



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

DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA

GESTIÓN SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ROLES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE DEL CANTÓN URDANETA.

AUTOR

YANEZ SEGURA MARÍA JOSÉ

TUTOR

LCD. HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL, MSC.

BABAHOYO – 2021



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

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico a Dios que es el todo poderoso y creador del universo, por haber permitido que mi madre me haya dado la vida y permitirme llegar a culminar un escalón más con su bendición, y dejarme vivir este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis padres, a quienes amo con mi vida, porque siempre han sido un pilar fundamental en mi vida y sobre todo en mi formación como ser humano y profesional, me han sabido guiar por el buen camino, con ellos compartí instantes significativos en cada una de mis etapas, siempre están dispuestos a escucharme y a apoyarme en lo que necesité.

MARÍA JOSÉ YANEZ SEGURA



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

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por siempre protegerme de todo mal durante éste camino que ha sido muy cansado y por brindarme las fuerzas que necesitaba para superar cada obstáculo y dificultad que se me han presentado a lo largo de toda mi vida estudiantil.

Agradezco a su vez la confianza y todo el apoyo que me fue brindado por parte de mis padres, y familiares, que sin dudarlo estuvieron formando parte de esta travesía de mi vida universitaria, han demostrado siempre su amor, ovacionando cada uno de mis logros personales.

También me gustaría agradecer a mis educadores de la ilustre Universidad Técnica de Babahoyo, que en el transcurso de mi carrera han aportado con sus conocimientos para mi formación, tanto profesional como personal.

MARÍA JOSÉ YANEZ SEGURA



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

RESUMEN

Los usuarios de manera general siempre necesitan de una persona que los guíe en los procesos que desean realizar, la asistencia debe ser de forma educada, manteniendo siempre la línea del respeto porque el usuario siempre tiene la razón y en el caso de que no la tenga se lo hace saber de la forma más delicada posible para no herir susceptibilidades. A medida que se va respondiendo cuestionamientos la actitud del usuario se va reflejando de forma positiva o negativa, esto depende mucho del carácter en que abordamos a la persona.

El estudio en sí se encuentra dirigido principalmente a la ciudadanía con el único fin de alcanzar el fortalecimiento en la asistencia al usuario mediante la aplicación de estrategias, normas, procedimientos, contribuyendo en el progreso personal, profesional e institucional, potenciando la gestión administrativa secretarial constituyéndose en el pilar fundamental de la institución donde la comunicación efectiva cumple un papel trascendental para la integración de la sociedad; demandando de una gestión administrativa secretarial de calidad, que conlleve a la eficiencia, efectividad, y eficacia; mejorando las habilidades de comunicar, cumpliendo con las funciones del liderazgo para cumplir objetivos proyectados en forma clara, abierta y sencilla enfocándose en la comunicación la autoconciencia y autocontrol.

Palabras claves: Usuarios, Progreso profesional, Gestión Administrativa Secretarial, Comunicación Efectiva, Calidad.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL...;Error! Marcador no definido.	
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL CASO DE ESTUDIO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN.....	;Error! Marcador no definido.
RESUMEN	iv
RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN; Error! Marcador no definido.	
INFORME FINAL DEL URKUND	;Error! Marcador no definido.
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
1. INTRODUCCIÓN.....	8
2. DESARROLLO.....	9
3. JUSTIFICACIÓN.....	9
4. OBJETIVO.....	10
5. SUSTENTO TEÓRICO.....	10
6. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	17
6.1. OBSERVACIÓN.....	17
6.2. INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	17
6.3. ENCUESTA.....	17
7. MÉTODOS.....	18
7.1. MÉTODO INDUCTIVO.....	18
7.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	18
8. INSTRUMENTO.....	18
8.1. CUESTIONARIO.....	18
9. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
9.1. PRUEBAS ESTADÍSTICAS APLICADAS.....	19
10. SITUACIONES DETECTADAS.....	26
11. SOLUCIONES PLANTEADAS.....	26

12. CONCLUSIONES	27
-------------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Necesidades.....	20
GRÁFICO 2: Roles administrativos.....	21
GRÁFICO 3: Necesidades:.....	22
GRÁFICO 4: Roles administrativos.....	23
GRÁFICO 5: Necesidades.....	24
GRÁFICO 6: Roles administrativos.....	25

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Población.	19
CUADRO 2: Necesidades.	20
CUADRO 3: Roles administrativos.....	21
CUADRO 4: Necesidades.	22
CUADRO 5: Roles administrativos.....	23
CUADRO 6: Necesidades.	24
CUADRO 7: Roles administrativos.....	25

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema: Gestión secretarial y su incidencia en los roles administrativos del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta, provincia Los Ríos. En este documento investigativo se va a encontrar información pertinente sobre el estudio de caso que se realizó a la Gestión secretarial del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta de la provincia Los Ríos, para conocer de qué manera éste incide en los roles administrativos de dicha institución, también se detallará el objetivo por el cual se ejecuta la investigación, las razones que aquejan y están afectando al usuario/a de dicho establecimiento, para con ello buscar una posible solución a todos los conflictos que se encontraron.

El ejercicio de los departamentos modernos ha progresado considerablemente en los últimos periodos, por la creación de nuevas técnicas de organización y planificación del trabajo, del tiempo y las relaciones interpersonales que tiene la Secretaria que atender y gracias a los excelentes sistemas tecnológicos que hoy en día están al alcance de todos ya que facilita el correcto desarrollo y agilidad del trabajo, siendo un ente primordial la Secretaria porque es el conductor del presente caso de estudio que consta con los siguientes temas a tratar:

Ésta documento cuenta con una línea de investigación de la carrera y es el IDIOMA EXTRANJERO, partiendo desde éste punto se establecen los demás temas que dan a conocer el concepto de las variables que contiene el tema y a su vez la problemática con la que se planteará las soluciones pertinentes y factibles

2. DESARROLLO

Gestión secretarial y su incidencia en los roles administrativos del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

3. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación es de vital importancia porque tiene como propósito fundamental mejorar el proceso de servicio en el gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta, destacando la eficiencia en el servicio al usuario y sobre todo la sensibilidad humana. La autora destaca su interés por conocer la incidencia de la gestión de la gestión secretarial en el servicio y contacto directo que mantiene con el usuario, favoreciendo en el perfeccionamiento del proceso secretarial enfocando al perfeccionamiento profesional.

El presente caso de estudio destaca su factibilidad teórica y práctica porque se aprovechará como plataforma para nuevas investigaciones que tengan relación con el presente documento, interviniendo de forma positiva en la creatividad y efectividad que deben presentar el área secretarial, correspondiente a los servicios que deberán ser orientados con calidad y calidez. El trabajo investigativo es a su vez pertinente, porque el personal del Municipio de la parroquia Ricaurte utilizará normas adecuadas y acordes a los procedimientos de los roles que ejecuta, técnicas procedentes encauzadas a mejorar el servicio al usuario.

El caso de estudio será de utilidad porque va a beneficiar directamente a los usuarios porque recibirán una mejor atención y trato por parte del área de secretaría del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta perteneciente a la

provincia Los Ríos, y a la vez de forma indirecta al personal de secretariado de dicha institución y otras que deseen mejorar su atención al usuario, reflexionando en que las normativas de atención al usuario fortalecerán su propio desempeño y el de los departamentos de los cuales es responsable, de forma eficiente y sobre todo eficaz.

La presente investigación es de impacto, porque revaloriza la importancia de la función secretarial en el contexto de la organización, además mediante la aplicación de normativas en el servicio al usuario posibilitarán un desempeño con mayor profesionalismo y se cumplirá con las funciones encomendadas para llegar a cumplir las metas propuestas por la institución. El presente trabajo investigativo es factible porque la investigadora posee el conocimiento, bibliografía y factor económico; también posee el apoyo incondicional del personal del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte; además al capacitar al personal y tener claro el proceso, evitara problemas y se solucionarían los requerimientos.

4. OBJETIVO

Determinar la incidencia de la Gestión secretarial en los roles administrativos del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

5. SUSTENTO TEÓRICO

Gestión secretarial

La Gestión secretarial busca en sí formar personas con capacidades y habilidades en el manejo técnico y eficiente en los procesos que sirven como apoyo para el usuario, quien guiará en los trámites y además se encarga de apoyar en las tareas administrativas de un

sector determinado sea público o privado por ende las actividades deben ser ejecutadas de forma eficiente empleando las herramientas tecnológicas con las que se dispone hoy en día y facilitan los procesos.

“La carrera Técnica Profesional en Gestión Secretarial Ejecutiva busca formar talento humano con habilidades en el manejo técnico y eficiente de los procesos y actividades de apoyo a las tareas administrativas de una organización, eficiente de las herramientas ofimáticas y excelente disposición en cuanto a relaciones públicas, sociales y humanas.”
(TIEMPO, 2017)

¿Cuál es la importancia del rol de las secretarias en el manejo de crisis?

Las secretarias de las empresas deben enfrentar una extraordinaria variedad de desafíos en tiempos de crisis. Cambios de climas organizacional, renuncias y despidos, salidas ejecutivas, pérdidas comerciales son todas situaciones que requieren altos niveles de confidencialidad y buen manejo de la información. En ocasiones de conflicto y storming organizacional, las secretarias funcionan como intermediarias entre las distintas áreas, apoyando no solo en la gestión y la comunicación de las gerencias sino en el trabajo directo con los empleados. La mayoría de las secretarias y asistentes serán capaces de identificar momentos complicados dentro de la compañía, advirtiéndolo cuando lo consideren necesario. Según (Morales, 2020)

Con los cambios que se dan en todos los ámbitos, el área de secretaría siempre se enfrenta a una gran variedad de desafíos como lo manifiesta Morales en el párrafo anterior citado, cuando sucede este tipo de eventos hay recorte de personal, renuncias y en la mayoría de los casos hasta despidos porque existen pérdidas comerciales que afecta la economía de una

determinada empresa y es la secretaria la que tiene que comunicar estos eventos porque tiene contacto directo con los demás empleados de la institución, además de tener contacto con los usuarios con quienes también debe generar comunicación. (Morales, 2020)

No obstante Sierra (2013), resume lo que actualmente se requiere el personal de secretariado hoy en día y por esa razón fue citado por (Caribe, 2018) que en su revista hace referencia en los siguientes enunciados:

- Alta capacidad de análisis y de síntesis
- Excelente comunicación oral y escrita
- Excelentes relaciones interpersonales
- Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo
- Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación
- Capacidad para gerencia
- Capacidad de Negociación
- Eficiente administración del tiempo
- Capaz de asumir riesgos
- Tener Iniciativa, creatividad e innovación
- Creativo e innovador
- Facilidad de expresión verbal y escrita
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Liderazgo y toma de decisiones
- Pro - activo.
- Manejo de varios idiomas, sobre todo el inglés.
- Conocimientos del manejo de herramientas informáticas básicas en todas sus actividades.
- Protocolos, legislación, marketing, gestión personal, contabilidad, entre otros.

Aspectos esenciales en la secretaria según (Morales, 2020)

Organización. - La responsable debe poseer un aspecto muy importante como es ser una persona metódica y sobre todo responsable.

Capacidad de trabajo. - Son muy hábiles porque pueden hacer dos o más cosas a la vez y de forma ágil se van adaptando consecutivamente a los cambios que en algunos momentos se enfrentan.

Don de gente: Debe procurar una excelente imagen, pero no se habla de físico si no de la forma en que debe tratar a las demás personas porque debe ser amable, comunicativo y a la vez debe tener la capacidad de interactuar con los compañeros creando una relación de compañerismo entre ellos.

Discreción. - La secretaria va a observar y tener muchos asuntos que afectan a cada uno de los departamentos que se encuentran a su cargo; todos sus superiores esperan de ella o él mucha profesionalidad al momento de guardar un secreto. También debe ser muy capaz de resolver cualquier tipo de problema que se le presente.

Desempeño secretarial

Según la página sobre el Manual de Gestión Secretarial, una secretaria tiene que tener un buen desempeño dentro del ámbito laboral, con muchas cualidades como ser amable, tener tacto para hablar, con una excelente ortografía y que sea de fácil entendimiento, una persona que sea organizada para que la información o documentación que maneje de todos los roles de los departamentos de una forma responsable, para que a su vez con esa personalidad genere buenas relaciones interpersonales. (SECRETARIAL, 2019)

Aplicaciones que deben emplear las secretarias

My Frame,- Esta APP tiene diferentes funcionalidades como notas para tener referencias de alguna tarea y alarmas para recordatorios de reuniones. Además, a través de un mensaje genera recordatorios de cumpleaños y también se pueden visualizar presentaciones con música e imágenes. (Masdigital, 2016)

Remember the milk.- Debido a que en una oficina hay diferentes tipos de tareas que realizar diariamente, la organización es muy importante para realizarlas y no dejar nada pendiente o en cola. (...) permite configurar recordatorios de tareas con un orden de prioridad urgente a través de correo. (Masdigital, 2016)

Dropbox.- Regularmente en las tareas de una oficina se debe enviar información a clientes o proveedores a través de correo electrónico. Esta tarea resulta complicada cuando debes enviar la información para tenerla disponible en cualquier lugar a donde vayas, pero con Dropbox todo es más simple porque permite subir archivos y tenerlos disponibles cuando quieras. (Masdigital, 2016)

Google Calendar.- Esta aplicación se puede utilizar desde cualquier tipo de dispositivo móvil y es conveniente su uso para llevar control del tiempo, cumplir con citas, controlar actividades, recibir recordatorios, tener una lista de tareas por hacer, etc. (Masdigital, 2016)

Evernote.- permite tener todas las anotaciones organizadas y sin olvidar ningún detalle, ya que se pueden grabar mensajes de voz y guardar notas e imágenes. Aunque es ideal para una tableta, también se puede utilizar en cualquier dispositivo móvil como el teléfono o computadora portátil. (Masdigital, 2016)

Roles administrativos

Juegan un papel muy importante en las empresas, especialmente en el área de los directivos porque al referirse a rol se habla de funciones que una persona desempeña en un lugar determinado o en una situación específica, dependiendo el área, en la que se encuentren todos ellos necesitan habilidades que le ayuden a llegar al resultado que se espera, la mayor de las dificultades a las que se enfrentan es en las funciones porque implica la interacción con otras personas. “Los roles administrativos juegan un papel importante con los directivos de todas las empresas ya que si lo vemos por el significado la palabra rol; describe una función que una persona desempeña en un lugar o en una situación.” Citado por (Muñoz, 2017)

Roles interpersonales

Representante o cabeza visible: Consiste en cumplir con unos deberes relacionados con aspectos más sociales de la empresa. Este rol se representa, por ejemplo, cuando un directivo actúa a un acto en nombre o representación de la empresa. **Líder:** Relacionado con el tipo de relación del directivo con sus subordinados y su capacidad de motivarlos, dirigirlos, orientarlos hacia la consecución de objetivos. **Enlace:** Se crea, por parte del directivo, una red de contactos dentro y fuera de la empresa, en función del nivel que ocupe dentro de la misma. (DESCUADRANDO, 2011)

Roles informativos

Monitor: Relacionado con las búsqueda y obtención continua de información que nos pueda tener algún tipo de utilidad en un momento presente o futuro. **Difusor:** Una vez obtenida información, se transmite al resto de niveles directos de nivel inferior para ayudar en una mejor toma de decisiones por parte de todos los directivos y personal de la

organización. **Portavoz:** La transmisión de información se realiza de forma "pública", generalmente al exterior de la organización. (DESCUADRANDO, 2011)

Roles decisorios

Emprendedor: Referido a la búsqueda de oportunidades, a la toma de iniciativas que promueva el cambio o la orientación a nuevos escenarios. **Gestor de problemas o árbitro de conflictos:** Si surgen conflictos en alguno de los niveles de la organización entre personas o departamentos, el directivo los resuelve. **Asignador de recursos:** Decisiones sobre la distribución de los recursos tangibles de la organización (humanos, técnicos, financieros) para obtener unos objetivos determinados. **Negociador:** Relacionado con la posición del directivo a la hora de negociar soluciones ante un determinado problema con otra parte. (DESCUADRANDO, 2011) Llevando lo anterior al campo de la Calidad, nos damos cuenta de que los roles administrativos son importantes independiente de la función del profesional de la Calidad: (CALIDADEMPRENDEDORA, 2012)

- 1. Consultores de Calidad,** que deben transmitir sus conocimientos a los operadores del proceso, negociar plazos de entrega y conciliar los intereses de los trabajadores;
- 2. Representantes de la dirección,** deben estar al tanto de que los registros y la documentación de la calidad refleje el estado actual del sistema de calidad, gestionar recursos para llevar a cabo proyectos de mejora, difundir el mensaje de la Calidad;
- 3. Auditores,** independientemente si son internos o externos, deben comunicar sus hallazgos durante la auditoría, resolver conflictos en caso de detectar NO Conformidades y servir de enlace entre la empresa y los organismos certificadores.
- 4. Impulsores de proyectos,** aunque no estén dentro del Departamento de Calidad, necesitarán liderazgo para impulsar proyectos y comunicar sus beneficios. (CALIDADEMPRENDEDORA, 2012)

6. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

6.1. OBSERVACIÓN

Mediante ésta técnica se podrá estudiar la problemática desde su propia experiencia y así analizar qué factores son los que inciden para que se esté dando ésta situación que genera problemas y con bases fehaciente buscar una solución que beneficie a los involucrados y de ésta manera darle solución inmediata a lo que se encuentre pasando en la Gestión secretarial en los roles administrativos del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

6.2. INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Ésta técnica será empleada para analizar la problemática a profundidad desde la herramienta más factible como son los libros, revistas, periódicos y demás fuentes bibliográficas en las que se encuentre información correspondiente al caso de estudio, pero hay que saber buscar y analizarla porque se debe citar datos con credibilidad y que aporten a la investigación que se va a ejecutar en el gobierno autónomo descentralizado.

6.3. ENCUESTA

Ésta es una de las técnicas que no puede faltar en cualquier tipo de investigación, en éste punto del trabajo investigativo se procederá a aplicar una encuesta a los usuarios, área administrativa y secretaria del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta, provincia Los Ríos para conocer a ciencia cierta desde su propia experiencia las verdaderas razones por las que se encuentra sucediendo la problemática antes expuesta, las preguntas que se van a aplicar deben ser de opciones múltiples y a la vez de fácil entendimiento para todas las personas.

7. MÉTODOS

7.1. MÉTODO INDUCTIVO

Éste método se empleó en la investigación porque le permite al indagador ir despejando sus dudas sobre la problemática desde las ideas pequeñas hasta obtener una hipótesis general de lo que realmente está pasando en la institución objeto de estudio, para con ello buscar una solución pertinente a lo que está pasando y que la solución se dé lo más pronto posible ya que la problemática se viene dando ya desde hace mucho tiempo y afecta a los entes que están inmiscuidos en ella.

7.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método por lo general siempre va de la mano del método inductivo porque los dos se encargan de recolectar información desde los puntos de vista general a lo particular y viceversa para que los datos encontrados coincidan y de ésta manera no excita dudas de lo que realmente se encuentra ocurriendo en un determinado lugar que está siendo objeto de estudio.

8. INSTRUMENTO

8.1. CUESTIONARIO

Se aplicó con la finalidad de conocer la situación por la que está pasando el gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta de la provincia Los Ríos y falencias en el área de secretaría, para así poder afianzar un claro direccionamiento de las recomendaciones, debe contener preguntas de fácil entendimiento para que al momento de realizar las preguntas que en él se encuentran se analicen de la forma correcta y el encuestado

pueda dar una respuesta que aporte al caso de estudio que se está realizando y así conocer de dónde nace el problema.

9. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

9.1. PRUEBAS ESTADÍSTICAS APLICADAS

Población

La población a la cual se va a aplicar la encuesta son usuarios, área administrativa y secretaría del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta, perteneciente a la provincia Los Ríos, misma institución que se conforma de la siguiente manera para su mejor comprensión: el universo global consta de 98 integrantes; de los cuales (1) es la secretaria; (8) son del área administrativa y (89) son usuarios del gobierno autónomo descentralizado de Ricaurte objeto de estudio.

Muestra

Una vez que se estableció la población en el anterior párrafo, en el caso de las personas que serán encuestados no se aplicará la fórmula que corresponde porque no pasa el límite que se establece para aplicar la fórmula de muestreo:

CUADRO 1: Población.

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
SECRETARIA	1
ADMINISTRATIVOS	8
USUARIOS	89
TOTAL	98

Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

ENCUESTA PARA LA SECRETARIA

Pregunta 1

1. ¿CREE USTED QUE CUBRE TODAS LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS?

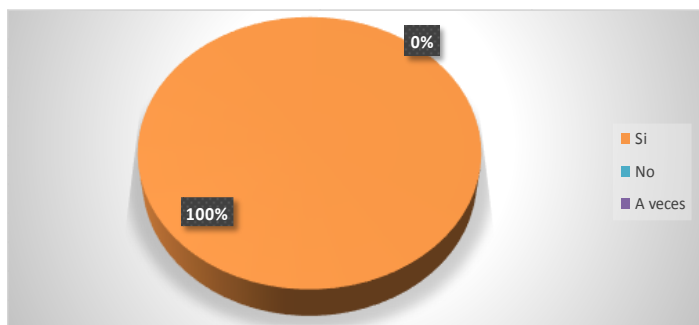
CUADRO 2: Necesidades.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
TOTAL	1	100%

Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Secretaria del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

GRÁFICO 1: Necesidades.



Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Secretaria del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

Análisis e Interpretación

En el gráfico anterior podemos observar que el Sí se encuentra con un 100%; el A veces con un 0% y el No también con 0%. En los resultados que se encuentran en el gráfico se interpreta un porcentaje favorable para la gestión secretarial por que la secretaria manifiesta que sí se abastece a cubrir todas las necesidades de los usuarios.

Pregunta 2

2. ¿LOS ROLES ADMINISTRATIVOS SE HAN VISTO AFECTADOS POR LA DEMORA EN ALGÚN TRÁMITE?

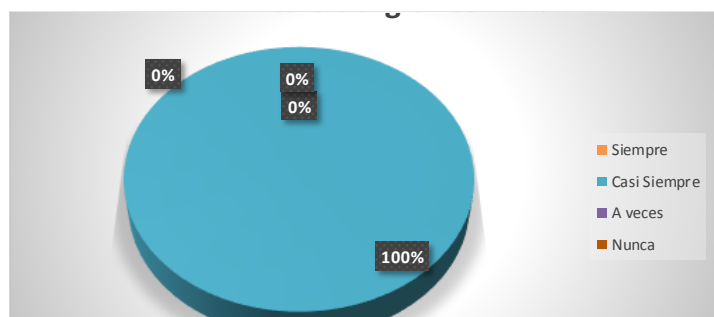
CUADRO 3: Roles administrativos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	1	100%

Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Secretaria del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

GRÁFICO 2: Roles administrativos.



Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Secretaria del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

Análisis e Interpretación

En el gráfico que se muestra anteriormente se observan los porcentajes de la siguiente manera; tomando el primer lugar el Casi siempre con un 100%; seguido de un empate con un 0% para las casillas de Siempre, A Veces y Nunca. Una vez analizados los resultados estadísticos se puede visualizar que los roles administrativos si se ven afectados de una u otra manera por la demora que a veces se generan en los trámites.

ENCUESTA ADMINISTRATIVOS

Pregunta 1

1. ¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN SECRETARIAL CUBRE TODAS LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS?

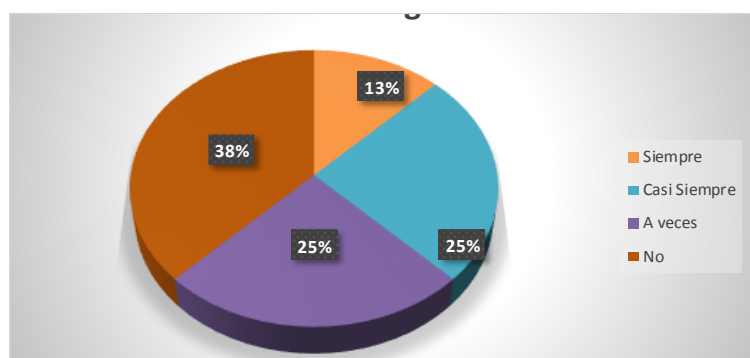
CUADRO 4: Necesidades.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	13%
Casi Siempre	2	25%
A veces	2	25%
No	3	38%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Administrativos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

GRÁFICO 3: Necesidades:



Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Administrativos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

Análisis e Interpretación

Los resultados del análisis realizado a los gráficos se mencionan los siguientes porcentajes en la torta estadística y son los siguientes: un 38% al casillero No; el 25% a las casillas de Casi Siempre y A Veces; y finalizando con un 13% a Siempre. Los porcentajes anteriores demuestran que para los administrativos la Gestión secretarial no cubre todas las necesidades de los usuarios.

Pregunta 2

2. ¿LOS ROLES ADMINISTRATIVOS SE HAN VISTO AFECTADOS POR LA DEMORA EN ALGÚN TRÁMITE?

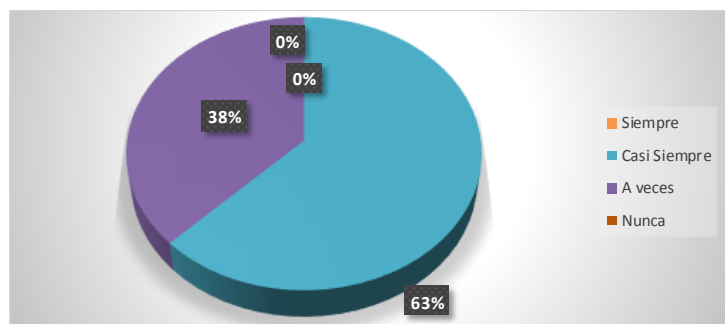
CUADRO 5: Roles administrativos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi Siempre	5	63%
A veces	3	38%
Nunca	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Administrativos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

GRÁFICO 4: Roles administrativos.



Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Administrativos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

Análisis e Interpretación

Los porcentajes que se evidencian en la torta estadística anterior mostrado en el siguiente resultado de cada una de las respuestas que proporcionaron los administrativos, dejando un: 63% para Casi Siempre; respondiendo por otra parte un 38% para la opción A Veces; dejando a las opciones de Nunca y Siempre con un 0%. Según los porcentajes se puede evidenciar que los roles administrativos se han visto afectados por la Gestión secretarial por la demora de los trámites.

ENCUESTA A USUARIOS

Pregunta 1

1. ¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN SECRETARIAL CUBRE TODAS SUS NECESIDADES?

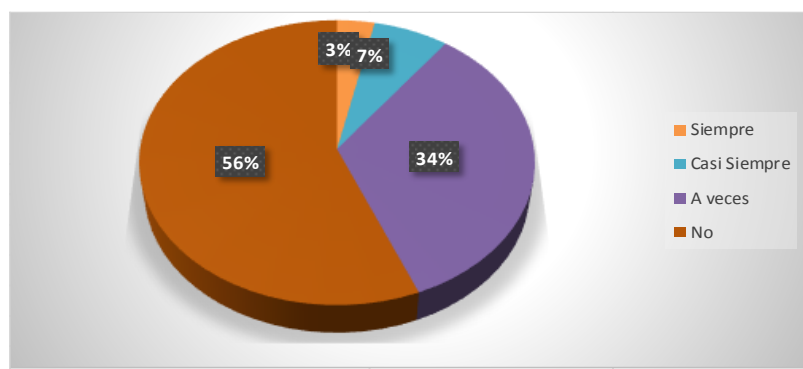
CUADRO 6: Necesidades.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	3%
Casi Siempre	6	7%
A veces	30	34%
No	50	56%
TOTAL	89	100%

Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Administrativos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

GRÁFICO 5: Necesidades.



Elaborado por: María José Yáñez Segura

Fuente de investigación: Administrativos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

Análisis e Interpretación

Los resultados estadísticos de la encuesta arrojaron los siguientes porcentajes: un 56% al casillero No; el 34% a la casilla A Veces; un 7 % se encuentra en la opción Casi Siempre y finalmente con un 3% a Siempre. Los porcentajes anteriores demuestran que los usuarios se encuentran insatisfechos con la Gestión secretarial del gobierno descentralizado parroquial Ricaurte porque no cubre con todas sus necesidades al momento de realizar algún trámite.

Pregunta 2

2. ¿SE HAN VISTO AFECTADO POR LA DEMORA EN ALGÚN TRÁMITE ADMINISTRATIVO?

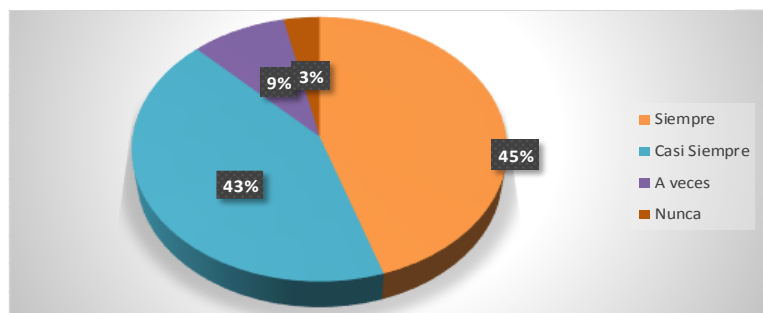
CUADRO 7: Roles administrativos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	40	45%
Casi Siempre	38	43%
A veces	8	9%
Nunca	3	3%
TOTAL	89	100%

Elaborado por: María José Yánez Segura

Fuente de investigación: Administrativos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

GRÁFICO 6: Roles administrativos.



Elaborado por: María José Yánez Segura

Fuente de investigación: Administrativos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte, cantón Urdaneta, provincia Los Ríos.

Análisis e Interpretación

Los porcentajes evidencian en la torta estadística los siguientes resultados de cada una de las respuestas que proporcionaron los usuarios, dejando un: 45% para Siempre; respondiendo por otra parte un 43% para la opción Casi Siempre; dejando a las opciones de A Veces con un 9% y un 3% para Nunca. Según los porcentajes de la torta estadística evidencian que los trámites administrativos siempre se demoran y por ende su disgusto es mayor.

10. SITUACIONES DETECTADAS

- ✚ Una de las situaciones que se detectaron a simple vista fue la falta de personal en el área de Secretaría, mismo aspecto que dificulta la agilidad al atender a los usuarios.
- ✚ El Gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte cuenta con una sólo secretaria que en base a la encuesta se puede evidenciar que no se abastece para cumplir con todas las demandas de los usuarios, que al final por el estrés del día a día en lugar de solucionar una situación se termina creando en muchas ocasiones un problema mayor.
- ✚ La problemática se presenta consecutivamente porque la cantidad de usuarios que se atienden durante el día no terminan satisfechos con el servicio que se les brindó, manifestando que la atención que reciben depende mucho del cargo que se tenga, dando prioridad a otras personas sólo por afinidad irrespetando los turnos que con anterioridad han obtenido.
- ✚ La secretaria cumple con muchísimos roles a la vez, por ende, no todas las áreas del Gobierno autónomo quedan satisfechas con su desempeño, siendo afectado por comentarios negativos de los usuarios.

11. SOLUCIONES PLANTEADAS

En base a las situaciones detectadas en este caso de estudio se plantean las siguientes soluciones:

- ✚ Tomando en cuenta la falta de personal de secretaría se pueden implementar letreros de los requisitos y valores de cada uno de los trámites que se realizan en el Gobierno autónomo descentralizado, y a su vez se despeja la carga de roles a la secretaria y así ella puede atender a los usuarios que ya van directamente a realizar el trámite con los documentos que previamente observó.

- ✚ Capacitar al personal de secretaría y administrativos, en Relaciones Humanas, para que pueda manejar éste tipo de situaciones o inconvenientes de una forma en que el usuario no se sienta ofendido.
- ✚ Se debe eliminar algunos roles a la secretaria porque ella no puede cumplir con todas las obligaciones que se le han otorgado de forma excesiva, mientras trata de cumplir con unos compromisos otros quedan rezagados y es ahí donde deben entrar las personas del área administrativa para servir de apoyo.

12. CONCLUSIONES

Analizando los resultados que se obtuvieron en el estudio de caso se concluye con lo siguiente:

- Los usuarios siempre están inconformes con las instituciones de gobierno, porque el sistema de atención que se maneja según sus palabras de forma arrogante, prepotente e incluso en otros casos irrespetuosos, aprovechando sus estudios para humillar a los que menos tienen.
- La Gestión secretarial ha sido afectada por personas que no han sabido ejercer de buena forma su cargo, creando en la sociedad una mentalidad errónea del servidor y por esa razón siempre se encuentran a la defensiva.

13. RECOMENDACIONES

Con las conclusiones que se detallan en el punto anterior se procedió a realizar las siguientes recomendaciones para que se solucionen las situaciones que se están presentando en el lugar objeto de estudio:

- Las empresas tanto privadas como públicas deben tener en cuenta que el personal que se encuentre prestando sus servicios como secretaria o secretario debe poseer una de

las principales características de una persona que esté ejerciendo ese cargo, la empatía, es importante porque es el rostro de la empresa.

- Se debe capacitar constantemente al personal de secretaría y del área administrativa para que al abordar a un usuario en momentos de dificultad y conflictos pueda dar una solución eficaz, de forma respetuosa y siempre siendo imparcial.

BIBLIOGRAFÍAS

- CALIDADEMPRENDEDORA. (2012, Mayo 25). calidademprendedora.wordpress.com. Retrieved from calidademprendedora.wordpress.com: <https://calidademprendedora.wordpress.com/2012/05/25/concepto-los-roles-administrativos-de-mintzberg/>
- Caribe. (2018, Marzo 18). eumed.net. Caribeña de Ciencias Sociales, s/n. Retrieved from eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- DESCUADRANDO. (2011, Octubre 28). descuadrando.com. Retrieved from descuadrando.com: http://descuadrando.com/Roles_gerenciales
- Masdigital. (2016, Abril21). [.masdigital.net](http://masdigital.net). Retrieved from [.masdigital.net](http://masdigital.net): <https://www.masdigital.net/nuestro-blog/5-aplicaciones-que-toda-secretaria-debe-utilizar-para-ser-mas-eficiente>
- Melara, M. (2020, Julio 24). soyadministrador.net. Retrieved from soyadministrador.net: <https://soyadministrador.net/los-10-roles-gerenciales/>
- Morales, M. (2020, 02 17). pagepersonnel.cl/. Retrieved from pagepersonnel.cl/: <https://www.pagepersonnel.cl/advice/potencia-tu-organizaci%C3%B3n/tips-de-management/la-importancia-del-rol-de-las-secretarias-para-el>
- Muñoz, A. (2017, Junio 13). psicometricas.mx. Retrieved from psicometricas.mx: <https://psicometricas.mx/blog/roles-administrativos/>
- SECRETARIAL, M. D. (2019). linamanualdegestionsecretarial.wordpress.com. Retrieved from linamanualdegestionsecretarial.wordpress.com: <https://linamanualdegestionsecretarial.wordpress.com/elementos-de-secretariado/>

ANEXOS



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

ENCUESTA APLICADA A LA SECRETARIA DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RICAURTE, CANTÓN URDANETA, PROVINCIA LOS RÍOS

1. ¿CREE USTED QUE CUBRE TODAS LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS?

- SI ()
NO ()
A VECES ()

2. ¿LOS ROLES ADMINISTRATIVOS SE HAN VISTO AFECTADOS POR LA DEMORA EN ALGÚN TRÁMITE?

- SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

3. ¿A TENIDO INCONVENIENTES CON ALGÚN USUARIO?

- SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

4. ¿USTED MUESTRA EMPATÍA A SUS USUARIOS?

- SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

5. ¿CREE USTED QUE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DEBE CAPACITARLA SOBRE RELACIONES HUMANAS?

- SI ()
NO ()
A VECES ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL
ENCUESTA APLICADA A LOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE, CANTÓN URDANETA, PROVINCIA
LOS RÍOS

1. ¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN SECRETARIAL CUBRE TODAS LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS?

SI ()
NO ()
A VECES ()

2. ¿LOS ROLES ADMINISTRATIVOS SE HAN VISTO AFECTADOS POR LA DEMORA EN ALGÚN TRÁMITE?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

3. ¿LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE A TENIDO INCONVENIENTES CON ALGÚN USUARIO?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

4. ¿LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE MUESTRA EMPATÍA A SUS USUARIOS?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

5. ¿CREE USTED QUE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE DEBE CAPACITAR AL PERSONAL DE SECRETARÍA SOBRE RELACIONES HUMANAS?

SI ()
NO ()
A VECES ()



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

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RICAURTE, CANTÓN URDANETA, PROVINCIA LOS RÍOS

- 1. ¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN SECRETARIAL CUBRE TODAS SUS NECESIDADES?**

SI ()
NO ()
A VECES ()

- 2. ¿SE HAN VISTO AFECTADO POR LA DEMORA EN ALGÚN TRÁMITE ADMINISTRATIVO?**

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

- 3. ¿LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE A TENIDO CON USTED ALGÚN INCONVENIENTE?**

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

- 4. ¿LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE MUESTRA EMPATÍA?**

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
NUNCA ()

- 5. ¿CREE USTED QUE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE DEBE CAPACITAR AL PERSONAL DE SECRETARÍA SOBRE RELACIONES HUMANAS?**

SI ()
NO ()
A VECES ()





OFICIO- 033-21-C.S.E.B.-FCJSE

Babahoyo marzo 4, 2021

Señor
Enrique Rosero
PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE RICAURTE
Presente. -

De mis consideraciones:

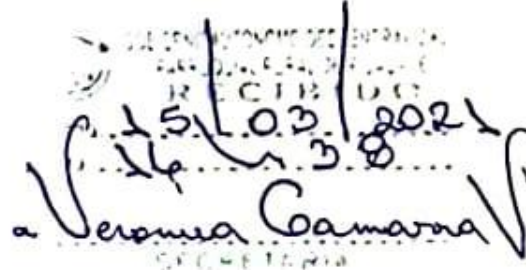
Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **YANEZ SEGURA MARIA JOSE**, con cédula de identidad # **1206983262**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales 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 a la mencionada estudiante realizar su trabajo de Investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige además que se le brinde información de la empresa 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 con el tema: **"GESTIÓN SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ROLES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RICAURTE DEL CANTÓN URDANETA"**.

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




a Verónica Camarón
SECRETARIA