



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



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

PROBLEMA

**“PROCESOS SECRETARIALES Y SU INSERCIÓN EN LAS GESTIONES
VIRTUALES DE LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE
VÍNCULOS CON LA SOCIEDAD, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE BABAHOYO”**

AUTOR

FUENTES SAN LUCAS JUAN ISAÍAS

TUTOR

MSC. GÓMEZ VILLALBA DANIEL ALEJANDRO

BABAHOYO – 2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar cuáles son los Procesos Secretariales y su inserción en las Gestiones Virtuales de la secretaria del Departamento de Vínculos con la Sociedad, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, debido a que la secretaria desconoce cuáles son las funciones que tiene que llevar en esta dependencia, generando que existan retraso en los procesos que se ejecutan en el mismo. Cabe mencionar que este departamento está estrechamente relacionado a la parte del desarrollo humano, a través de las interrelaciones personales con los diferentes grupos de comunidades de una localidad o de sectores sociales, dando asistencia por medio de los estudiantes que se encargan de capacitar y ayudar con sus conocimientos a estas comunidades. Es importante señalar que los procesos y las gestiones que debe manejar una secretaria en cualquier organización, a evolucionado con el paso del tiempo, y tuvo su punto de partida con la llegada de la tecnología, la cual causó que sus gestiones sean llevadas de una manera digital, facilitando que las funciones de estas sean más rápidas y seguras, coadyuvando al desarrollo organizacional, aunque con la llegada del Covid-19 abarcó más la importancia en su implementación, dado a que las empresas tuvieron que optar por realizar el Teletrabajo, generando que las Secretarias lleven todos los procesos y las gestiones de manera digital. Los métodos utilizados en el presente estudio de caso, fue el Método Inductivo porque facilitó desarrollar las soluciones a los problemas detectados, además de haber permitido establecer conclusiones y el otro método ejecutado fue el Deductivo por la razón de que este determinó basar las conceptualizaciones desde lo general hasta lo particular, por medio de investigaciones previamente ya indagadas, con el fin de establecer las conclusiones en función de los datos estudiados.

Palabras clave: Interrelaciones Personales, desarrollo humano, tecnología, teletrabajo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

The objective of this research is to determine which are the Secretarial Processes and their insertion in the Virtual Management of the secretary of the Department of bond with Society, of the Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, of the Universidad Técnica de Babahoyo, because the secretary does not know which are the functions that she has to carry in this department, generating that there are delays in the processes that are executed in this department. It is worth mentioning that this department is closely related to the part of human development, through personal relationships with different groups of communities in a locality or social sectors, providing assistance through students who are responsible for training and help with their knowledge to these communities. It is important to note that the processes and management that must handle a secretary in any organization, has evolved over time, and had its starting point with the advent of technology, which caused that their efforts are carried in a digital way, facilitating the functions of these are faster and safer, contributing to the organizational development, although with the arrival of Covid-19 it became more important in its implementation, since the companies had to opt for Teleworking, generating that the Secretaries carry all the processes and managements in a digital way. The methods used in this case study were the Inductive Method because it facilitated the development of solutions to the problems detected, in addition to having allowed the establishment of conclusions, and the other method used was the Deductive Method because it determined to base the conceptualizations from the general to the particular, by means of previously investigated research, in order to establish conclusions based on the data studied.

Keywords: Personal Interrelationships, human development, technology, telework.

INDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	I
RESUMEN	II
ABSTRACT	III
INDICE DE CONTENIDO	IV
INTRODUCCIÓN	5
DESARROLLO	7
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVO GENERAL.....	8
SUSTENTO TEÓRICO.....	9
La Secretaria	9
Los Procesos Secretariales en la administración	9
Atención al cliente	10
Los Documentos Administrativo	11
Las Gestiones de las secretarias	13
La Organización del trabajo y la Planificación del Tiempo del empleador	13
La secretaria en la Solución de Conflicto.....	15
Las Gestiones Virtuales de la secretaria en las organizaciones	15
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION	17
RESULTADOS OBTENIDOS	18
SITUACIONES DETECTADAS	19
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	23
CONCLUSIÓN	24
RECOMENDACIÓN	25
BIBLIOGRAFÍA	26
ANEXOS	28

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende determinar cuáles son los Procesos Secretariales y su inserción en las Gestiones Virtuales, el lugar elegido para el estudio es la Universidad Técnica de Babahoyo en la secretaria del Departamento de Vínculos con la Sociedad de la Facultad de Ciencias Jurídicas sociales y de la Educación. La cual ha permitido observar que la secretaria del departamento, desconoce cuáles son los procesos y las gestiones que debe llevar una secretaria, por diferentes motivos, este ya sea, porque no es su competencia de estudio o por falta de capacitación en el área que desempeña. Cabe señalar que el desconocimiento de estos roles que debe cumplir una secretaria, puede originar muchos problemas en las organizaciones desde el retraso de los procesos, perdidas en la organización o llamadas de atención, en fin, son muchos los problemas que pueden suscitar de seguir manteniendo los inconvenientes mencionados.

El estudio de caso está relacionado con la siguiente línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, la cual es el desarrollo organizacional, y su sub línea son las competencias laborales de las secretarias. Podemos decir que a medida que ha pasado el tiempo, los procesos y las gestiones que debe llevar una secretaria en una organización, han evolucionado con la llegada de la tecnología, facilitando que estos procesos sean más rápidos y ayudan a la secretaria a poder manejar las situaciones presentadas sin estar en su lugar de trabajo, cabe señalar que estas gestiones virtuales que cumplen ellas, coadyuvan al desarrollo organizacional de una empresa o institución.

Se hace necesario recalcar que esta investigación facilitará conocer algunos de los procesos que debe llevar la secretaria para sus gestiones. Es necesario mencionar unos de sus procesos que suelen ejecutar una secretaria, indiferentemente si esta trabaja en una institución privada o pública; entre las que sean considerado en la investigación, está el manejo de la atención al público, por el hecho de que estas colaboradoras siempre se ven inmersas a tratar con un público; otro de sus procesos, es la elaboración de documentos comerciales, los cuales son necesarios conocer sus estructuras y sus manejos de acuerdo a la dependencia en la que labore, las más utilizadas en toda

organización son: los oficios, los memorándums, las convocatorias y las actas de sesión. Entre las gestiones online que debe llevar una secretaria están la organización y planificación del trabajo, siendo la responsable del control y dirección del mismo.

Por otra parte, es importante recalcar que la presente investigación aportará a la secretaria conocimientos en los procesos administrativos, además de contribuir en las gestiones virtuales efectuadas en el departamento. Los beneficiarios directos son: la secretaria, la coordinadora del departamento de Vínculo con la Sociedad, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, mientras que los beneficiarios indirectos son los coordinadores de vínculos por carrera y estudiantes. El trabajo es factible porque para su realización no fue necesario el consumo monetario, además que se pudo obtener los recursos bibliográficos y tecnológicos brindando posibles soluciones a los problemas suscitados.

Para la elaboración del estudio de caso se implementó los tipos de investigación Bibliográfico y Descriptivo, además se utilizaron algunos métodos, los cuales fueron el Método Inductivo por el hecho de que este nos permitió obtener conclusiones basándonos bajo hechos o premisas ya anteriormente investigadas, además que, facilitó el estudio del mismo. El otro método empleado es Deductivo en relación con las implicaciones presentadas en la investigación facultaron la obtención de información más relevantes en consecuencias de que fue desde los hechos generales hasta los particulares. La técnica empleada fue la encuesta, con el objetivo de encontrar parte del problema generado y poder dar soluciones a los mismos.

En relación con las implicaciones expuestas en la investigación, la secretaria cumple una función muy importante en las organizaciones por sus capacidades de dirección, planificación y control, gracias a las labores que ejercen las secretarías, facilitan a los colaboradores, que sus procesos sean más rápidos, eficaces y eficientes, ofreciendo pautas estratégicas para optimizar estas gestiones y sean orientadas al crecimiento organizacional.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La importancia de la presente investigación radica, en que esta ayudará a la secretaria a conocer cuáles son los procesos y gestiones secretariales que deben llevar a cabo dentro de la organización, facilitando una comprensión de su trabajo y ayudando a mejorar sus gestiones virtuales como secretaria, por el motivo de que como es de conocimiento de todos, el mundo se ha englobado en una era digital y la tecnología está en una constante evolución, dando a lugar que las asistentes administrativas se hayan visto en la necesidad de efectuar sus labores de manera digitalizada, siendo este punto uno de los cuales interfiere en el crecimiento institucional por la razón de que los procesos suelen obstruirse por el desconocimiento de como operar en las mismas.

El aporte de la presente investigación pretende definir las soluciones más razonables contribuyendo a la secretaria algunos conocimientos en los procesos administrativos, teniendo en cuenta que estas se deberían llevar a cabo dentro de la organización, además de comprender las habilidades administrativas que debe ejecutar las secretarias y estas a la vez sirven para dar soporte a las labores en las organizaciones, con la finalidad de poder coadyuvar a la productividad departamental e institucional de la Universidad Técnica de Babahoyo a través de sus procesos y gestiones sobrentendidas efectuadas por la secretaria de este departamento.

Los beneficiarios directos es la secretaria, ya que mediante esta investigación podrá conocer cuáles son los procesos secretariales a través de sus gestiones, mejorándolos de manera más eficiente, con el fin de favorecer el buen rendimiento institucional. Otro beneficiario que es importante señalar es: la Coordinadora del Departamento de Vínculo con la Sociedad de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación. Mientras que los beneficiarios indirectos son los estudiantes y los coordinadores de vínculos de las carreras de la facultad, porque cabe señalar que algunos procesos que se llevan en el interior del departamento inciden en estas

otras dependencias de la misma institución, por lo consiguiente ayudaría a que ellos puedan mejorar sus protocolos, sin que llegue a trazarse sus trámites por el desconocimiento de sus labores.

El trabajo es factible porque para su ejecución no fue necesario el consumo pecuniario, favoreciendo en la economía y reduciendo los gastos, además que se pudo obtener una alta gama de recursos bibliográficos y tecnológicos, brindando posibles soluciones a los beneficiarios de la investigación, ayudando a la obtención de conocimientos de manera rápida y sencilla estando al alcance de cada uno de ellos, sin que gasten ningún tipo de recursos y suministros económicos, se puede incluir que dentro de este marco se cuenta también con los recursos humanos para su realización.

OBJETIVO GENERAL

Determinar cuáles son los Procesos Secretariales y su inserción en las Gestiones Virtuales de la secretaria del Departamento de Vínculos con la Sociedad, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Para la realización del presente estudio de caso, fue necesario formular el objetivo, la cual permitirá alcanzar los logros, con la finalidad de aprobar y encaminar la investigación hacia los hechos necesarios y obtener los resultados precisos. Es importantes señalar, que los procesos y las gestiones que desempeña la secretaria, son tan necesarias para las organizaciones, por el motivo de que estas labores se centran en mejorar la productividad de la institución, por lo consiguiente para coadyuvar a este crecimiento, es necesario determinar cuáles son los Procesos Secretariales y la inserción que tienen en las Gestiones Virtuales, de la secretaria del Departamento de Vínculos con la Sociedad, una vez determinada cuáles son esos procesos, se debe establecer un análisis de las situaciones que presentan en el desarrollo con la finalidad de ayudar a mejorar las funciones que esta desempeña.

SUSTENTO TEÓRICO

La secretaria

Una secretaria es una persona la cual está capacitada para cumplir ciertos roles en una organización, facilitando los procesos que llevan a estas entidades a mejorar sus actividades, dado a que siempre están dispuestas a colaborar con el desarrollo organizacional, a través de sus cualidades innatas, siendo un ente tan importante para toda empresa, ejerciendo diferentes papeles dentro de la misma; desde una recepcionista, una asistente de gerencia, una auxiliar contable, hasta de asistentes administrativas, en fin son muchos los roles que puede tener una secretaria en una organización. Dentro de este marco, esta persona está capacitada para cumplir el mando que se le indique. Se hace necesario recalcar que, dado a sus funciones, esta suele conocer cada uno de los procesos que conllevan los departamentos.

Otro aspecto que se puede considerar o destacar de los procesos que lleva toda secretaria, es su habilidad en la solución de conflictos, y la destreza de maximizar el rendimiento de sus pares a través de sus colaboraciones e implicaciones, induciendo a la realización de proyectos organizacionales. Por otra parte, su pericia ha servido como apoyo a los altos rangos y directivos en los departamentos. Desde el punto de vista de Troya (2020) refiere que la secretaria: “El rol de la secretaria se ha convertido en un aspecto fundamental en todo tipo de organización, puesto que tiene una importante influencia en el desempeño de las actividades de forma correcta” (p.1).

Los Procesos Secretariales en la administración

Como es de conocimiento de todos, las labores que se han venido desarrollando por parte de las secretarias, varía según el establecimiento o la empresa donde esté realizando sus actividades secretariales, cabe recalcar que estas labores dependen muchas veces de los mandatos o reglamentos establecidos en las mismas entidades, ya sean estos organismos públicos o privados, conviene subrayar que la labor que ejerce una servidora o servidor público, no será el mismo de

uno privado, porque los procesos internos realizados por las privadas, estos son de acuerdo a su entorno organizacional.

Para ejemplificar mejor la situación establecida anteriormente, se puede decir que la labor que debe cumplir una secretaria pública se basa bajo las normativas del estado en función de la administración y gestión de la misma, ella no trabaja para una persona física o una firma en sí, sino para el beneficio y bienestar del pueblo o una comunidad. Mientras que la secretaria que ejerce sus funciones en las organizaciones privadas, éstas centran sus prioridades en el crecimiento organizacional del mismo, además de poner como prioridad a los clientes o usuarios del establecimiento en el que laboran.

Como se precisó en el párrafo anterior, esas conclusiones fueron basadas bajo generalidades. Una vez establecidas estas premisas podemos enumerar algunos de los procesos secretariales que cumplen dentro de una organización:

Atención al cliente

Una de las más conocidas e importantes es la Atención al Cliente, la pregunta que puede surgir en esta cuestión es ¿Qué importancia puede tener la atención al cliente en los procesos de una secretaria? Es por eso, que es necesario volver a mencionar que las organizaciones dependen de que estos satisfagan a los clientes, a los usuarios y a todos los que interviene en el crecimiento de las organizaciones, es ahí donde se ve la implicación de que la secretaria sepa manejar y atender correctamente a ellos, y esto lo hace bajo varios factores importantes, uno de ellos es la buena imagen que debe llevar frente a ellos, esto involucra desde como luce, como habla y como es su trato hacia ellos. En consecuencia, en caso de que este reciba un mal trato de parte de la secretaria, esto puede repercutir en la organización, de acuerdo con lo que manifiesta Salas (2020) considera que: “Un consumidor o usuario insatisfecho producirá perdidas de ventas no solo porque este deje

de comprar, sino también porque transmitirá a sus allegados opiniones negativas del producto, servicio o empresa” (pp. 4-5).

Los Documentos Administrativo

Otro de los procesos que debe llevar una secretaria en una organización, es la elaboración de documentos administrativos, la cual tiene como objetivo comunicar un asunto a cada uno de los colaboradores de una institución, además de informar cuestiones pertinentes según sea el caso que le requiera. Por otra parte, de acuerdo con Chaparro (2015) menciona que: “En el documento registramos una información determinada con la finalidad de transmitir y dejar constancia, sirviendo por tanto como vehículo de comunicación” (p.12). Por último, es conveniente acotar que existen diferentes tipos de documentos comerciales en las organizaciones, es por eso que a continuación se detalla algunas de las más utilizadas en toda organización:

- Los Oficios: Este tipo de documento básicamente se centra en informar, requerir o instar tramitaciones con la finalidad de manejar un lenguaje formal dentro de una entidad, sea esta pública o privada. Desde esta perspectiva Cervera (2018) señala que: “Un oficio es una carta que se elabora con el fin de informar, pero esta sigue una redacción protocolaria, es decir, ha de seguir ciertas reglas para tener validez” (párr.1). Esta lleva una estructura basada en varias partes que se menciona a continuación:

1. Colocamos el membrete de la institución o empresa;
2. Nombre del documento, seguido de un número codificado para tener continuación, año de elaboración, y por último se coloca las iniciales del departamento, por ejemplo, OFICIO 001-21-DCJSE-UTB;
3. Colocamos la fecha de realización del documento, en esta estructura: Jujan marzo 10, 2021;
4. Luego se escribe el destinatario, el cual consta de: el título de la persona a la que va dirigida, por consiguiente, el nombre y cargo que ocupa, y por último en caso ser necesario la dirección;
5. Ahora bien, toca indicar un saludo, con el fin de demostrar la cordialidad y la cortesía de la persona, por ejemplo: De mis consideraciones, etc.

6. El siguiente punto es el cuerpo del oficio, es en este se redacta el mensaje el cual se quiere dar a conocer, este debe ser conciso, sin llegar a redundar con las palabras;
7. Y finalmente se coloca la despedida, seguido de la firma de responsabilidad.

- Los Memorándums: este tipo de documento suele ser de carácter interno, el cual sirve para mencionar un comunicado de la empresa o institución, las cuales pueden ser leídas o enviadas a grupos determinados de personas con remisiones y constancias de algo específico. La estructura de este documento suele ser parecido al Oficio, con la única diferencia en que este es necesario agregarle el asunto, con el fin de ayudarle al lector a saber de qué trata todo el cuerpo de la carta.
- El siguiente documento que se mencionará a continuación, es la Convocatoria, a diferencia de los otros que se han indicado anteriormente, este tipo de documento sirve para anunciar a un grupo selecto de colaboradores de una organización, con la finalidad de reunirse en un determinado tiempo y hora a tratar ciertos puntos del día, los cuales se mencionan en el proceso de elaboración del mismo, además, en su redacción se menciona el día y lugar donde se emitirá dicha reunión, seguido de una lista de convidados, las cuales tendrá que ser firmado el día que fue establecidos; cabe recalcar que este documento se lo hace con el objetivo de poder realizar una Acta de sesión.
- Las Actas de Sesión: esta es la continuación del documento anterior, no obstante, estos 2 no está unificados, es decir que se refiere al hecho de que su elaboración es muy distinta. Para ejemplificar mejor la idea, el acta de sesión es una continuación del hecho generador de la convocatoria, este se realiza después de haber realizado el evento, donde se narra o plasman todas las opiniones vertidas por cada uno de los convidados, siguiendo el orden del día establecido en el documento anterior. Por último, es conveniente acotar que existen 2 tipos de actas de sesión, las que son ordinarias (se refiere al hecho de que son planeadas con anticipación) y las extraordinarias (estas a diferencia de las otras suceden sin anticipación y son de carácter urgente su ejecución).

Las Gestiones de las secretarias

Antes de hablar acerca de la gestión que cumple las secretarias en una organización, es necesario mencionar y conceptualizar ¿qué es una gestión organizacional? Se puede entender como gestión empresarial a todas las sucesiones de trabajo que se establecen en las organizaciones, es decir a las acciones de ejecución que se toman en una entidad, por ejemplo, la planificación, el control, el desarrollo de la productividad, las estrategias para mejorar la institución, y la dirección.

El éxito y la excelencia de una organización es dependiente de la habilidad de sus líderes para organizar, controlar y dirigir a las personas a su cargo, de manera que se cumplan unas metas u objetivos previamente establecidos. Y es a este concepto al que denominamos Gestión empresarial. (ISOTools, 2018, párr.1)

Sobre las bases de las ideas expuestas, se puede decir, que la gestión que la secretaria mantiene en una empresa consta de 3 partes principales, como se había mencionado anteriormente estas son: planificación, control y dirección. Estas fases hacen de la gestión un plus en la organización, es decir que, en la implementación de estas etapas favorecerán el desarrollo de una empresa, por el hecho de que agilizará las actividades en ella. Cabe señalar que la secretaria es conocida por su capacidad de planificación. A continuación, se mencionarán algunos puntos a considerar dentro de las gestiones que realizan las secretarias en cualquier entidad empresarial o institucional.

La Organización del trabajo y la Planificación del Tiempo del empleador

Si bien es cierto, la secretaria ha cumplido el rol más importante en las empresas, por la razón de que todo directivo requiere un o una colaboradora capaz de administrar el trabajo que se lleva dentro y fuera de la institución, con el fin de optimizar su tiempo y siendo de efecto sombrilla para su empleador, ahorrando en brevedad, los procesos organizacionales que debe cumplir el jefe

de la empresa. Sobre las bases de las ideas, cabría preguntarse ¿Qué factores intervienen para mejorar productividad en una empresa a través de los procesos secretariales?

Antes de mencionar una solución a esta pregunta, debemos conceptualizar ¿qué es la organización y planeación? Podemos decir que la organización son todos los factores que intervienen en una empresa con la finalidad de distribuir el trabajo, estas funciones suelen ser establecidas por el nivel de competencias, ayudando a lograr los objetivos establecidos. “Se puede definir como un grupo social integrado por personas, tareas y administración, que se relacionan entre sí dentro de una estructura sistemática con el propósito de alcanzar unas metas” (García, 2017, párr.1). La planeación es la habilidad que tiene el ser humano para proyectar los trabajos, este sea aún futuro cercano o lejano, de tal forma que puedan ayudar a las corporaciones a abonanzar sus actividades.

La planificación para resultados cobra mayor relevancia como uno de los pilares de la gestión para resultados y viene tomado gran impulso en el proceso de planificación (...), convirtiéndose en una necesidad y una herramienta estratégica de cambio que conlleve hacia una gestión de calidad y que asegure una utilización eficaz de los recursos a la hora de ejecutar las políticas, programas y proyectos para obtener los resultados esperados. (Contreras, 2015, p.11)

Estas 2 fases, que son la organización y la planeación mejoran los procesos empresariales, generando que una secretaria desarrolle estas habilidades, pero para que ella pueda acrecentar estas cualidades, debe implementar la eficacia, la eficiencia y la efectividad en sus procesos. En líneas generales estas cualidades requieren una y de la otra (estas están interrelacionadas), con el fin de hacer una labor más armónica en sus procesos.

La secretaria en la Solución de Conflicto

Otra de las gestiones que cumple la secretaria es la de solucionar los problemas que se presentan en sus lugares de trabajo, por el hecho de que ellas han desarrollado estas cualidades que son: la escucha, la observación, la inteligencia emocional, la asertividad y la resiliencia. Estos componentes que se mencionaron ayudan a poder solucionar todos estos percances que se presentan en las oficinas, siendo así su función como de mediador entre ambas partes, aportando a una solución, sin que estas afecten, y basándose en hechos reales, con la finalidad de llegar a esclarecer y fomentar el desarrollo organizacional.

Empleando la postura de Pérez (2020) da a conocer que: “Hay otras aptitudes que debían corresponder a quién actúa como mediador tales como la empatía o la capacidad de comunicación desde una perspectiva amplia” (p.63). Según las afirmaciones anteriores, se puede ver que la comunicación tiene un alto grado de consideración para la solución del mismo, por cuanto interviene la escucha como hecho generador de soluciones, de todo esto depende que el verdadero comunicador sepa escuchar; otro punto es la capacidad que tenga la secretaria para ser más empática como mediadora.

Las Gestiones Virtuales de la secretaria en las organizaciones

El deseo de todas las organizaciones es crecer y lograr ser más competitivos en el mercado donde se han establecidos, pero para poder ellos obtener aquello, deben establecer las herramientas adecuadas para poder agenciar y conseguirlo; y la forma en realizarlo es a través de las TICs, con el fin de adquirir los resultados en el menor tiempo posible. Con su implementación, estas entidades se desarrollarán como instituciones activas y dinámicas en su mercado, dando a lugar la innovación, llegando hacer líderes en su mercado.

Desde hace varios años atrás se ha presentado una revolución, la misma que ha conllevado a una ambientación donde se han presentado de manera continua los cambios tecnológicos generando como resultados facilidad, rapidez y accesibilidad a demás programas informáticos que permiten que la secretaria cuente con virtud y eficiencia al

momento de realizar sus trabajos o tareas cotidianas dentro su establecimiento laboral simplificando tiempo. (Rendon, 2020, p. 11)

Es conveniente acotar que la labor de la secretaria, ha venido evolucionando a medida que ha pasado el tiempo, debido a que se ha visto en la necesidad de implementar sus gestiones de una manera digital. Cabe señalar que la tecnología y su implementación en las organizaciones, han ayudado a mejorar su productividad en las misma, facilitando herramientas que han influido continuamente en sus procesos y gestiones organizacionales. Otro punto a considerar es la optimización de recursos que genera implementar una gestión virtual, siendo esta de gran ayuda para el medio ambiente, en sentido de optimar los recursos ambientales y fomentar una cultura de ahorro, dando un valor agregado a las organizaciones. Por ello podemos decir que estas gestiones tienen un fin, el cual facilita a la secretaria a seguir realizando su trabajo sin la necesidad de hacerlo en forma presencial.

La productividad de las empresas ha crecido de la mano de la incorporación masiva de las TIC a sus procesos de negocios. Las TIC reducen los impactos económicos de las distancias físicas y los costos de acceso a la información y, por lo tanto, aumentan el poder de los consumidores generando mayor competencia en los mercados. (Volpentesta, 2016, p.83)

Aunado a lo expuesto se puede decir algunas de las gestiones virtuales que realizan las secretarias en las organizaciones:

1. La secretaria es la encargada de administrar las reuniones del empleador;
2. Cumple la función de sombrilla para el jefe, es decir que toda la información de los demás departamentos, pasan en primer lugar por ella y esta hace una síntesis de todo lo efectuado en la organización;
3. Es la encargada planificar y dirigir funciones dentro de la misma, dado a que se singulariza por ser una persona multidisciplinaria;
4. Mejora las gestiones empresariales y ayuda a la solución de conflicto.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION

Para la realización de este estudio de caso, fue a través de la Investigación Bibliográfica, la cual nos permitió que podamos recolectar información pertinente para el desarrollo de la misma, con la finalidad de proporcionar una ayuda a las secretarias, para que puedan desarrollar sus habilidades secretariales. Por otra parte, se utilizo también la Investigación Descriptiva, por el hecho de que permitió conseguir una comprensión más amplia y detallada de toda la situación actual que ha surgido en el objeto de estudio, además que con la aplicación de estos metodos se podrá abordar cierto tipos de informaciones que facilitará la ejecución de la misma.

El método a emplear en la presente investigación, es el metodo Inductivo por el hecho de que esta nos ayuda a plantear presuntas soluciones a los problemas encontrados, basandonos en los estudios ya previamente realizados, además, que nos permite observar los fenómenos encontrados y registrar la información con el el fin de poder validar y analizar la investigación, bajo todos los hechos pertinentes para luego poderlos comparar y poder sacar así las conclusiones necesarias, atendiendo a estas consideraciones el otro método también empleado en este trabajo es el Deductivo, en virtud de que los resultados han permitido ir desde lo general hasta lo más particular, basandose en la obsevación de la población investigada y la verificación de las pruebas obtenidas.

Como técnica a emplearse en la investigfación es la encuesta, la cual será implementada a la Secretaria del Departamento de Vinculo con la Sociedad, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, a la coordinadora del mismo departamento, los estudiantes y a otros coordinadores de vinculos de las diferentes carreras de la facultad, las cuales tienen relación con el mismo grupo, con el designio de conocer las opiniones y esclarecer los hechos específicos que se suscitarón a la investigación.

RESULTADOS OBTENIDOS

En el presente estudio se redacta sobre la importancia que ha tenido los Procesos Secretariales y su inserción en las Gestiones Virtuales, de la secretaria del Departamento de Vínculos con la Sociedad, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde se ha podido observar que la secretaria conoce poco acerca de los roles, las gestiones y los procesos que debe llevar una secretaria en la institución, debido a que no es su rama de estudio o competencias, en relación con las implicaciones puede darse como origen muchos problemas a la hora de realizar o ejecutar sus actividades.

Aunado a todo esto, los procesos que cumplen una secretaria son muy importante en cualquier institución, sin importar si este es público o privado, para ejemplificar mejor lo anterior mencionado, las labores que se debe ejecutar ya sea desde contestar llamadas, planificar actividades, atender a los estudiantes, o redactar un informe, denota en la secretaria su importancia en una organización, aunque como es de conocimiento de todos, las gestiones que deben cumplir las secretarias han cambiado mucho, a como era anteriormente, con la llegada de la tecnología estas gestiones se vieron en la necesidad de evolucionar e implementarse en una era digital.

A razón de estas premisas, se ha podido establecer que las gestiones que cumplen toda secretaria o secretario, han evolucionado y ha sido necesaria su implementación en la era de la información o también conocida como era informática, utilizando herramientas digitales que le ayuden a los procesos a mejorar eficaz y eficientemente. Además de sobre guardar aquella informaciones pertinentes e importantes para las instituciones.

Si bien es cierto estas gestiones virtuales que cumplen las secretarias tienen ya un tiempo ejecutándose, pero cabe señalar que con la llegada del Virus llamado Covid-19, se volvieron más imprescindible e indispensables su ejecución, cosa que ha ocasionado que las secretarias aprendan

como realizar sus gestiones de una forma virtual, que con el tiempo cada vez se vuelve muy importante en todo ámbito, este sea personal o laboral.

SITUACIONES DETECTADAS

Es necesario recalcar que, por medio de la técnica aplicada en la investigación, la cual fue: la encuesta, se implementó 8 preguntas con el objetivo de percibir el problema que se había estado originando en la secretaria del departamento de Vínculo con la Sociedad, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, por lo consiguiente para la investigación se tomaron como muestra a 14 encuestados, entre los cuales están: la secretaria, la coordinadora del departamento de vínculo, los estudiantes y coordinadores de vínculos por carreras, la cual fue ejecutada a través de la plataforma de Google Forms.

Se debe denotar que, de las 8 preguntas realizadas a los encuestados, se ha considerado 3 en virtud de que han sido la base fundamental para el presente estudio, la cuales se va a mencionar a continuación: la pregunta número dos, la cual dice: ¿Usted conoce cuales son los procesos que deben llevar una secretaria?; otra que se considero fue la número tres que manifiesta: Dentro de su campo de estudio, ¿Usted se ha preparado como secretaria o asistente ejecutiva?; y para concluir la número siete: ¿Conoce Usted cuales son las gestiones virtuales que debe llevar una secretaria en una entidad?

Con referencia a lo anterior, se detalla las 3 preguntas que se tomaron en consideración, como eje fundamental en la investigación, además que dentro de este marco se detallarán con sus respectivos análisis:

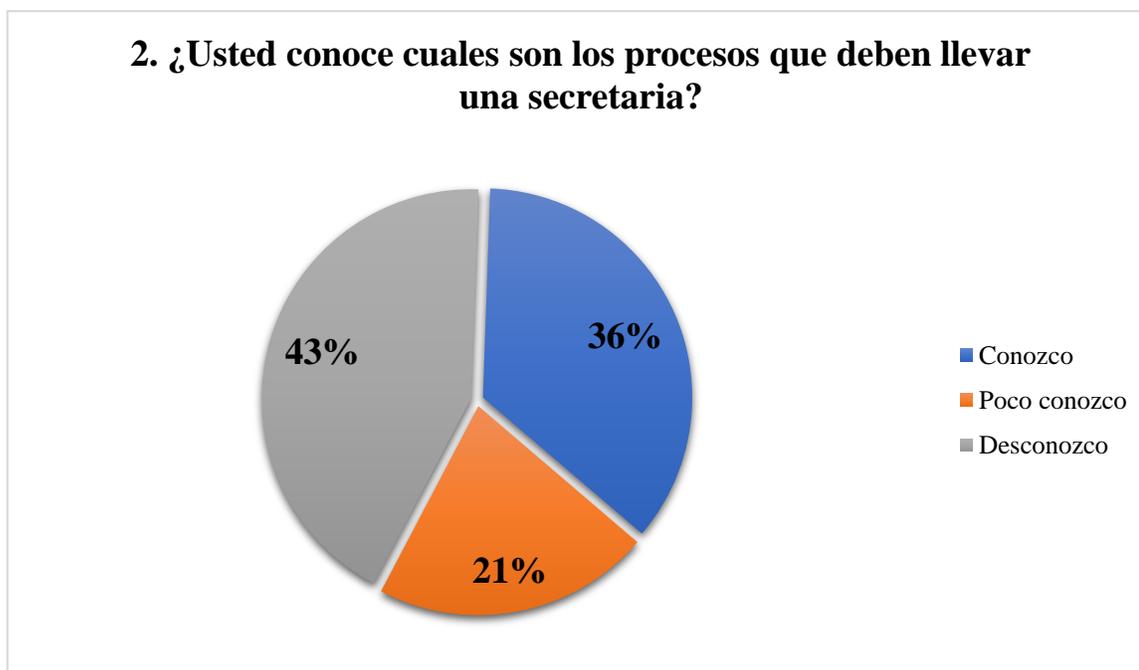
2. ¿Usted conoce cuales son los procesos que deben llevar una secretaria?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

Tabla 2. Proceso secretarial

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	5	36%
Poco conozco	3	21%
Desconozco	6	43%
TOTAL	14	100%

Gráfico 2. Proceso secretarial



Análisis:

En virtud con los resultados obtenidos realizadas a los beneficiarios de la investigación, dio como resultado que el 43% de los encuestados respondieron que desconocen cuales son los procesos que deben llevar una secretaria, mientras que el 36 % manifestaron que conocen cuales son estos procesos, a diferencia del 21% que consideran que es poco lo que conocen acerca de estos procesos.

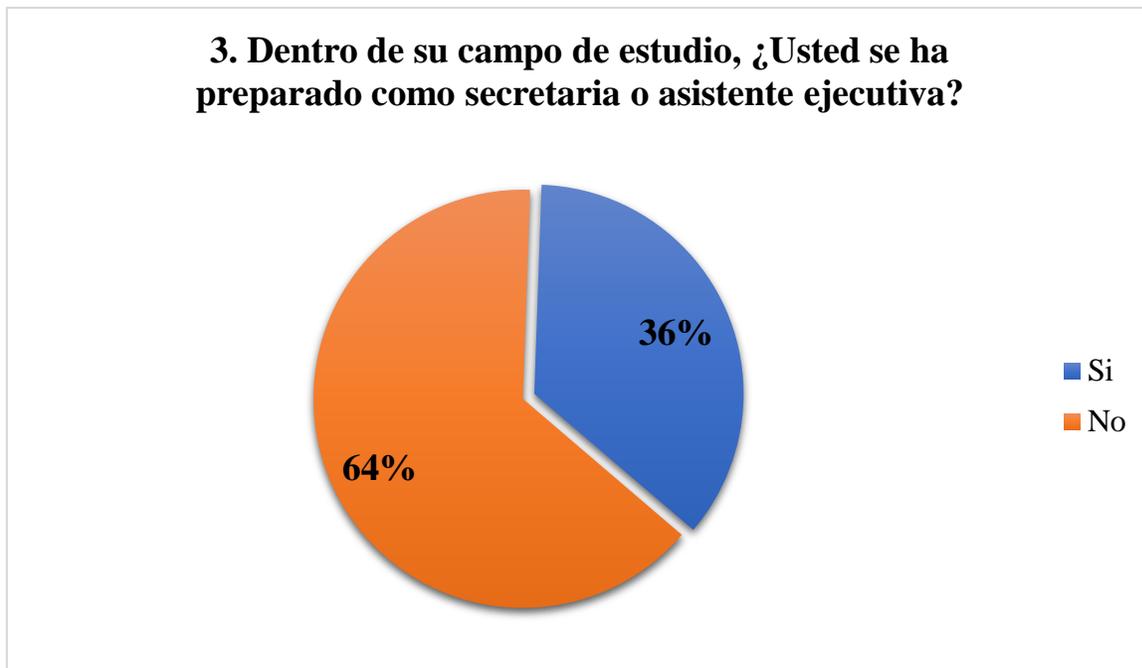
3. Dentro de su campo de estudio, ¿Usted se ha preparado como secretaria o asistente ejecutiva?

- Si
- No

Tabla 3. Competencias secretariales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	5	36%
No	9	64%
TOTAL	14	100%

Gráfico 3. Competencias secretariales



Análisis:

Como se ha mostrado en la encuesta, el 64% de los encuestados han manifestado que no se han preparado como secretarias o secretarios en sus campos de estudios. Diferentemente el 36% de los encuestados manifestaron de si haberse preparado como secretarias en su campo de estudio.

7. ¿Conoce Usted cuales son las gestiones virtuales que debe llevar una secretaria en una entidad?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

Tabla 7. Gestiones Virtuales de las Secretarias

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	4	28%
Poco conozco	4	29%
Desconozco	6	43%
TOTAL	14	100%

Gráfico 7. Gestiones Virtuales de las Secretarias



Análisis:

A través del resultado de esta pregunta, se puede determinar que el 43% de los encuestados no conocen cuales son las gestiones virtuales que debe llevar a cabo una secretaria en una organización, mientras que el 29% creen conocer poco acerca de estas gestiones, a diferencia del restante que consideran si conocen cuales son las gestiones virtuales que debe desempeñar una secretaria siendo el 28% que lo consideran así.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En relación con las implicaciones obtenidas a través de la encuesta se ha podido evidenciar y determinar cuáles han sido las causas que originó el problema, por lo cual las secretarias tienen estos inconvenientes a la hora de desempeñar sus funciones en las empresas o instituciones, debido al desconocimiento de los procesos que llevan las mismas, es por eso que en la investigación aportará algunas informaciones referente a los procesos que se manejan en todas las instituciones.

Por lo consiguiente, es trascendental que la Secretaria del departamento de Vínculo con la Sociedad, implementen estas estrategias que se han detallado en el presente estudio a través de las diferentes temáticas, cabe recalcar que estas ayudarán a completar sus conocimientos, dado a que no ha sido su área de estudios, es importante considerar que las afirmaciones anteriores sugieren que es indispensable adquirir estos saberes, no solo por el hecho de que esta cumple un rol como secretaria y el cargo lo amerita, sino también porque mejorará sus procesos en su lugar de trabajo.

Se hace necesario resaltar que el desconocimiento que ejerce una secretaria en las gestiones virtuales no le eximirá de las obligaciones que debe cumplir, es por eso recomendable que la secretaria este en constante capacitaciones en las gestiones que debe cumplir dentro de este ente, y ahora que se vive en una era digital, es más factible capacitarse en sus funciones, haciendo de ella una persona más productiva de lo que ya es.

CONCLUSIÓN

Debido a la investigación que permitió recoger toda la información pertinente respecto a esta temática, se pudo llegar a las siguientes conclusiones. Dentro del departamento de vínculos, a pesar de contar con una secretaria que trata de cumplir sus funciones de la mejor forma posible, el no conocer a profundidad cuales son sus procesos que debe realizar y ejecutar en esta organización, da como origen que se ralentice las actividades y disminuya la eficacia, la eficiencia y la efectividad con la que efectúan sus actividades.

Además, se determinó cuánta importancia tiene el proceso de formación de estas secretarias, ese es el punto de partida que les conllevará a convertirse en profesionales realmente capacitados, con un conocimiento máximo de todas sus funciones y responsabilidades, eficientes, conociendo a detalle el manejo de la tecnología moderna, estando a la vanguardia y actualizando sus conocimientos de forma constante, siendo capaz de resolver conflictos, con proactividad y que logre desenvolverse de la mejor forma dentro del trabajo en equipo.

Ahora bien, la problemática giraba en torno al manejo de las gestiones virtuales como secretarias, se determinó que es necesario que una secretaria, como una pieza fundamental dentro de una organización, conozca la tecnología más que cualquier otro profesional. Gracias al análisis realizado, se pudo tener una visión más clara de cuánto ha afectado a este departamento de vínculo, de la Universidad Técnica de Babahoyo, el poco manejo de las herramientas tecnológicas, lo que imposibilita su capacidad de cumplir con las gestiones que están dentro de sus funciones y generando poca productividad y eficacia.

RECOMENDACIÓN

Por medio de las conclusiones a las que se llegó, se recomienda que, dentro del departamento de vínculos de la Universidad Técnica de Babahoyo, se tome mayor importancia al conocimiento que puede tener una secretaria para determinado puesto de trabajo, estableciendo una estrategia que permita colocar a estas profesionales en áreas según su nivel de conocimiento sobre aspectos específicos.

Por otro lado, también es recomendable que este departamento solicite a sus directivos capacitaciones que brinden la oportunidad de que estas secretarias, que, por diferentes razones, desconocen parte de los procesos que les compete. Por otra parte, deben mejorar sus procesos de inducciones a las nuevas colaboradoras a través de los mecanismos informáticos, resultado accesible para las mismas.

BIBLIOGRAFÍA

- Cervera, I. (25 de julio de 2018). *Ejemplo de oficio empresarial*. Obtenido de MilEjemplos Empresa: <https://www.milejemplos.com/empresa/ejemplo-de-oficio-empresarial.html>
- García, I. (14 de noviembre de 2017). *Definición de Organización*. Obtenido de Economias simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion>
- ISOTools. (9 de mayo de 2018). *La Gestión Empresarial como clave del éxito*. Obtenido de ISOTools Excellence: <https://www.isotools.org/2018/05/09/la-gestion-empresarial-como-clave-del-exito/>
- Martín, E. C. (2015). *UF0519 - Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial*. España: Elearning. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=03tXDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=que+son+los+documentos+administrativos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4qfK6pqfvAhXFtlkKHZakD1wQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=que%20son%20los%20documentos%20administrativos&f=false>
- Pérez-Ugena, M. (2020). *El uso on-line de la mediación, servicio de solución de conflictos: Un instrumento para la situaciones de crisis*. madrid: Dykinson. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=4gL2DwAAQBAJ&pg=PA66&dq=la+soluci%C3%B3n+de+conflictos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzy8Sj5a3vAhXLRjABHR8NAcIQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=la%20soluci%C3%B3n%20de%20conflictos&f=false>
- Rendon, D. M. (2020). “Tecnologías Digitales Y Su Aporte En El Desempeño Laboral De Las Secretarías Del Departamento De Talento Humano Del Municipio Del Cantón Ventanas”. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de Datascope: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9174/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000106.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, S. L. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario* (Primera ed.). Madrid, España: Paraninfo SA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+a>

tenci%C3%B3n+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjh3tqFqKLvAhXCrVkJHXzs
BzkQ6AEwBHoECAIQAg#v=onepage&q=la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=
false

Segovia, C. C. (2015). *Planificación para resultados y su influencia en la gestión municipal de la Provincia de Virú, 2015*. Alemania: Grin Verlag. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=O6u0DQAAQBAJ&pg=PA29&dq=que+es+la+planificaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwigjOes3qbvAhUn01kKHY2tC4EQ6AEwBXoECACQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20planificaci%C3%B3n&f=false>

TROYA, X. S. (26 de octubre de 2020). El Rol De La Secretaria Y Su Aporte En La Organización De Archivos Digitales Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón San Francisco De Pueblo Viejo. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Técnica De Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7869/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000093.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Volpentesta, J. R. (2016). El impacto de las TIC sobre las estructuras organizacionales y el trabajo del hombre en las empresas. *ensayo*. Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata, Argentina. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/2519/1/FACES_n46_81-94.pdf

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 1. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS BENEFICIARIOS

1. ¿Comprende Usted, el nivel de importancia que tiene los procesos de las secretarías en una institución?

- Comprendo
- Poco comprendo
- No comprendo

Tabla 1. Importancia de los procesos secretariales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Comprendo	12	86%
Poco comprendo	2	14%
No comprendo	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 1. Importancia de los procesos secretariales



Análisis

Entre los encuestados el 86% respondió que comprenden cual es el nivel de importancia que tienen los procesos de las secretarías en las instituciones, mientras que el 14% indicó que es poco lo que comprenden acerca de estos procesos, siendo esto una gran desventaja a la hora de realizar sus labores.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE MODALIDAD PRESENCIAL

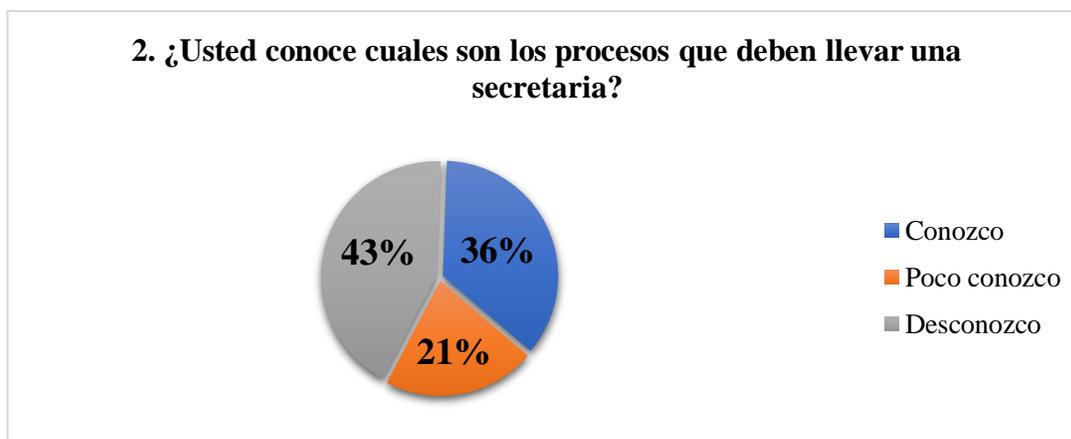
2. ¿Usted conoce cuales son los procesos que deben llevar una secretaria?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

Tabla 2. Proceso secretarial

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	5	36%
Poco conozco	3	21%
Desconozco	6	43%
TOTAL	14	100%

Gráfico 2. Proceso secretarial



Análisis:

En virtud con los resultados obtenidos realizadas a los beneficiaros de la investigación, dio como resultado que el 43% de los encuestados respondieron que desconocen cuales son los procesos que deben llevar una secretaria, mientras que el 36 % manifestaron que conocen cuales son estos procesos, a diferencia del 21% que consideran que es poco lo que conocen acerca de estos procesos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



3. Dentro de su campo de estudio, ¿Usted se ha preparado como secretaria o asistente ejecutiva?

- Si
- No

Tabla 3. Competencias secretariales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	5	36%
No	9	64%
TOTAL	14	100%

Gráfico 3. Competencias secretariales



Análisis:

Como se ha mostrado en la encuesta, el 64% de los encuestados han manifestado que no se han preparado como secretarias o secretarios en sus campos de estudios. Diferentemente el 36% de los encuestados manifestaron de si haberse preparado como secretarias en su campo de estudio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



4. ¿Qué tan importante considera Usted, que puede tener la atención al cliente en los procesos que conlleva una secretaria?

- No es importante
- Poco importante
- Muy importante

Tabla 4. La atención al cliente

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
No es importante	0	0%
Poco importante	1	7%
Muy importante	13	93%
TOTAL	14	100%

Gráfico 4. La atención al cliente



Análisis:

La encuesta generó que el 93% de la población respondieron que es muy importante considerar la atención al cliente dentro de los procesos que se conllevan en estos organismos, a diferencia del 7% manifestó que es poco importante. Cabe señalar que la secretaria es la encargada de dar una buena imagen a los usuarios, ya que denota la cordialidad de la empresa hacia ellos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE MODALIDAD PRESENCIAL

5. ¿Está Usted de acuerdo con que la gestión que lleva una secretaria coadyuva al crecimiento organizacional de una institución o empresa?

- Totalmente de acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo

Tabla 5. Crecimiento Organizacional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	13	93%
Poco de acuerdo	1	7%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 5. Crecimiento Organizacional



Análisis:

Entre los 100% de los encuestados, el 93% consideró que están totalmente de acuerdo con que las gestiones que lleva una secretaria su coadyuva al crecimiento organizacional de las instituciones, a diferencia del 7% que dice estar poco de acuerdo con el hecho de que sus gestiones ayuden como tal, aunque estas si ayudan al crecimiento de las mismas, gracias a sus capacidades de gestión, de control y planificación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



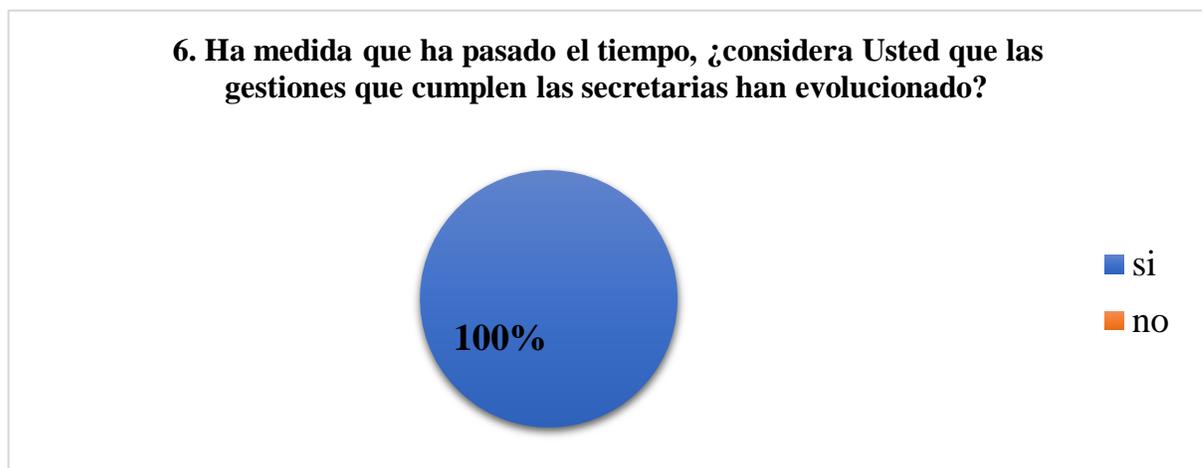
6. Ha medida que ha pasado el tiempo, ¿considera Usted que las gestiones que cumplen las secretarias han evolucionado?

- Si
- No

Tabla 6. Evolución de las gestiones Secretariales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	14	100%
No	0	0%
TOTAL	14	100%

Gráfico 6. Evolución de las gestiones Secretariales



Análisis

En virtud a los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo observar que el 100% de los encuestados consideraron mutuamente que las gestiones que las secretarias han venido desarrollando en el paso de los tiempos han evolucionado, y tuvo su mayor auge con la llegada de la tecnología, haciendo que sus procesos sean más eficientes, y mejor su ejecución.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



7. ¿Conoce Usted cuales son las gestiones virtuales que debe llevar una secretaria en una entidad?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

Tabla 7. Gestiones Virtuales de las Secretarias

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Conozco	4	28%
Poco conozco	4	29%
Desconozco	6	43%
TOTAL	14	100%

Gráfico 7. Gestiones Virtuales de las secretarias



Análisis:

A través del resultado de esta pregunta, se puede determinar que el 43% de los encuestados no conocen cuales son las gestiones virtuales que debe llevar a cabo una secretaria en una organización, mientras que el 29% creen conocer poco acerca de estas gestiones, a diferencia del restante que consideran si conocen cuales son las gestiones virtuales que debe desempeñar una secretaria siendo el 28% que lo consideran así.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



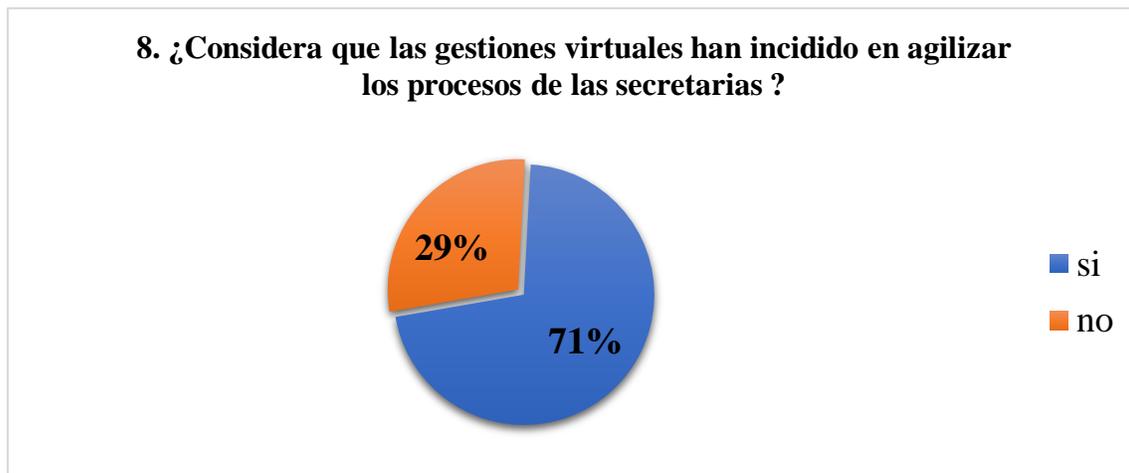
8. ¿Considera que las gestiones virtuales han incidido en agilizar los procesos de las secretarías dentro de las instituciones?

- Si
- No

Tabla 8. Agilizar los procesos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	10	71%
No	4	29%
TOTAL	14	100%

Gráfico 8. Agilizar los procesos



Análisis

Del 100% de los encuestados el 71% consideró que las gestiones virtuales si agilitan los procesos que se realizan en las instituciones, a diferencia del 29% que estos manifestaron que no se agilitan los procesos que se conlleva en las organizaciones, además se puede acotar que las gestiones virtuales ayudan a que los procesos se desenvuelvan de manera más eficiente, por el hecho de que no requieren que estas colaboradoras asistan hasta la dependencia a realizar sus labores, ya que lo pueden hacer desde la comodidad de sus hogares.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Foto 1. Encuesta a través de Google Forms

PROCESOS SECRETARIALES Y SU INSERCIÓN EN LAS GESTIONES VIRTUALES

Preguntas Respuestas 13

PROCESOS SECRETARIALES Y SU INSERCIÓN EN LAS GESTIONES VIRTUALES DE LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE VÍNCULOS CON LA SOCIEDAD, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Las respuestas del formulario, son de total confidencialidad para el encuestado, con la finalidad de poder obtener verdaderos resultados.

1. ¿Comprende Usted, el nivel de importancia que tiene los procesos de la secretaria en una institución? *

COMPRENDO

POCO COMPRENDO

NO COMPRENDO

2. ¿Usted conoce cuales son los procesos que deben llevar una secretaria? *

CONOZCO

POCO CONOZCO

DESCONOZCO

3. Dentro de su campo de estudio, ¿Usted se ha preparado como secretaria o asistente ejecutiva? *

SI

NO

4. ¿Qué tan importante considera Usted, que puede tener la atención al cliente en los procesos que conlleva una secretaria? *

MUY IMPORTANTE

POCO IMPORTANTE

NO ES IMPORTANTE

5. ¿Está Usted de acuerdo con que la gestión que lleva una secretaria coadyuva al crecimiento organizacional de una institución o empresa? *

TOTALMENTE DE ACUERDO

POCO DE ACUERDO

EN DESACUERDO

6. Ha medida que ha pasado el tiempo, ¿considera Usted que las gestiones que cumplen las secretarias han evolucionado? *

Sí

No

7. ¿Conoce Usted cuales son las gestiones virtuales que debe llevar una secretaria en una entidad? *

CONOZCO

POCO CONOZCO

DESCONOZCO

8. ¿Considera que las gestiones virtuales han incidido en agilizar los procesos de las secretarias? *

Sí

No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ANEXO 2. TUTORÍAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA PARTE PRÁCTICA

Foto 2. Primera inducción de las tutorías

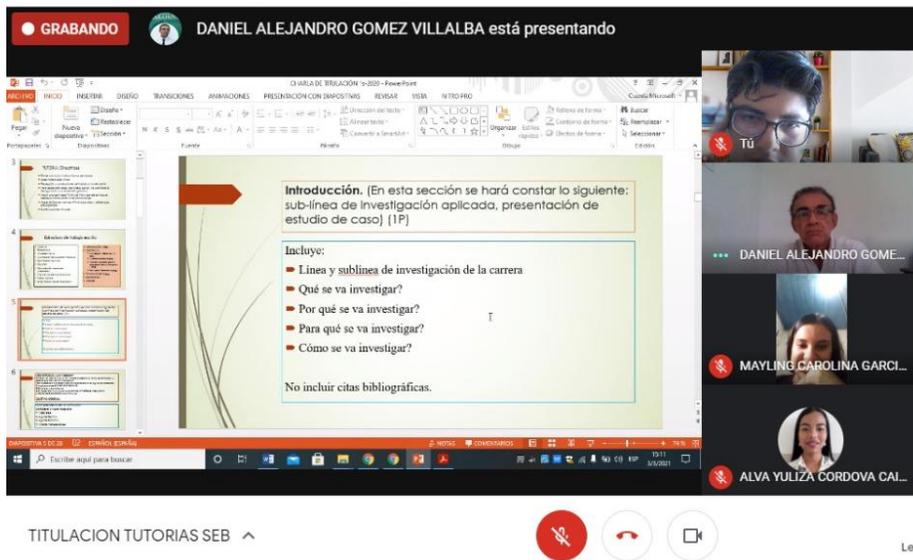


Foto 3. Revisión de los avances del proyecto

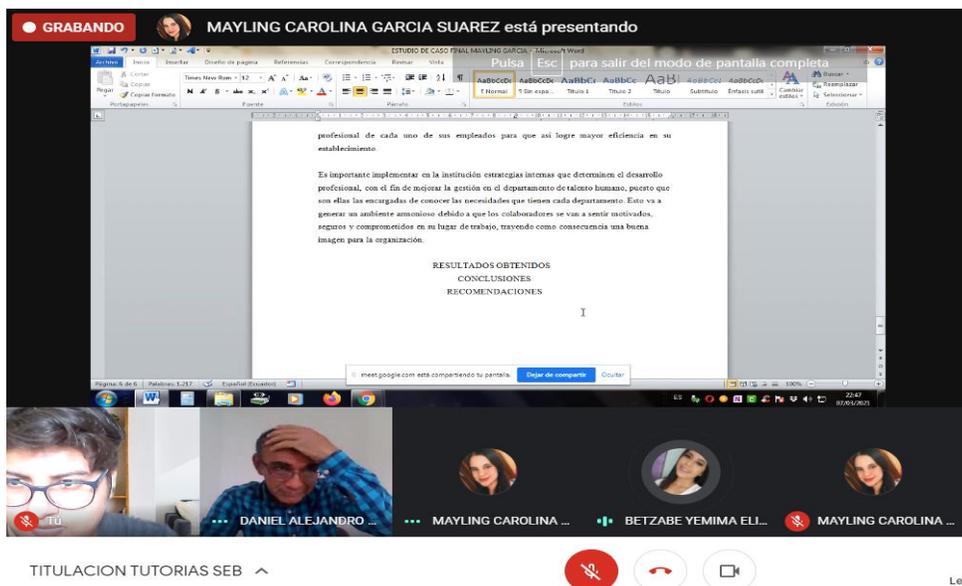


Foto 4. Habilitación de las actividades (SAI)

GRABANDO DANIEL ALEJANDRO GOMEZ VILLALBA está presentando 14:19

ACTIVIDAD	ETAPA	FASE	PROYECTO	MODALIDAD	ESTADO
INTRODUCCION	INTRODUCCION	EXAMEN PRACTICO	CONFINAMIENTO POR COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN TRASTORNOS DEPRESIVOS DE UN ADULTO MAYOR	EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO	HABILITADO
JUSTIFICACION	DESARROLLO	EXAMEN PRACTICO	CONFINAMIENTO POR COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN TRASTORNOS DEPRESIVOS DE UN ADULTO MAYOR	EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO	HABILITADO
OBJETIVO	DESARROLLO	EXAMEN PRACTICO	CONFINAMIENTO POR COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN TRASTORNOS DEPRESIVOS DE UN ADULTO MAYOR	EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO	HABILITADO
SUSTENTO TEORICO	DESARROLLO	EXAMEN PRACTICO	CONFINAMIENTO POR COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN TRASTORNOS DEPRESIVOS DE UN ADULTO MAYOR	EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO	HABILITADO
TECNICAS APLICADAS	DESARROLLO	EXAMEN PRACTICO	CONFINAMIENTO POR COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN TRASTORNOS DEPRESIVOS DE UN ADULTO MAYOR	EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO	HABILITADO

Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 10 registros

TUTORIAS TITULACION

Activar Windows
Levantar la mano a Configuración de DANIEL ALEJANDRO GÓMEZ VILLALBA está presentando

ANEXO 3. DOCUMENTACIÓN LEGAL (FASE PRÁCTICA)



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- 023-21-C.S.E.B.-FCJSE
Babahoyo marzo 4, 2021

Master
Ana María Candell Saldarreaga
COORDINADORA DE VÍNCULO CON LA SOCIEDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
Av. Universitaria Km 21/2 Av. Montalvo
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señor **FUENTES SAN LUCAS JUAN ISAIAS** con cédula de identidad # **1206796847.**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita al mencionado estudiante realizar su trabajo de investigación en el departamento que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la Institución como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa (Secretarial) con el tema: **"PROCESOS SECRETARIALES Y SU INSERCIÓN EN LAS GESTIONES VIRTUALES DE LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE VÍNCULOS CON LA SOCIEDAD, DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Recibido
Ana Candell
12/ mayo / 21
06:41