos para la Carrera de Secretariado Ejecutivo, se lograría disminuir el desempleo en las graduadas y egresadas de la carrera?

Tabla Nro. 9

RESPUESTAS	F	%
SIEMPRE	60	71%
CASI SIEMPRE	15	18%
A VECES	5	6%
NUNCA	4	5%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

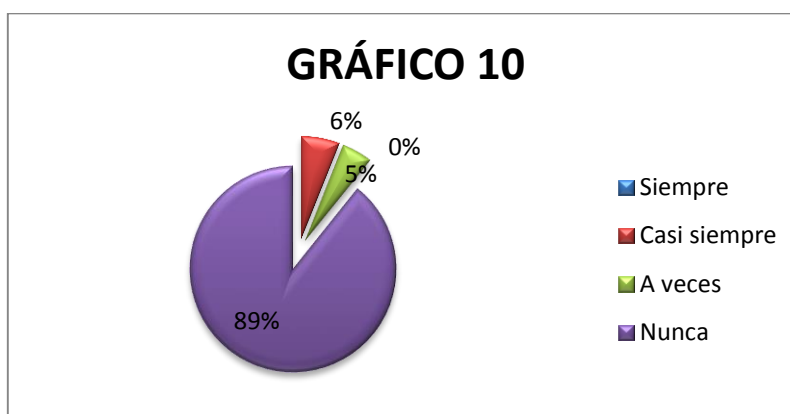
De las 158 encuestas realizadas se determina que la mayoría de las encuestadas opina que con la implementación de una bolsa de empleos para la Carrera de Secretariado Ejecutivo, se lograría disminuir el desempleo en las graduadas y egresadas de la carrera

10.- ¿El efectuar las prácticas pre profesionales le ayudó para que le contrataran en la misma organización que las realizó?

Tabla Nro. 10

RESPUESTAS	F	%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	5	6%
A VECES	4	5%
NUNCA	75	89%
TOTAL	84	100%

FUENTE: ENCUESTA EGRESADAS Y GRADUADAS CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO 2012-2013



Elaborado por: Alejandra Torres

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas la mayoría de la población opina que el realizar las practicas pre profesionales no les ayudo para ser contratadas en las instituciones donde las realizaron.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados que arrojaron las encuestas que fueron aplicadas a las egresadas y graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte durante el año lectivo 2012-2013 se puede concluir que:

- Aun a pesar de haber culminado una carrera universitaria una gran mayoría sigue desempleada en busca de una oferta laboral, que vaya de acuerdo a la preparación académica.
- En muchos casos el no haber podido insertarse laboralmente en empresas públicas o privadas luego de haber culminado los estudios ha generado frustraciones, depresión entre otros síntomas propios de una insatisfacción laboral.
- Luego de haber participado de esta encuesta la mayoría de encuestadas manifiestan con agrado formar parte de la bolsa de empleos que ofrece la Oficina del Estudiante, para ayudar a que sus estudiantes encuentren un trabajo al momento de terminar la carrera y así tratar de disminuir el desempleo al que deben someterse una vez culminados los estudios universitarios.
- La Universidad Técnica del Norte cuenta con una bolsa de empleos que servirá de apoyo a los estudiantes que han culminado su carrera universitaria y que sería una manera de disminuir el desempleo pero le hace falta promoción para las personas que ya terminaron sus estudios.

5.2. RECOMENDACIONES

Una vez establecidas las conclusiones podemos emitir algunas recomendaciones:

- Si bien es cierto que la carrera escogida para obtener nuestro título va de acuerdo a nuestra perspectiva de un futuro prometedor no podemos cerrar los ojos a la realidad y estancarnos por no encontrar un trabajo acorde a nuestro conocimiento adquirido la experiencia nos hace más valiosos por lo tanto recomendamos enrolarse en oportunidades que se presentan mientras logramos cristalizar nuestro objetivo de mejorar el nivel de vida.
- Para las personas que se sienten deprimidas, insatisfechas con sus expectativas laborales por la falta de empleo, se recomienda buscar ayuda profesional como un proceso transitorio en el camino de ubicarse laboralmente, oportunidades que en la actualidad se van dando en los distintos medios que el gobierno va aperturando como, socio empleo, mi primer empleo entre otros las depresiones ocasionan un perjuicio que involucra directamente a la familia.
- Todas las instituciones sean estas estatales o particulares están en la obligación de insertar personal calificado y esta calificación solo le da su título por lo tanto no debemos quedarnos solo como egresados debemos obtener nuestro título así también nuestras oportunidades serán mayores.
- Por último se recomienda tomar en cuenta la propuesta alternativa de la creación de la bolsa de empleos para la carrera de Secretariado Ejecutivo como una manera de colaborar con los estudiantes que van culminando sus estudios ubicándolos en empresas públicas o privadas erradicando de alguna forma el desempleo.

CONTESTACIÓN A LAS INTERROGANTES

- ¿Del grupo de graduadas y egresadas cuántas estudiantes además de las señoras o señoritas que ya laboraban han logrado ser insertadas laboralmente en instituciones públicas o privadas?

Según datos preliminares obtenidos apenas un veinte por ciento han logrado ubicarse laboralmente en ciertas instituciones, inmerso a este porcentaje se encuentra el hecho de que muchas de ellas ya se encontraban laborando y necesitaban su título académico para continuar ejerciendo sus funciones.

- ¿Cómo influyen estos nuevos parámetros de inserción laboral para las futuras secretarías?

Las nuevas directrices laborales que en la actualidad se maneja en nuestro país influyen de manera positiva ya que es manera de incentivar el estudio y una mejor preparación académica para poder brindar un servicio de calidad. Formando parte de las políticas del Sumak Kausay “EL plan del Buen Vivir”

- ¿Es necesario diseñar un plan para socializar la oficina del estudiante en beneficio de las graduadas y egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte?

Como la universidad técnica del norte posee un departamento de empleos para los estudiantes que van culminando las diferentes carreras, es necesario realizar esta socialización a las personas que ya no se encuentran en la universidad para que tengan conocimiento del beneficio que tienen en caso de no haber sido

incluidas laboralmente en alguna institución y más aún porque este departamento fue creado hace apenas unos meses.

- ¿Se debería socializar la propuesta con las estudiantes y docentes de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte?

Esta propuesta está encaminada en ayudar a las personas que ya terminaron sus estudios a que se integren a este nuevo proyecto que ofrece la universidad para que se beneficien de este servicio y puedan obtener un empleo. Y que mejor con el aval de esta institución de alto prestigio.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

LOCALIZACIÓN DE LAS EGRESADAS Y GRADUADAS DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013 Y LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PASOS PARA EL INGRESO A LA PÁGINA WEB DE LA OFICINA DEL ESTUDIANTE

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La educación es la base para el desarrollo de la sociedad por ello es necesario mejorar nuestro nivel académico y fijarnos metas que nos permitan obtener un avance personal como la satisfacción de haber cristalizado el anhelo de ser un ente productivo para este país en el que vivimos.

La búsqueda de un empleo se ha tornado difícil y luego de haber realizado una investigación directa a las egresadas y graduadas de la carrera de secretariado se ha podido palpar la situación laboral de cada una de las encuestadas y el agrado que muestran ante la alternativa de que la universidad que las educó les ofrezca una propuesta de buscarles empleo manteniendo así una esperanza de ubicarse en empleos donde serán valoradas por su preparación académica.

Recientemente la Universidad inauguró la Oficina del Estudiante con la misión de insertar a los estudiantes laboralmente en empleos que vayan acorde a su preparación académica.

Esta propuesta está encaminada a colaborar con la Oficina del Estudiante localizando y socializando a las graduadas y egresadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español la referida Oficina, la cual es de vital importancia en el proceso de inserción laboral por cuanto esta sería un apoyo fuerte para poder conseguir empleo con el aval de la Universidad Técnica del Norte.

Al ser estudiante de la carrera y palpar directamente lo difícil que es insertarse laboralmente en instituciones públicas o privadas, son estas, razones suficientes para plantear esta alternativa de ayuda con la finalidad de abrir campos laborales en las instituciones donde requieran de los servicios profesionales de personas preparadas y respaldadas con un título académico, requisito indispensable que en la actualidad se necesita para obtener un buen perfil y ser contratados.

6.2.1 APORTES DE LA PROPUESTA.

La idea de localizar a las egresadas y graduadas, así como socializar los pasos para el ingreso de información en la base de datos de la Oficina del Estudiante, tiene la finalidad de insertar laboralmente a las graduadas y egresadas específicamente de la carrera de secretariado ejecutivo y realizar el seguimiento a los estudiantes que culminaron con la carrera cumpliendo así con uno de los requisitos de la CEAACES entidad que regula el funcionamiento de las universidades estatales y privadas del Ecuador, de ahí que podemos encajar a esta propuesta como un aporte social ya que serviría de beneficio a todos los estudiantes que ingresen a

este establecimiento y que luego al culminar su formación académica llenen los formularios que estas bolsas de empleos proponen y que en muchos de los casos serán tomados en cuenta para la obtención de un empleo.

No solo será un aporte social sino también psicológico ya que las personas que obtengan un trabajo a través de la bolsa de empleos sentirán satisfacción personal que les hará mantener su autoestima elevada más motivados y es claro que una persona psicológicamente estable es un ser humano útil y valorado para desempeñar cargos profesionales importantes dentro de las empresas.

Esta propuesta beneficiaría en primer lugar a las egresadas y graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español; a las Instituciones sean estas de orden público o privado que necesiten insertar profesionales a sus líneas laborales; y, a la Universidad Técnica del Norte por el hecho de representar a profesionales altamente preparados y calificados para desempeñar cualquier cargo a los que serían asignados de acuerdo a la oferta y demanda que manifieste la oficina del estudiante.

6.2.2 Factibilidad

La presente propuesta es factible porque el ante proyecto ha sido aprobado siendo este el primer paso, luego se podría mencionar la aceptación positiva de las egresadas y graduadas investigadas.

Realmente no se podría hablar de limitaciones ya que se ha recibido la colaboración de los directivos, docentes y ciertos funcionarios de la Carrera quienes han visto en esta propuesta un apoyo a los estudiantes

que obtienen su título y que en muchos casos se marchan sin propuestas laborales a engrosar las largas líneas del desempleo.

Por lo antes mencionado esta propuesta se enmarca en el proceso de lo factible.

6.3. Fundamentación de la propuesta.

Esta propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos: social, psicológico y tecnológico.

Para desarrollar el aspecto psicológico nos basamos en Howard Gardner

TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE GARDNER

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. Un ilustre antecedente cercano de la Inteligencia Emocional lo constituye la teoría de 'las inteligencias múltiples' del Dr. Howard Gardner, de la Universidad de Harvard, quien plantea en su libro ("Frames of Mind", 1983) que las personas tenemos 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo.

Dentro de las siete inteligencias múltiples que nos señala el Dr. Howard Gardner encontramos:

La Inteligencia Interpersonal que implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.

La Inteligencia Intrapersonal: Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados, como autoconfianza y automotivación.

En otras palabras podemos entender que si desarrollamos positivamente esta inteligencia que forma parte de las siete que el ser humano posee seríamos más eficientes y autosuficientes.

HendrieWeisinger (2010) manifiesta que:

“La Inteligencia es útil en tiempos de bonanza, imprescindible en tiempos de crisis”

Entendemos que una estabilidad emocional nos puede ayudar a sobrellevar situaciones en las que podemos reaccionar de forma serena mostrando actitud positiva, y en aquellas situaciones en las que sentimos que todo es negativo con sensaciones de impotencia en las que decaemos en crisis emocionales como las que se nos puede presentar en casos de desempleo por mencionar el ejemplo que se acerca a nuestra propuesta.

Según Daniel Goleman (1995)

Manifiesta que la inteligencia emocional consiste en: ***conocer las propias emociones, manejar las emociones, motivarse a sí mismo, reconocer las emociones de los demás y por ultimo establecer relaciones.***

La inteligencia emocional es el factor principal del éxito, que incluye otros factores como la relación con los demás y consigo mismo, el autocontrol y la perseverancia.

Mantener una inteligencia emocional sana permite mantener una relación motivante con uno mismo además relaciones interpersonales estables con los demás.

TEORIA SOCIO-HISTORICO-CULTURAL DE VYGOTSKY

Para fundamentar el aspecto social nos basaremos en Lev *Vygotsky* quien a través de su teoría histórico social cultural nos aclara la actuación de un individuo solo y en comunidad.

Vygotsky aparece en 1920 con su modelo socio-histórico –cultural y manifiesta que:

La distancia entre la capacidad real de un individuo para resolver por sí mismo un problema y la capacidad potencial a desarrollar, en base a la guía de otra persona experta, que le ayuda a lograr conocimientos de mayor complejidad para hacer uso de ellos en diferentes escenarios

Este fundamento se asimila a la inteligencia emocional que se mencionó anteriormente y nos ayuda es establecer el desarrollo social que un ser humano encuentra cuando convive en sociedad y como forma parte de esta el desarrollo de su comportamiento.

La visión de esta propuesta es la inserción laboral de las egresadas y graduadas de la carrera de secretariado para servicio a la comunidad mediante la atención al cliente de las empresas que necesitan de este tipo de personal.

EL USO DE LAS TICS

Para el desarrollo de esta propuesta se ha tomado en cuenta el aspecto tecnológico ya que para poder socializar la bolsa de empleo a las graduadas y egresadas se utilizará las redes sociales, los medios de comunicación como radio , prensa y televisión que sean de mayor acogida por la ciudadanía y una vez que se haya captado la atención de las interesadas la bolsa de empleos ocupará formas de datos que luego serán ingresadas y subidas a la página web de la Oficina del Estudiante que será el medio de conexión entre los solicitantes en este caso las estudiantes egresadas o graduadas de la carrera, la Universidad y las empresas interesadas en contratar el personal que la Universidad oferta.

Para Francisco Leyton (2012) (LEYTON)

Las TIC son herramientas teórico conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Los soportes han evolucionado en el transcurso del tiempo (telégrafo óptico, teléfono fijo, celulares, televisión) ahora en ésta era podemos hablar de la computadora y de la Internet. El uso de las TIC representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos.

La tecnología ya forma parte de nuestras vidas es imposible encontrar personas de esta era sin aparatos tecnológicos de diversas clases como celulares, laptops, computadoras de escritorio inclusive televisiones LED con acceso a internet y las tan mencionadas tablets herramientas que hoy se han convertido en necesidades pues todo se maneja por las páginas web por tal motivo la hoja de vida o la forma donde se llenaran

los datos de los aspirantes a diferentes cargos se la podrá obtener a través del internet brindando mayor facilidad tanto a los estudiantes como a los funcionarios que serán delegados para cumplir con la misión de poner en contacto a las empresas con los interesados.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- Presentar la propuesta de localización de las egresadas y graduadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español durante el año lectivo 2012-2013, y la socialización de los pasos para el ingreso a la página web de la Oficina del Estudiante con la finalidad que conozcan y formen parte de este sistema de inserción laboral que propone la Universidad Técnica del Norte.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Brindar la oportunidad a las estudiantes que se encuentran en proceso de obtener su título profesional de ser insertados laboralmente en instituciones públicas o privadas a través de una hoja de datos que formará parte de la oficina del estudiante que la Universidad Técnica del Norte oferta.
- Difundir la propuesta de localización de las egresadas y graduadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español durante el año lectivo 2012-2013, y la socialización de los pasos para el ingreso a la página web de la Oficina del Estudiante a

través de los medios de comunicación que tiene la Universidad, con propagandas en los diarios de mayor circulación, la entrega de volantes dentro de la universidad y en su página web.

6.5. Ubicación sectorial y física

La propuesta funcionará en apoyo a la oficina del estudiante que recientemente fue inaugurada en este establecimiento razón por la cual se describe la mencionada oficina para que se entienda claramente la visión y misión por lo cual fue creada enfocándose en el beneficio que puede brindar a los egresados y graduadas de todas las carreras que oferta la universidad.

En la actualidad la Universidad Técnica del Norte se encuentra liderada por el Dr. Miguel Naranjo Toro como RECTOR, Dra. María De la Portilla VICERRECTORA ACADÉMICA, Ing. Ney Mora VICERRECTOR ADMINISTRATIVO, en el período 2012-2017, basado en un Modelo Educativo de Desarrollo Humano

La Oficina del Estudiante de la Universidad Técnica del Norte, es creada bajo resolución del Honorable Consejo Universitario (HCU) en sesión ordinaria llevada a efecto el día lunes 23 de julio del 2012, en ejercicio de las atribuciones legales establecidas en el numeral 13 del Art. 8 del Estatuto Orgánico, RESUELVE:

1. Aprobar la Creación de la Oficina del Estudiante, cuya estructura estará conformada con el Personal Profesional que exista dentro de la Universidad Técnica del Norte y que cumpla con los perfiles profesionales respectivos.

2. Aprobar la creación de la partida presupuestaria para el Responsable de la Oficina del Estudiante.

Oficio N° 140-HCU-UTN.

Datos Generales

Nombre: OFICINA DEL ESTUDIANTE

Sigla: ODE

Tipo: Vinculación

Financiamiento: Estatal

Fecha de Creación: 18/01/2013

Teléfono: (593 6) 2997800 ext. 7188

Casilla Postal: 199

Portal Web: www.utn.edu.ec/oficinaestudiante

Correo Electrónico: oficinaestudiante@utn.edu.ec

Horario de atención: Mañana (L-V): 8:00-13:00; Tarde (L-V): 14:00-17:00

Despacho: (Edificio Central, Planta Baja)

Provincia: IMBABURA

Cantón: IBARRA

Ciudad: IBARRA

Calle Principal: Av. 17 de JULIO

Calle Secundaria: GRAL. JOSE MARIA CORDOVA

Número de la Dirección: 5-21; Campus Universitario.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Además del objetivo principal que tiene la oficina del estudiante como es servir de intermediario entre los estudiantes, egresados y graduados y las empresas para la colocación en el mercado laboral, se encuentra la localización y la socialización de los pasos para el ingreso correcto a la Oficina del Estudiante a las egresadas específicamente de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español para que formen parte de la base de datos de este departamento y se beneficien de este nuevo servicio que la Universidad se encuentra ofertando.

Para la localización, y socialización de los pasos para el ingreso a la plataforma de la Oficina del Estudiante de las egresadas y graduadas de la carrera de secretariado ejecutivo en español del año 2012-2013 utilizaremos el taller de sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención.



Fuentes: Captura Pantalla Nro. 1 Elaborado por: Alejandra Torres

TALLER 1

<p style="text-align: center;">CONTENIDO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Localizar a las egresadas y graduadas de la carrera de secretariado ejecutivo en español durante el año lectivo 2012-2013
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicar a las egresadas y graduadas de la carrera de secretariado ejecutivo en español durante el año lectivo 2012-2013 vía telefónica usando la base de datos que maneja la oficina del estudiante sea a números convencionales, celulares o a través de los correos electrónicos. ✓ Informar sobre la existencia de la oficina del estudiante. ✓ Invitar a una futura socialización sobre el manual para ingresar su información actual. ✓ Confirmar la asistencia
<p style="text-align: center;">METODOLOGÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Explicativa: ya que necesitamos brindar una información y esta metodología reconoce cuatro elementos fundamentales sujeto,

	objeto, medio y fin.
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de las egresadas y graduadas de la carrera de secretariado ejecutivo en español durante el año lectivo 2012-2013 ✓ Teléfono para llamadas a números convencionales. ✓ Teléfono celular para llamadas a números celulares ✓ Recargas telefónicas.
EVALUACIÓN	En la evaluación para este taller utilizaremos la siguiente tabla:

Nómina Egresadas y Graduadas	Contactadas	No contactadas	Aceptación de la Información Proporcionada	Negación a la información proporcionada
1	X		X	
2		x		
3	X		X	
4		x		

TALLER 2

<p style="text-align: center;">CONTENIDO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Socializar el manual para que puedan ingresar sus datos en la oficina del estudiante a través de la página web de la UTN a las egresadas y graduadas de la carrera de secretariado ejecutivo en español durante el año lectivo 2012-2013
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir a las egresadas y graduadas de la carrera de secretariado ejecutivo en español durante el año lectivo 2012-2013 en las instalaciones de la UTN. ✓ Verificar la asistencia ✓ Informar con detalle sobre la existencia de la oficina del estudiante. ✓ Socializar los pasos a seguir para que puedan ingresar sin problemas a la página web de la UTN e inscribirse en la oficina del estudiante. ✓ Agradecer la asistencia ✓ Entregar el manual a las asistentes.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expositiva-Participativa : ya

METODOLOGÍA	que la información que se entregara vendrá cargada de interrogantes por parte de las asistentes
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auditorio Antonio Posso ✓ Proyector ✓ Diapositivas ✓ Control de asistencia. ✓ Manuales
EVALUACIÓN	En la evaluación para este taller utilizaremos la siguiente tabla:

Nómina Listado de Asistencia	Interesadas en ingresar sus datos	No interesadas en ingresar sus datos
1	X	
2		x
3	X	
4		X
5	X	

6.7. Impactos de la Propuesta

El principal Impacto que se generará con esta propuesta es en el ámbito social ya que trabajar no sólo nos aporta dinero. Trabajar lleva consigo un sentimiento de pertenencia e identidad de la persona con el rol que desempeña en su labor diaria en beneficio de la sociedad. La relación persona-trabajo es indispensable hoy, así lo fue durante los años pasados y lo seguirá siendo ya que el mundo se ha vuelto mucho más capitalista, y la gente consumista, para poder cubrir este tipo de necesidades y de comodidades es necesario contar con un sueldo estable y de ahí la importancia que tiene el trabajo dentro de la sociedad para cada individuo

Otro espacio en el que el impacto de esta propuesta será determinante es en el psicológico, dado que el desempleo genera dos tipos de sensaciones por un lado, la sensación de que “hoy puede ser el último día de trabajo” para quienes no están registrados en sus empleos, en tanto que para los que sí lo están, “el temor a quedar desempleados y pasar a la informalidad para sobrevivir”.

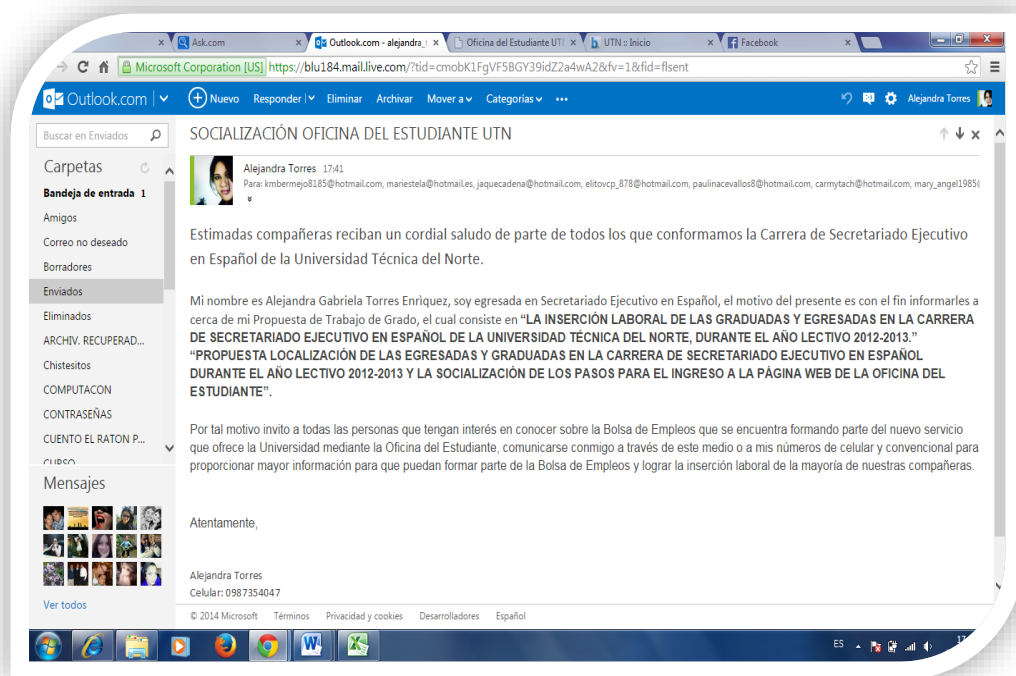
Por lo tanto creemos que el sentirse apoyado, protegido a través de una bolsa de empleos pueda aplacar la incertidumbre que genera el desempleo, no podemos decir que el ciento por ciento de todas las personas que se pueden beneficiar de este servicio serán ubicadas en empresas por los parámetros que se manejan en la actualidad como la edad por citar un ejemplo.

La intención de localizar a las egresadas y graduadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo en español es que formen parte de este actual servicio que brinda la Universidad Técnica del Norte, como un camino de mejorar su estatus laboral y social ya que quien brinda su contingente

humano con sus conocimientos colabora a la evolución de una sociedad la misma que engrandece el desarrollo de un país.

6.8. Difusión

La difusión de esta propuesta se la realizará a través de llamadas telefónicas, o por las redes sociales específicamente correos electrónicos para ubicar a las egresadas y graduadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo de la UTN durante el año lectivo 2012-2013.



Fuente: Captura Pantalla Nro. 2 y 3 Elaborado por Alejandra Torres



Las capacitaciones que se ofrecerán a las egresadas y graduadas en Secretariado Ejecutivo se las publicitará a través de afiches, volantes, y spots radiales.



Fuente: Creado por Priscila Rosero

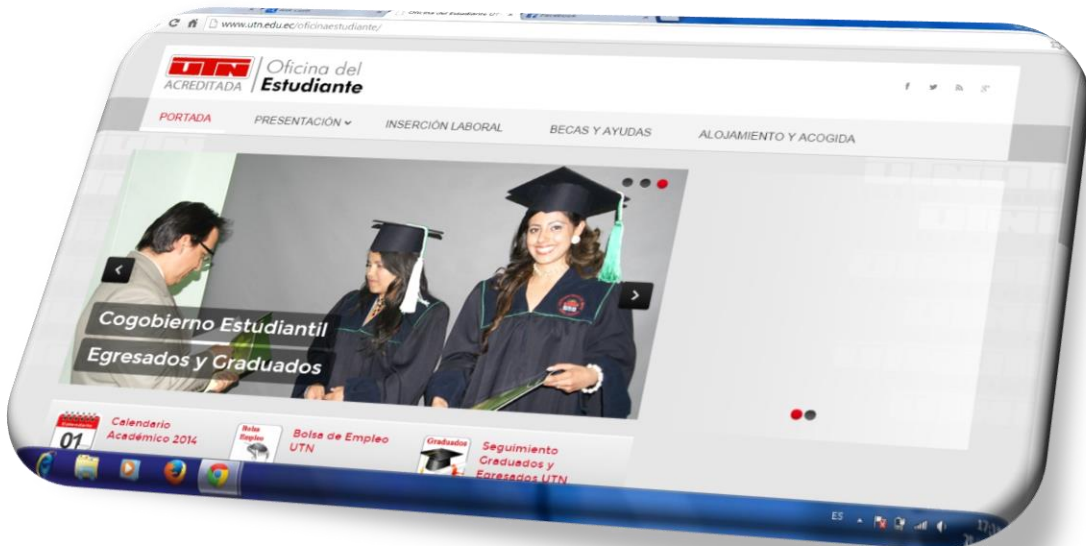
Una vez que han sido localizadas vamos a proceder a la socialización de los pasos para el ingreso a la página web de la oficina del estudiante y de esta manera puedan desde sus hogares o algún sitio web ingresar sus datos y formen parte de la bolsa de empleos que ofrece la Oficina del Estudiante.



Fuentes: Captura Pantalla Nro. 4 Elaborado por: Alejandra Torres



Fuente: Captura Pantalla Nro. 5 Elaborado por Alejandra Torres



Fuente: Captura Pantalla Nro. 6 Elaborado por Alejandra Torres

BIBLIOGRAFÍA

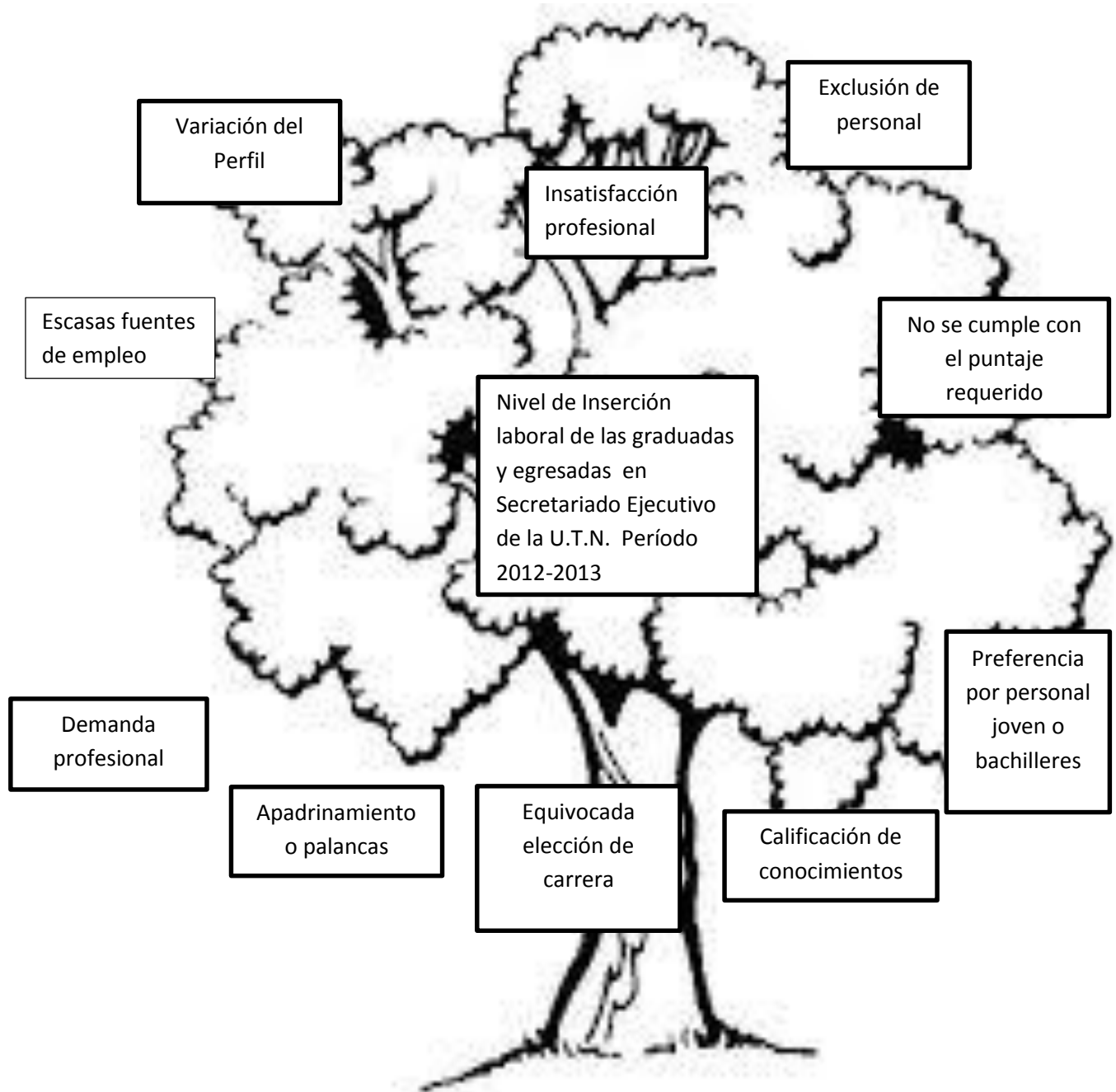
1. Álvarez, Miguel. Feedback Laboral y Satisfacción. España, 2000.
2. BANDURA, Alfredo. Pensamiento y Acción. Barcelona España: Martínez Roca, 2001.
3. BORJA, Ariel. Inserción y Búsqueda de Empleo. Buenos Aires Argentina, 1992.
4. COLEMAN, John. Inserción de los Jóvenes para el Cambio. Madrid: Narcea, 1992.
5. DESSLER. Teoría de la Satisfacción Laboral. 1987.
6. DIARIO. Journal of Vocational Behavior 9 de noviembre de 2013: 12-13.
7. Diccionario de la Lengua Española. s.f.
8. ECHEVERRIA, Bolívar. Guía para el Seguimiento de su Evolución. Barcelona España, 1993.
9. ENGUIT, Ana. Cuestionario Revisado de Personalidad. Madrid, 1989.
10. FIGUEROA, Pablo. La Inserción Socio Profesional del Universitario. Buenos Aires, 1994.
11. FUENTE, Rusbult. Cuando los Burócratas reciben Blues, Diario de la Psicología Social Aplicada. 1995.
12. GILME, Van Haller. Tratado de Psicología Empresarial, Tomo I. España: Martínez Roca, 1999.
13. GOBIERNO, DEL ECUADOR. «Constitución del Ecuador.» Quito, 2008.
14. GOBIERNO, del Ecuador. «Ley del Servidor Público del Ecuador.» Quito, 2010.
15. GOLEMAN, Daniel. 1995.

16. HERNÁNDEZ, Jhon, ABRAHAM, López. Aprender a Buscar Trabajo. Evaluación Entidades Formativas. Cauce, 1999.
17. ING. GUEVARA, CATHY. OFICINA DEL ESTUDIANTE UTN ALEJANDRA TORRES. 14-18-28 de AGOSTO de 2014.
18. LEE, Shulman. Teoría, Medición, Desarrollo y Comportamiento. Madrid, 1996.
19. LEYTON, Francisco. 2012.
20. MAYO, George. Los Problemas de la Humanidad en una Sociedad Industrializada. New York, 2004.
21. MONTANÉ, James. Orientación Ocupacional. Barcelona, 1993.
22. «Oferta y Demanda de Trabajo en Ecuador.» (2008).
23. «Oficina del Estudiante.» s.f. 6-8-10-18 de agosto de 2014 <<http://www.utn.edu.ec/oficinaestudiante/>>.
24. ROBBINS, Emanuel. Matrices Progresivas. Barcelona, 1998.
25. UNIVERSIDAD, DE LOS ANDES. s.f. 27 de enero de 2014 <http://www.uandes.cl/imagenes/biblioteca/tutoriales/guia_confeccion_citas_y_referencias_bibliograficas/normas_appa.pdf>.
26. VYGOTSKY, Lev. Teoría Histórico Social-Cultural. s.f.

ANEXOS

ANEXO 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2: ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Como estudiante de octavo nivel de la carrera de Secretariado Ejecutivo en español de los programas Semi-Presenciales, y para la calificación del proyecto previo a la obtención del título de licenciatura, debo realizar la siguiente encuesta, donde se conocerá las diversas opiniones de las graduadas y egresadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo de la U.T.N. Período 2012-2013.

Su opinión es de gran importancia a esta investigación: marque con una x en el literal que usted crea conveniente.

1 ¿Cuál de las siguientes es su situación laboral actual?

- Trabajo ()
Busco empleo ()
Realizo nuevos estudios universitarios adicionales y no trabajo ()

2.- ¿De los siguientes elementos, con cual justifica su dificultad para encontrar trabajo?

- Falta de práctica profesional ()
Tener un trabajo que me guste ()
Tener un trabajo y un nivel de retribución adecuados ()
La necesidad de seguir estudiando ()
Actividades personales que me impiden trabajar ()

3.- ¿Ha rechazado trabajos por considerarlos poco adecuados a su titulación?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

4.- ¿Cuánto tiempo tardó en encontrar su primer empleo adecuado a su titulación una vez finalizados los estudios superiores? (Sólo si lo tiene)

- Entre uno y tres meses ()
- Entre 4 y 6 meses ()
- Entre 7 y 12 meses ()
- Más de 24 meses ()
- Trabajando cuando finalicé los estudios universitarios ()

5.- ¿Cree que la falta de empleo causa baja autoestima y sentimientos de insatisfacción en las personas?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

6.- ¿Qué aspectos de su currículum considera que son más importantes para conseguir empleo?

- Titulación ()
- Experiencia laboral ()
- Idiomas ()
- Informática ()
- Entrevista de selección ()

7.- ¿Cree que la carrera de Secretariado Ejecutivo debería manejar una bolsa de empleos con la finalidad de insertar laboralmente a sus egresadas y graduadas?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

8.- ¿Si la carrera de Secretariado Ejecutivo le brindara la oportunidad de ingresar sus datos a una bolsa de empleos accedería a ella?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

9.- ¿Cree usted que con la implementación de una bolsa de empleos para la Carrera de Secretariado Ejecutivo, se lograría disminuir el desempleo en las graduadas y egresadas de la carrera?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

10.- ¿El efectuar las prácticas pre profesionales le ayudó para que le contrataran en la misma organización que las realizó?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

ANEXO 3**MATRIZ DE COHERENCIA**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cuál es el nivel de inserción laboral de las graduadas y egresadas en la carrera en Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, durante el año lectivo 2012-2013 y cómo contribuir a su ubicación profesional mediante una bolsa de empleo?	Establecer cuál es el nivel de inserción laboral de las graduadas y egresadas en Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, mediante la recopilación de información que permita crear una bolsa de empleos para mejorar su ubicación profesional
SUBPROBLEMAS INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>➤ 1.- ¿Del grupo de graduadas y egresadas cuántas estudiantes además de las señoras o señoritas que ya laboraban han logrado ser insertadas laboralmente en instituciones públicas o privadas?</p> <p>➤ 2.- ¿Cómo influyen estos nuevos parámetros de inserción laboral para las futuras secretarías?</p> <p>➤ 3.- ¿Es necesario diseñar un</p>	<p>Diagnosticar la inserción laboral de las graduadas y egresadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.</p> <p>Reconocer que factores influyen para la inserción laboral de las graduadas y egresadas en Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte.</p>

<p>plan para localizar y socializar los pasos para ingresar a la página web de la Oficina del Estudiante?</p> <p>➤ 4.- ¿Se debería socializar la propuesta con las estudiantes y docentes de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte?</p>	<p>Diseñar un plan para localizar a las graduadas y egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p>Brindar información suficiente en cuanto al nuevo servicio de la Universidad, La Oficina del Estudiante.</p>
--	---



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003010483		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TORRES ENRÍQUEZ ALEJANDRA GABRIELA		
DIRECCIÓN:	Carlos Emilio Grijalva 5-43 y Av. Atahualpa		
EMAIL:	alejandraamorchis@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2603340	TELÉFONO MÓVIL	0987354047

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS GRADUADAS Y EGRESADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013". "PROPUESTA LOCALIZACIÓN DE LAS EGRESADAS Y GRADUADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013 Y LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PASOS PARA EL INGRESO A LA PÁGINA WEB DEL OFICINA DEL ESTUDIANTE".
AUTOR (ES):	TORRES ENRÍQUEZ ALEJANDRA GABRIELA
FECHA: AAAAMMDD	2015/01/16
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Álvarez

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

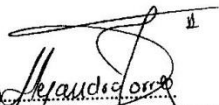
Yo, TORRES ENRÍQUEZ ALEJANDRA GABRIELA, con cédula de identidad Nro. 1003010483, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 20 días del mes enero de 2015

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: TORRES ENRÍQUEZ ALEJANDRA GABRIELA
C.C. 1003010483

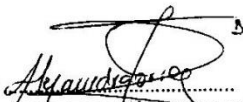


UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, TORRES ENRÍQUEZ ALEJANDRA GABRIELA, con cédula de identidad Nro. 1003010483 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **"LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS GRADUADAS Y EGRESADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013". "PROPUESTA LOCALIZACIÓN DE LAS EGRESADAS Y GRADUADAS EN LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DURANTE EL AÑO LECTIVO 2012-2013 Y LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PASOS PARA EL INGRESO A LA PÁGINA WEB DEL OFICINA DEL ESTUDIANTE"**, que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 20 días del mes de enero de 2015

(Firma) 

Nombre: TORRES ENRÍQUEZ ALEJANDRA GABRIELA
Cédula: 1003010483