



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



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

PROBLEMA:

**TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APORTE AL DESEMPEÑO LABORAL DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
VINCES.**

AUTORA:

ESTEFANY BRIGGIT VINCES LEÓN

TUTOR:

MSc. FAUSTO HIDALGO TROYA

BABAHOYO - 2021

Resumen

El presente estudio de caso aborda sobre la temática de: *Técnicas secretariales y su aporte al Desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Vinces*, esta institución se dedica exclusivamente a brindar asistencia al público externo, en ciertas ocasiones se observó la mala práctica y dominio de las técnicas secretariales en cuanto a sus habilidades y destrezas, puesto que, se creó el propósito de esta investigación por lo cual se ajusta a las competencias que desarrollan las secretarias exclusivamente dentro de la institución, el aporte que propone la investigación es significativo dentro de cualquier empresa, su ejecución esta totalmente direccionado a la mejora de sus funciones. Cabe recalcar la temática sobre el desempeño laboral que concierne directamente con el desenvolvimiento de las competencias secretariales. En la indagación de esta problemática se logró evidenciar a través del método deductivo la falta de evaluación en cuanto al desempeño laboral por parte de la institución, lo que crea ciertas insatisfacciones en las secretarias, la encuesta que se aplico a los involucrados fue de suma importancia para la recolección de datos que se estimaba, llegando a la conclusión de contar con la predisposición de los involucrados y a su vez implementar capacitaciones que servirán para reforzar los conocimientos sobre los temas y tópicos afines.

Palabras claves; técnicas secretariales, desempeño laboral, evaluación, competencias, habilidades sociales, procesos secretariales.

ABSTRACT

This case study is addressed on the subject of secretarial techniques and their contribution to the work performance of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Vinces canton, this institution is exclusively dedicated to providing assistance to the external public, on certain occasions, it is considered bad practice and mastery of secretarial techniques in terms of their abilities and skills since the purpose of this research were created so that it adjusts to the competencies that secretaries develop exclusively within the institution, the contribution proposed by the research is significant within of any company, its execution is totally directed to the improvement of its functions. It is worth highlighting the issue of job performance that directly concerns the development of secretarial skills. In the investigation of this problem, it was possible to show through the deductive method the lack of evaluation in terms of work performance by the institution, which creates certain dissatisfactions in the secretaries, the survey that was applied to those involved was of the utmost importance for the data collection that was estimated, reaching the conclusion of having the predisposition of those involved and in turn, implementing training that will serve to reinforce the knowledge on the subjects and related topics.

Keywords; secretarial techniques, job performance, evaluation, competencies, social skills, secretarial processes.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO.....	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
TÉCNICAS APLICADAS A LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	12
RESULTADOS OBTENIDOS	12
SITUACIONES DETECTADAS	13
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	17
CONCLUSIÓN	19
RECOMENDACIÓN	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso esta enfocado al tema: *Técnicas secretariales y su aporte al desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Vinces*, la idea de abordar este tema, se origina debido a la necesidad de establecer dentro de la institución el perfeccionamiento correcto de sus funciones que en base a los conocimientos de las técnicas secretariales pueden brindar dentro de ella, con la finalidad de mejorar el desarrollo laboral de la institución.

La temática apartada dentro de este estudio de caso, mantiene relación directa con la línea de investigación de la carrera de los Procesos Secretariales y el Desarrollo Organizacional de las empresas. Por tanto, el desarrollo laboral es una temática de gran relevancia, puesto que, este se debe evaluar regularmente dentro de la institución lo cual permitirá detectar si coexiste el cumplimiento adecuado respecto a sus funciones.

La ejecución de esta investigación establece gran importancia para las empresas o instituciones donde deseen perfeccionar sus funciones en base a los procedimientos secretariales tales como, técnicas, habilidades, conductas, relaciones. También se hace énfasis al tema de desempeño laboral el cual se encuentra involucrado con el crecimiento de la empresa, puesto que, la evaluación del desempeño manifestará los errores que puedan desencadenarse en el cargo del empleado.

Ahora bien, este estudio de caso, brinda significativamente un aporte a las instituciones, por tanto, al realizar su ejecución se deben tomar en consideración las soluciones, conclusiones y recomendación planteada para que en la implementación de las capacitaciones y talleres se direccionen específicamente hacia los beneficiarios. Por otra parte, para contar con el desarrollo factible del proyecto es necesario que se predisponga de la motivación de todos los implicados.

En esta investigación, luego de conceptualizar cada subtema de las variables correspondientes y hacer una aportación breve de cada uno de ellos, se manifestará el método utilizado; para la materialización del presente estudio de caso, se utilizó el método deductivo con la finalidad de abordar cada variable y plantear conclusiones sobre el tema al cual se enfoca la investigación. La técnica utilizada para obtener los datos con mayor veracidad y de una manera eficaz fue la observación, a su vez se realizó la encuesta como instrumento para recabar los datos necesarios en cuanto a la manifestación de los implicados.

Como punto final, asevero que en el presente estudio de caso se expresan los hallazgos de suma importancia que se manifestaron y a su vez se llevó a cabo el análisis e interpretación de cada una de las interrogantes que se plantearon en la encuesta, toda la información recabada a través de esta investigación estuvo direccionada al cumplimiento para el alcance del objetivo planteado, finalizando así con las posibles soluciones que servirán como mejora de la problemática abordada.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del presente estudio de caso, representa gran importancia para el desempeño del ámbito laboral, puesto que las técnicas secretariales permiten desarrollar las funciones de una manera eficaz dentro de las empresas e instituciones, es por ello necesario conocer si en la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Vinces se realizan con puntualidad los conocimientos que se establecen dentro de las mencionadas técnicas secretariales, de tal manera que estas puedan ser apreciadas tanto por su público interno y externo.

La investigación manifiesta significativamente un aporte dentro de las empresas e instituciones, direccionado principalmente a las secretarias, puesto que se plantearán temáticas de mayor relevancia relacionadas al tema, con la finalidad de establecer si en la institución se cumplen y desarrollan destrezas, capacidades y aptitudes profesionales que deben efectuar las secretarias y a su vez esto generará un mayor desempeño laboral dentro de la institución.

Los beneficiarios directos de esta investigación se encaminan a la institución en general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, es decir, sus secretarias, funcionarios y todo personal que labore dentro de ella, a su vez el público externo se beneficiará, el cual servirán como espectadores del cumplimiento íntegro de los conocimientos sobre las capacidades y destrezas de las técnicas secretariales y como aporta cada día para el desempeño laboral de los empleados y de la institución.

El presente estudio de caso resulta factible, puesto que se dispone con los recursos necesarios para su ejecución, se tendrá disponibilidad de recursos tecnológicos, económicos y materiales, esto con la finalidad del logro y alcance de su objetivo planteado, también se dispone de los recursos humanos, es decir, se contará con la colaboración de todos los involucrados y a su vez esto facilitara la ejecución del estudio de caso, de tal manera que se percibe la alta factibilidad de la investigación.

OBJETIVO GENERAL

Identificar el aporte de las técnicas secretariales en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Vinces, el mismo que esta direccionado analizar el cumplimiento que poseen las secretarias sobre del dominio acerca de las técnicas secretariales y si existe una insatisfacción dentro del cargo que ejercen y como este ayuda a su desempeño laboral.

SUSTENTO TEÓRICO

Concepto de técnicas secretariales

Dentro de las empresas las secretarias utilizan y desenvuelven conocimientos basados en las técnicas secretariales, los cuales son utilizados para el correcto desarrollo de sus funciones. Escobar, Rodriguez y Mendoza (2017) afirman:

En la historia de la humanidad uno de los empleos que prevalece con mayor antigüedad es la función secretarial, profesión que es ejercida por hombres y mujeres, por tanto, es así, como las técnicas secretariales han ido incrementando, funciones tales como mecanografiar, archivar documentos, atender llamadas, enviar y recibir información, etc, se han convertido en los procesos secretariales con mayor relevancia dentro de las empresas su finalidad es aportar a su crecimiento y desarrollo laboral de sus empleados (p.16).

Respecto a la definición anterior, cabe recalcar que uno de los recursos de mayor interés dentro de las empresas es la “participación humana” por tanto, hacemos referencia a la secretaria ejecutiva, dentro de su profesión adquiere dominio total de las técnicas de oficina, asumiendo responsabilidades que se le hayan encargado, las actividades que ejercen las secretarias dentro de la empresa son de gran importancia puesto que, aplica parcialmente un margen de autoridad que le otorga el derecho hacia la toma de decisiones en asuntos relacionados a sus labores.

Las técnicas secretariales se han ido desarrollando regularmente, lo que conlleva a la secretaria a convertirse en el recurso humano imprescindible para las empresas dentro del ejercicio de su cargo. “El rol secretarial, se ha convertido indiscutiblemente en un eje para el desarrollo de operaciones, el cual esta dirigido a su público externo” (Rodríguez y Cedeño, 2018, párrs.1-2). Si bien, estas técnicas de gestión que realizan las secretarias tienen como finalidad garantizar el éxito dentro de todos los ámbitos de la empresa.

Rol de la secretaria

El rol de la secretaria no se basa solo en técnicas, procedimientos y conocimientos, una empresa no tendría valor alguno si careciera del recurso más importante que es la participación humana. Barba y Quispe (2018) aseveran:

La secretaria ejecutiva además de poner en práctica las técnicas secretariales, actúa como mano derecha y asistente profesional de su jefe, es la persona capacitada para solventar cualquier tipo de problemas que puedan presentarse dentro de sus labores, debe poseer eficiencia, eficacia, creatividad, educación y sobre todo discreción con las situaciones que suceden dentro de la empresa (p.39).

Incursionar en el mundo profesional como secretaria ejecutiva, sobrepasa más allá de instruirse con el fin de obtener los conocimientos hacia los procesos secretariales, la secretaria ejecutiva denota internamente la imagen y alma de la empresa o institución donde labore, normalmente adquiere un rol de conocimientos continuos sobre tópicos con relación a su profesión y direccionados abiertamente al aprendizaje de cultura general.

Tipos de técnicas secretariales

Para el desarrollo correcto de las funciones que se emplean en las empresas. Taquechel y García (2020) describen las siguientes técnicas:

Técnicas de archivo: para la correcta aplicación de esta técnica se emplean programas tecnológicos para el almacenamiento seguro respecto a la información de los archivos entrantes y salientes, lo cual permite mayor agilidad, precisión y calidad (p.27).

Técnicas de redacción: es una de las técnicas más importante dentro de las tareas que desempeñan las secretarías, para lograr la correcta redacción de forma impecable se deben de tener presentes ciertos puntos muy importantes, como, la sencillez, coherencia, precisión, claridad de ideas y sobre todo la buena ortografía, puesto que ningún documento redactado con errores ortográficos es de agrado (p.27).

Técnica de protocolo: saber comportarse es una de las principales reglas dentro del mercado laboral, puesto que, si el producto que pretendemos vender es de buena calidad y no lo sabemos ofrecer no obtendremos buenos resultados. Cabe recalcar que las técnicas de protocolo generan la buena imagen exterior y permite que aquellos que nos rodean lo perciban, elementalmente es el arte de saber relacionarlos con los demás (p.27).

Habilidades Secretariales

En el actual mundo competitivo se encuentra inmerso en una serie de conocimientos que evolución cada día. Mendoza y Segovia (2019) aluden:

La gestión secretarial implementa una serie de funciones que demandan de nuevas capacidades y habilidades, el valor añadido que contribuye la secretaria a la institución conlleva a la realización de objetitos, retos y metas que puedan plantearse a la largo o corto plazo, por tanto, para aquello lo primordial sería abordar tópicos básicos concernientes a las habilidades que deben desarrollar las secretarías (párr.1).

Muchas habilidades emergen a través de la experiencia en cuanto a la formación que se adquiere dentro del área de trabajo, sin embargo, depende de que tan efectivo sean las destrezas y sus habilidades para lograr los objetivos planteados, señalando las técnicas de mayor relevancia; saber comunicarse, obtener una conducta asertiva, relaciones interpersonales agradables, buena atención al público interno y externo a través de todos los canales de comunicación que se hagan uso y manejar correctamente la solventación de problemas.

Desempeño laboral

Adentrándonos al tema, expresamos que aquella acción de compromiso que obtenemos para cumplir y ejercer con responsabilidad una profesión y cargo tiene mucho que ver con el correcto desempeño laboral. Rivero (2019) corrobora:

Como parte de los recursos que manejan las empresas en la actualidad, dan paso primordial al capital humano, valorando individuos laboralmente brillantes, que demuestren habilidades, capacidades, destrezas con mucho potencial y añadan un valor significativo en cuanto a las tareas que se asignen y a su vez, asentando sus servicios al público tanto interno y externo de manera eficaz, puesto que, estos servirán como espectadores sobre el desempeño laboral que se maneje dentro de la empresa, siendo socialmente responsable para lograr la diferencia entre su paradigma organizacional (p.159).

Al mencionar el tema del desempeño laboral, estamos describiendo y haciendo énfasis a los servicios de asistencia y consulta que se obtiene por parte de los empleados dentro de las organizaciones, sea de forma negativa o positiva, en este aspecto se toman en cuenta las habilidades sociales, conductas asertivas y aptitudes profesionales que desenvuelve todo el recurso humano dentro de la institución, es así, como los resultados que se obtengan repercuten directa o indirectamente en la institución.

Desempeño laboral de las secretarias

Entre las partes fundamentales para las organizaciones esta el desempeño laboral de la secretaria, debido que, este evita que se presenten dificultades entre las relaciones interpersonales con el público interno y externo, la gestión del desempeño laboral de la secretaria, se mide a través de una evaluación que permitirá conocer el nivel de satisfacción ante su cargo y a su vez medir el potencial de acuerdo a los conocimientos que presente en las tareas asignadas dentro de la institución.

La secretaria ejecutiva, debe irradiar la capacidad de comunicación hacia con los clientes, debido a que estos serán los espectadores del buen servicio y atención que perciban dentro de las instituciones. Es así, que la capacidad de relación interpersonal y habilidades sociales que pueda demostrar la secretaria prevalecerá como punto principal para los resultados positivos que se desean alcanzar en la institución (Chuquirima, 2017, p.3).

Por tanto, se alude que la secretaria ejecutiva se mantenga en continua adquisición de los conocimientos adecuados a su perfil profesional, dado que las secretarias siempre estarán expuestas a la evolución del mundo laboral y en su entorno sin duda alguna, se harán presenten problemáticas las cuales deberán de ser solventadas de la manera mas correcta que sea posible, obteniendo los resultados esperados y exaltando la imagen de la institución.

Evaluación del desempeño laboral

Referirse al desempeño laboral no solo es el manejo adecuado para brindar un servicio, también demanda la necesidad de evaluar ese desempeño, puesto que, es la importancia directa hacia el rendimiento laboral del trabajador. Santamaria (2015) emplea las siguientes palabras:

La evaluación del desempeño laboral dirigida al capital humano de una institución, esta direccionada al análisis del rendimiento de las labores desarrolladas de cada

empleado, a su vez, conocer si el ambiente laboral que los rodea a su entorno es de total satisfacción para ellos, no solo se evaluarán competencias, también sus conductas asertivas, nivel de adaptación, manejo de relaciones interpersonales, habilidades sociales y la motivación intrínseca a seguir en el cargo que ocupa y que se sienta cómodo de las tareas que se le asignan (p. 9).

Sin embargo, la implementación de los sistemas para evaluar el desempeño aporta de manera favorable a las organizaciones, regularmente el querer evaluar el desempeño del empleado y para la obtención de buenos resultados mediante la evaluación, paradójicamente estos se entrelazan a la motivación mediante incentivos que se le genera a los empleados, estos pueden ser, económicos, académicos, profesionales, méritos en cuanto al buen desempeño o ejecución de una difícil tarea que le hay sido asignada.

Para tener una idea más clara, la evaluación al desempeño laboral, es nada más que un proceso orientado específicamente a todos los trabajadores, este procedimiento de control se debe realizar internamente en todas las organizaciones de forma imperativa, la finalidad de evaluar el desempeño del trabajador es detectar si coexiste alguna contrariedad en cuanto al desenvolvimiento de sus tareas, a su vez, divisar si existe la necesidad de capacitar, motivar, ascender o descender al empleado (Romero, Verduga y Macías, 2015, p.152).

Secretaria actual de la empresa

Al mencionar la palabra secretaria nuestra imaginación percibe a un personaje sentada detrás de una mesa con una elegante máquina para mecanografiar, vestida formalmente, postura firme y expresión desagradable, pero no. Molina y Rodríguez (2018) afirman:

La característica principal de los actuales mercados económicos es la dinámica, retos, y metas, todas las empresas que se diferencian por cumplir con aquellas exigencias para el perfeccionamiento de sus funciones determinan a la secretaria como parte fundamental dentro de los negocios, debido a que, en ella recae amplias responsabilidades desde coordinar, atender, supervisar, agendar, digitar, asistir y en el mayor de los casos ejerce autoridad para la toma de decisiones (p.17).

La capacidad laboral que desarrollan las secretarias significativamente aportan a la empresa, como en temas anteriores se ha mencionado sus competencias y habilidades son lo primordial para el buen desenvolvimiento de sus tareas, pero no solo eso, cabe recalcar un punto muy importante, la ética profesional tiene mucha relación con la secretaria, puesto que, ella es la imagen central de la empresa y a diario se mantiene en relación social con las personas, esto involucra la aplicación de sus valores, conductas en cuanto a la discreción sobre temas exclusivamente de la empresa y sus clientes.

Estrategias para mejorar el desempeño laboral de las secretarias

En base a este apartado, se hace énfasis al rendimiento laboral de las secretarias y cual son esas estrategias que debe implementar en cuanto a la ejecución de sus tareas.

Las estrategias que se implementan como un factor de ayuda a la resolución de ciertos conflictos, son de gran interés, por tanto, una de las estrategias más importantes que se han podido observar es las relaciones humanas, debido que, los trabajadores pasan dentro de su área de trabajo la mayor parte de su jornada laboral, compartiendo con sus superiores, colegas y público, por esa razón es de gran importancia que la secretaria mantenga elevado el nivel de estimulación propia y grupal (Molina y Rodríguez, 2018, p.23).

La secretaria ejecutiva conlleva un sin número de responsabilidades, ella está al pendiente de todas las actividades que se realizan a diario dentro de la empresa, una de las

estrategias más importante que se debe mencionar es la comunicación que pueda tener con las demás personas, puesto que si no se sabe comunicar efectivamente obtendrá solo resultados negativos. Otra de las estrategias con mucha importancia es el manejo de las habilidades sociales, debido a que, la responsabilidad de realizar tareas bajo presión puede provocar la baja autoestima y evitar que se tenga una buena conducta asertiva.

TÉCNICAS APLICADAS A LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la ejecución de esta investigación se llevo a cabo el estudio descriptivo, puesto que, nos permitió abordar la conceptualización de cada variable puntualizando sus respectivos tópicos más relevantes, como las estrategias que se utilizan para el buen desarrollo laboral de las secretarias, a su vez se empleó el tipo de método deductivo para plasmas los aspectos más relevantes y nos permita plantear las soluciones mas adecuadas vinculadas a la problemática.

La técnica empleada en esta investigación es la observación, para obtener los datos con mayor veracidad y de una manera eficaz fue la observación, la encuesta, mediante un cuestionario será el instrumento que se empleará en este estudio, con el fin de recabar los datos necesarios para sus respectivos análisis e interpretaciones, estas están dirigidas a las 8 secretarias que laboran dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Vinces.

RESULTADOS OBTENIDOS

Como se mencionó anteriormente, el instrumento utilizado en esta investigación es la encuesta, la cual se conformo por un rango de 8 interrogantes enfocadas al análisis de la problemática abordada, la misma que se enfoca en las temáticas de técnicas secretariales y el desempeño laboral. La encuesta se aplico a las secretarias de la institución y de este modo se logró recopilar la información precisa para la recolección de datos.

Los involucrados manifestaron estar de acuerdo en el aporte que ofrecen las técnicas secretariales al desempeño laboral de la institución, a su vez se evidenció la insatisfacción de las secretarías por la irregularidad con la que se evalúa su desempeño y a su vez se comprobó el poco dominio de estas técnicas secretariales. Por todo lo descrito anterior, se posibilitó la creación de programas en los cuales se capaciten a las secretarías en cuanto al dominio correcto de estas técnicas, y, así, que su desempeño sea evaluado regularmente dentro de la institución.

SITUACIONES DETECTADAS

Con relación a la técnica empleada de la encuesta y con el fin de recopilar la información en base a la opinión manifestada de los involucrados, debido a esto se elaboró el cuestionario planteado con 8 interrogantes relacionadas a la temática de investigación, la encuesta mencionada se aplicó a las 8 secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Vinces, para esto se acudió a la institución mencionada anteriormente donde se llevó a cabo la encuesta y las secretarías manifestaron sus opiniones según sus criterios.

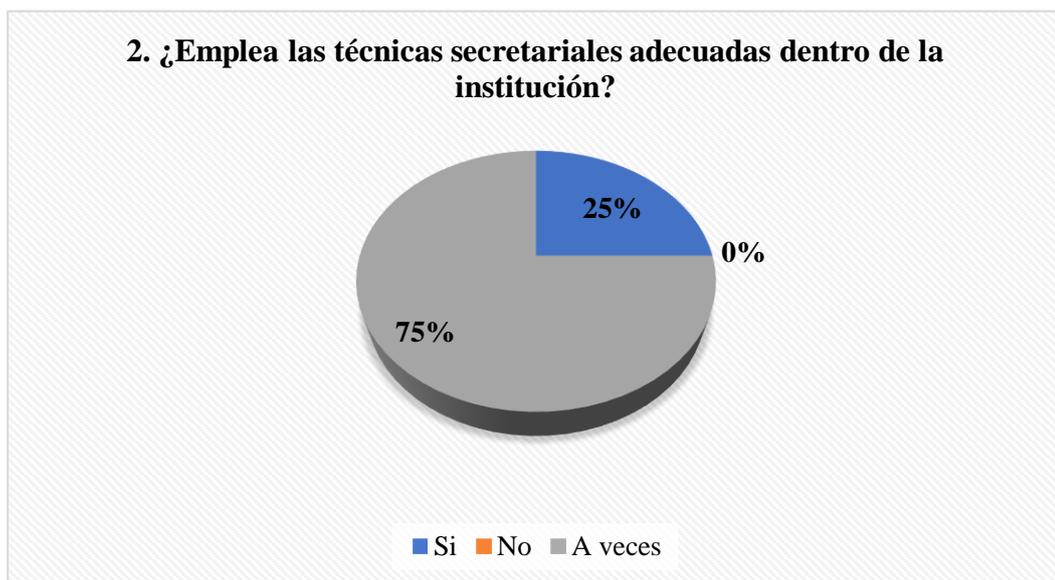
De las 8 preguntas planteadas en la encuesta, se consideraron las 4 que obtuvieron mayor relevancia para la solución de la problemática abordada; pregunta 2 ¿Emplea las técnicas secretariales adecuadas dentro de la institución?; pregunta 3 ¿Cómo considera las técnicas secretariales que se realizan dentro de la institución?; pregunta 6 ¿Se evalúa regularmente dentro de la institución el desempeño laboral?; pregunta 8 ¿Usted estaría predispuesto a recibir charlas sobre temas relacionados a las técnicas secretariales con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de la institución?, a brevedad se detallará cada una de ellas con sus respectivos análisis e interpretaciones:

2. ¿Emplea las técnicas secretariales adecuadas dentro de la institución?

Tabla 2. Técnicas Secretariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	75%
No	0	0%
A veces	6	25%
Total	0	100%

Gráfico 2. Técnicas Secretariales



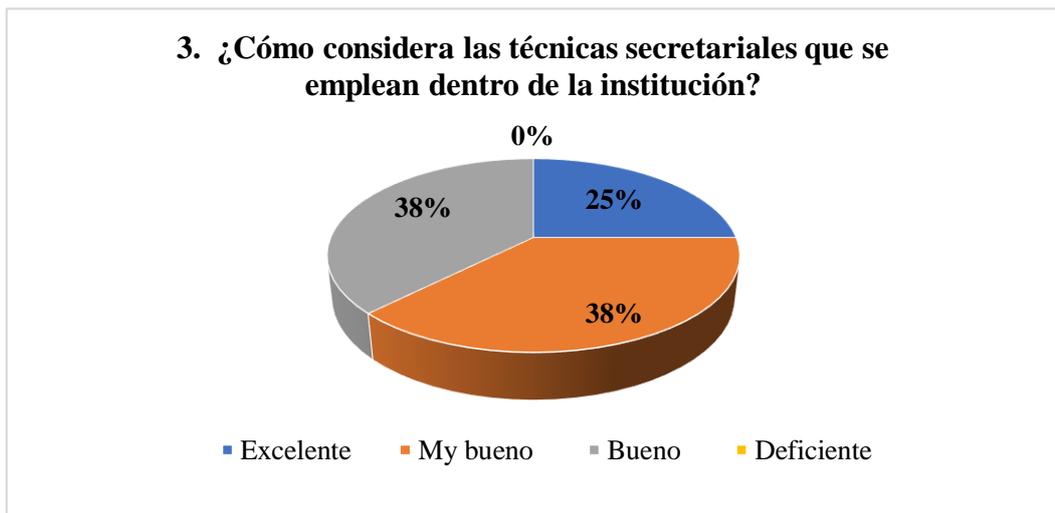
Análisis e interpretación: En base a los resultados obtenidos de esta interrogante, el 75% de los encuestados afirman que no emplean las técnicas secretariales dentro de la institución, mientras el 25% señala que solo a veces. Es aquí donde se evidencia la problemática, como se puede analizar en base a los análisis de esta interrogante, no todas las secretarias emplean las técnicas secretariales dentro de la institución, puesto que, esto repercutirá de forma negativa dentro de la institución.

3. ¿Cómo considera las técnicas secretariales que se emplean dentro de la institución?

Tabla 3. Técnicas Secretariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	25%
Muy bueno	3	38%
Bueno	3	38%
Deficiente	0	0%
Total	8	100%

Gráfico 3. Técnicas Secretariales



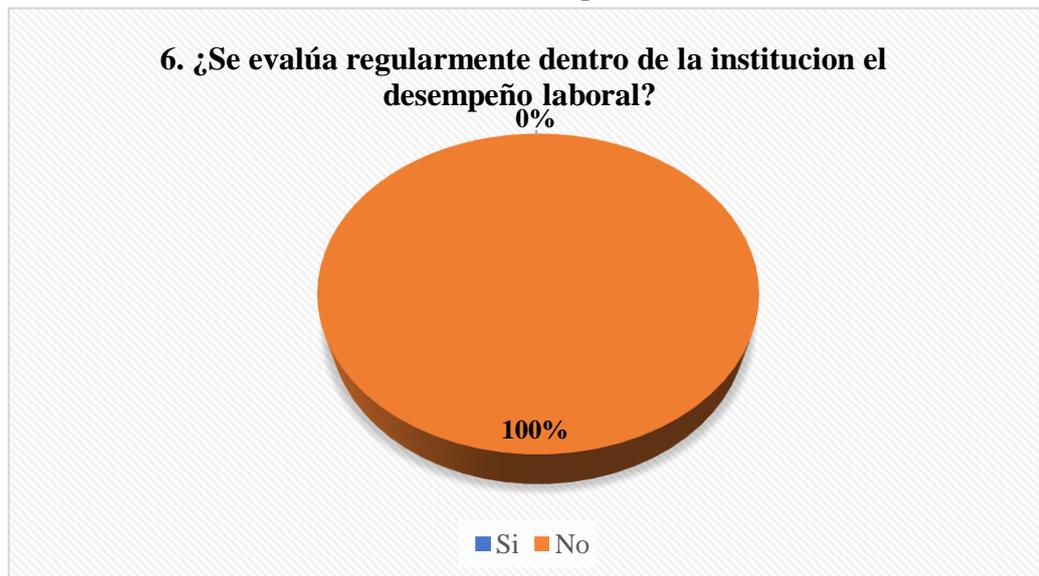
Análisis e interpretación: Según los datos recopilados en esta interrogante, el 38% de los encuestados consideran que las técnicas secretariales que se emplean en la institución son excelentes, mientras que otro 38% señala que las técnicas realizadas son muy buenas, por su parte el 25% manifestó que estas técnicas son solo buenas, aquí se puede diferenciar el rango de opiniones distintas, puesto que se deduce que la ejecución de estas técnicas no se desarrolla de forma correcta.

6. ¿Se evalúa regularmente dentro de la institución el desempeño laboral?

Tabla 6. Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Tal vez	0	0%
Total	8	100%

Gráfico 6. Desempeño Laboral



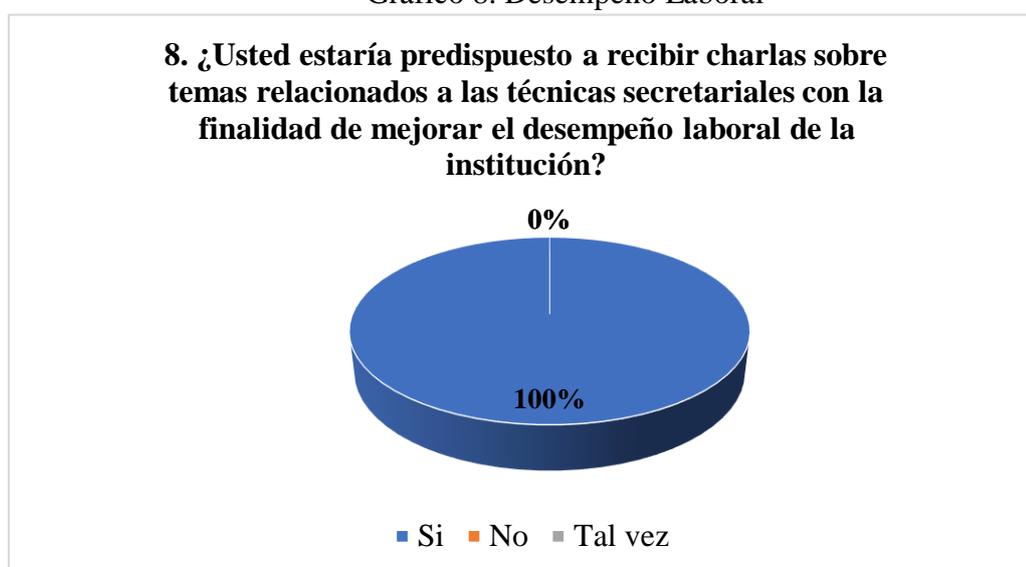
Análisis e interpretación: con respecto a esta interrogante el 100% de los encuestados manifestaron que, no se evalúa regularmente su desempeño laboral dentro de la institución, evidentemente se puede deducir que la insatisfacción de las secretarias en cuanto a la correcta aplicación de sus tareas, se debe a la falta de motivación, incentivos y capacitaciones dentro de la empresa que ayude al buen desarrollo laboral de sus empleados.

8. ¿Usted estaría predispuesto a recibir capacitaciones sobre temas relacionados a las técnicas secretariales con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de la institución?

Tabla 8. Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	8	100%

Gráfico 8. Desempeño Laboral



Análisis e interpretación: en relación a esta interrogante se detecto el 100% de los encuestados están predispuesto a recibir charlas sobre temas relacionados a las técnicas secretariales con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de la institución. Según manifestado lo anterior se logró evidenciar que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Vinces, tienen mucho interés en recibir las capacitaciones sobre temas involucrados con las técnicas secretariales y el desempeño laboral.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Las secretarias durante el cargo de su profesión para emplear correctamente las técnicas secretariales, deben tomar en consideración emplear estas técnicas de manera más regular dentro de la institución, mejorar la actitud en cuanto a la asistencia que le brinde a sus clientes, otro punto importante que servirá de gran ayuda es la autoeducación con el fin de profundizar los conocimientos de temas que se desconocen y que servirán a lo largo del desempeño de sus funciones.

De acorde a los datos compilados en la encuesta, las secretarias manifestaron que las técnicas secretariales empleadas dentro de la institución en su totalidad no son excelentes, puesto que se deduce la falta de conocimiento ante los temas que son de suma importancia y que deben ser considerados para determinar el desarrollo de programas donde se capaciten a las secretarias y se logre mejorar su desarrollo profesional y a su vez mantener un ambiente laboral satisfactorio dentro de la institución.

El desempeño laboral de las secretarias dentro de la institución presenta diversas falencias, según los datos interpretados anteriormente en la encuesta, la manifestación de las secretarias fue en su totalidad señalando que no se evalúa regularmente el desempeño laboral de acuerdo a sus competencias, es evidente como el descuido por parte de los dirigentes de dicha institución al no evaluar el desempeño de sus empleados conlleva a la insatisfacción, desmotivación y desinterés para desempeñar correctamente las técnicas secretariales en busca de buenos resultados para la institución.

Una de las situaciones detectadas y tomadas en consideración como la solución a la problemática, es que las secretarias aseveraron en la encuesta el interés por recibir capacitaciones que ayuden a mejorar el vacío dentro de los conocimientos adecuados para la correcta aplicación de sus tareas y a su vez mejore su desempeño laboral dentro de la institución, de la misma forma, se deduce que los dirigentes deben aplicar regularmente la

valoración de las competencias, habilidades y destrezas que desenvuelven los empleados de la institución puesto que esto hará fortalecerá el crecimiento de la institución.

CONCLUSIÓN

Al finalizar la ejecución del presente estudio de caso, se llega a la conclusión que las técnicas secretariales aportan significativamente en el desempeño laboral de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Vinces, debido que, el conocimiento adecuado de las tareas que se le asignan a los empleados que desempeñan su cargo profesional dentro de las instituciones, inciden de forma directa para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.

Cabe recalcar y hacer énfasis en la importancia que demanda la evaluación del desempeño laboral dentro de las instituciones, puesto que, si no existe una valoración adecuada a las competencias esto influirá de manera negativa ante los servicios que se brindan en la institución, sin embargo, la motivación, satisfacción e interés también se relacionan de acuerdo al desarrollo de las tareas que realizan los empleados y sin estas acciones no se ejecutarían los objetivos planteados en las instituciones, sea a corto o largo plazo. Para finalizar brevemente y como parte de la solución a la problemática expresada en la presente investigación, mediante la recopilación de información a través de la encuesta se dedujo que la efectiva solución es la ejecución de las capacitaciones y el correcto desempeño laboral para adquirir un ambiente laboral sano, efectivo y satisfactorio.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda que la institución debe dar ejecución a las capacitaciones sobre temas desconocidos para sus empleados en base a las técnicas secretariales que se manejan en las diversas áreas. A su vez se deberá evaluar regularmente el desempeño laboral de sus empleados con el fin de adquirir un ambiente laboral sano, efectivo y satisfactorio.

BIBLIOGRAFÍA

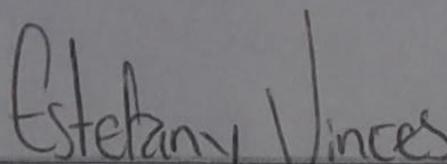
- Barba, S., & Quispe, S. (2018). *EL ROL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ARTÍFICE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL EN EL CONTEXTO ADMINISTRATIVO*. Cotopaxi: Revista Didas@ lia: Didactica y Educación.
- Chuquirima Camacho, G. A. (2017). *DESEMPEÑO PROFESIONAL; CLIENTES INTERNOS; COMUNICACIÓN; CLIENTES EXTERNOS; FUNCIONES*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Escobar Garcia , M. C., Rodriguez Alava, L. A., & Mendoza Álava, M. G. (2017). Insercion y desempeño laboral de la secretaria. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad.*, 14-20.
- Loor Rodriguez , S. L., & Barcia Cedeño, M. (2018). “Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo”. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Mendoza Mendoza, M. E., & Segovia Meza, R. (2019). “La comunicación en el trabajo secretarial en las empresas privadas en el Cantón Portoviejo”. *Revista, Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Molina Cevallos, L., & Rodríguez, A. (2018). *Estrategia Para Mejorar el Desempeño Laboral de las Secretarias de Facultad en las Unidades Académicas de Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí", de la Ciudad de Manta*. Manabí: Departamento de Edición y Publicación Universitaria (DEPU) - Ediciones Uleam.
- Rivero Remirez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camaguey*, 156-164.
- Romero Vélez, M., Verduga Pino, A., & Macías Zambrano, N. (2015). Clima organizacional enfocado al desempeño del talento humano. *ECA Sinergia*, 151-160.
- Santamaria Vicarte, G. V. (2015). *Las prácticas de rrhh de alto rendimiento y la evaluación del desempeño evidencia empírica en la industria manufacturera española*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Taquechel Barreto, A., & García Díaz , C. A. (2020). *Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria*. Cuba: Editorial Universitaria.

ANEXOS

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **ESTEFANY BRIGGIT VINCES LEÓN**, en calidad de autora del trabajo de investigación o tesis realizada sobre **“TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APOORTE AL DESEMPEÑO LABORAL DE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES”**, por la presente autorizo a la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**, hacer uso de los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente.

Los derechos que como autora me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



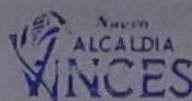
ESTEFANY BRIGGIT VINCES LEÓN
C.I. 1207497866



OFICIO- 032-21-C.S.E.B.-FCJSE

Babahoyo marzo 4, 2021

Señor
Alfonso Montalván Cerezo
ALCALDE DEL CANTÓN VINCES
Sucre y 9 de octubre
Vinces.-



G.A.D. MUNICIPAL DE VINCES
SECRETARIA GENERAL

RECIBIDO

No. DE TRÁMITE: 0453 FECHA: 11/03/2021

HORA: 10:11 ADJUNTOS: -2 fojas-

FIRMA: _____

De mis consideraciones, -

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene finalidad de darle a conocer que la Srta. **ESTEFANY BRIGGIT VINCES LEÓN**, con C.I. **1207497866**, estudiante del octavo semestre de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de 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 Institución que Usted acertadamente dirige, además se le brinde *información necesaria: razón social de la institución, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la institución*, además se le brinde facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **"TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APOORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCES"**.

Por la atención favorable que se sirva 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





OFICIO ELECTRÓNICO N0-056-21-FCJSE

De: Msc. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS
COORDINADORA DE LA SUBCOMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estefany Vincés León
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE S.E.B.

Asunto: Asignación de Docente Tutor

Fecha: Miércoles 24 de febrero de 2021

En su despacho,

Mediante Oficio de resolución por Consejo Directivo de la FCJSE 029-S/P-UTC-FCSJE-2021 del 11 de febrero del 2021, remito para su conocimiento la designación del Docente Tutor el MSc. FAUSTO VIDAL HIDALGO TROYA para el desarrollo del estudio de caso dimensión práctica: *TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCÉS.*

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



KERLY JAZMIN
FEJOO ROJAS

Msc. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS
COORDINADORA DE LA COMISIÓN
DE TITULACIÓN DE LA CARRERA S.E.B

Recibido 24/02/2021

ANEXO N° 1

ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES.

1. ¿Conoce cuáles son las técnicas secretariales que debe dominar una secretaria?

Si

No

2. ¿Emplea las técnicas secretariales adecuadas dentro de la institución?

Si

No

A veces

3. ¿Cómo considera las técnicas secretariales que se emplean dentro de la institución?

Excelentes

My buenas

Buenas

Deficientes

4. ¿Considera que el trabajo en equipo facilita la aplicación de las técnicas secretariales?

Si

No

Tal vez

5. ¿Está de acuerdo que el desempeño laboral forma parte del crecimiento de la institución?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

6. ¿Se evalúa regularmente dentro de la institución el desempeño laboral?

Si

No

7. ¿Se siente satisfecho con el cargo asignado dentro de la institución?

My satisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

8. ¿Usted estaría predispuesto a recibir charlas sobre temas relacionados a las técnicas secretariales con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de la institución?

Si

No

Tal vez

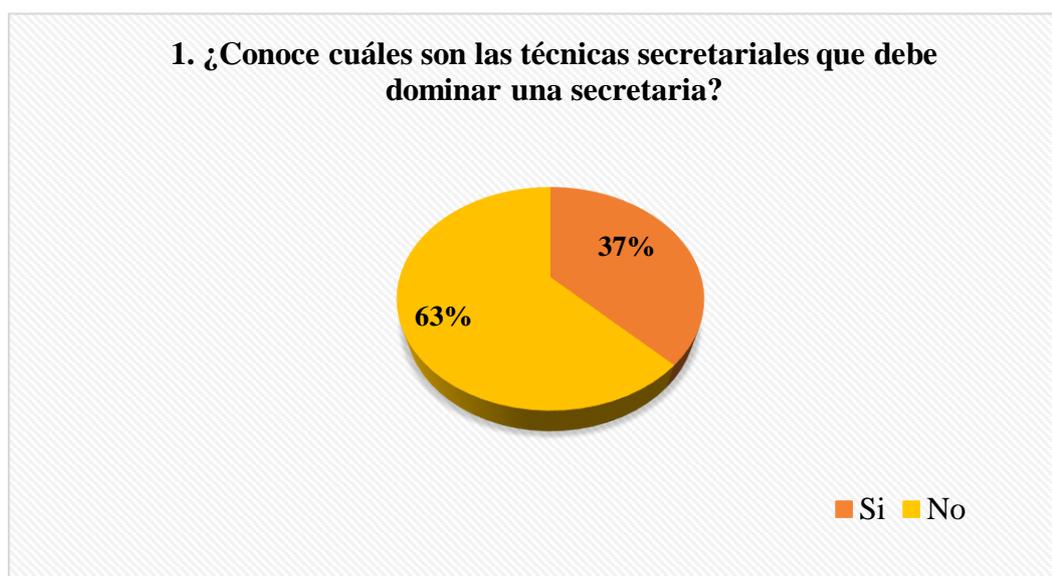
ANEXO N° 2
TABULACIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA

1. ¿Conoce cuáles son las técnicas secretariales que debe dominar una secretaria?

Tabla 1. Técnicas Secretariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37%
No	5	63%
Total	8	100%

Grafico 1. Técnicas Secretariales



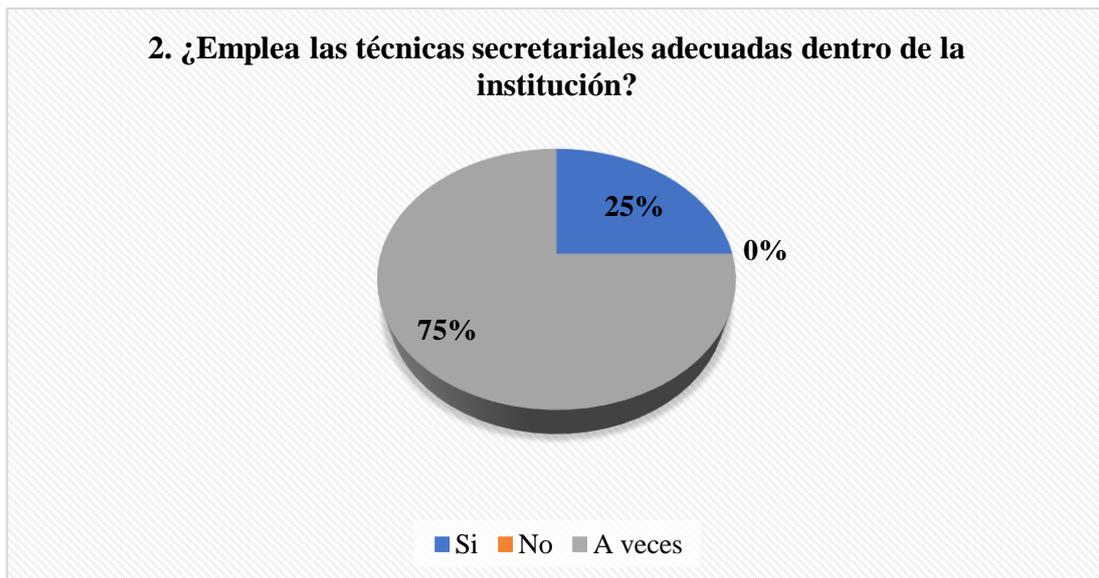
Análisis e interpretación: consecuente a los resultados estadísticos de esta interrogante, se expresa que el 37% de los encuestados seleccionaron que si tienen conocimiento de cuáles son las técnicas secretariales que debe dominar una secretaria, mientras que el 63% manifiesta que no tienen conocimiento de cuáles son estas técnicas, en base aquello se conjetura la falta de conocimientos en cuanto a las competencias que involucran las técnicas secretariales.

2. ¿Emplea las técnicas secretariales adecuadas dentro de la institución?

Tabla 2. Técnicas Secretariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	75%
No	0	0%
A veces	6	25%
Total	0	100%

Gráfico 2. Técnicas Secretariales



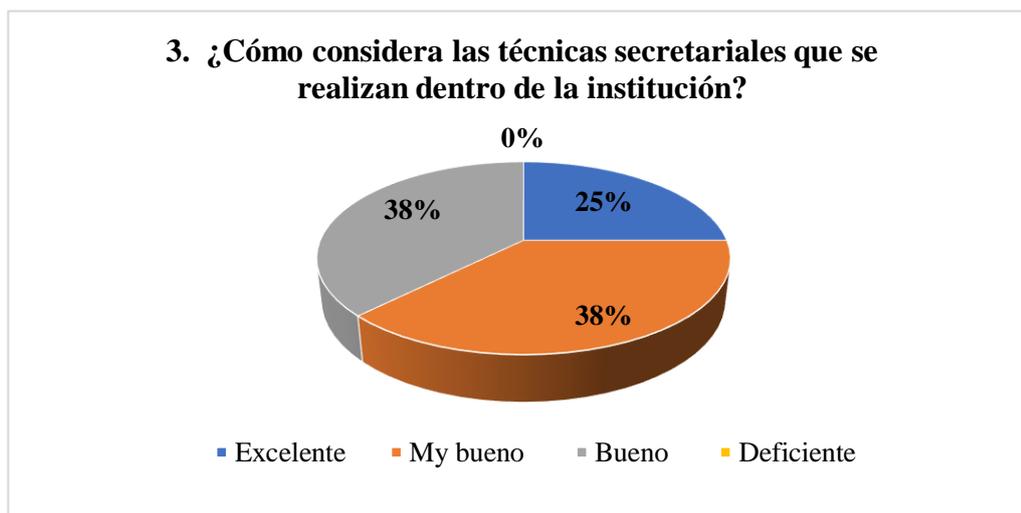
Análisis e interpretación: En base a los resultados obtenidos de esta interrogante, el 75% de los encuestados afirman que no emplean las técnicas secretariales dentro de la institución, mientras el 25% señala que solo a veces. Es aquí donde se evidencia la problemática, como se puede analizar en base a los análisis de esta interrogante, no todas las secretarias emplean las técnicas secretariales dentro de la institución, puesto que, esto repercutirá de forma negativa dentro de la institución.

3. ¿Cómo considera las técnicas secretariales que se emplean dentro de la institución?

Tabla 3. Técnicas Secretariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	25%
Muy bueno	3	38%
Bueno	3	38%
Deficiente	0	0%
Total	8	100%

Gráfico 3. Técnicas Secretariales



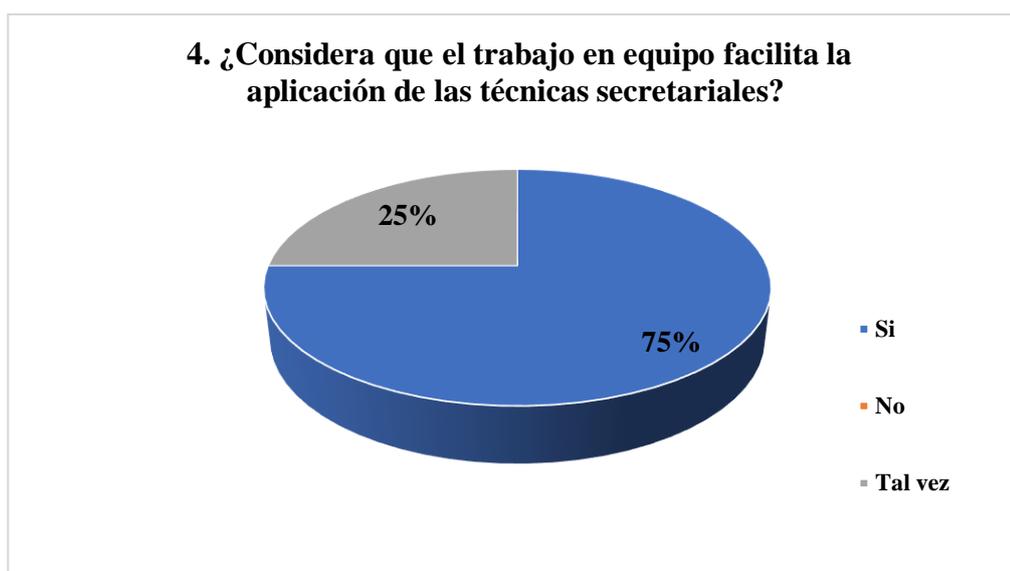
Análisis e interpretación: Según los datos recopilados en esta interrogante, el 38% de los encuestados consideran que las técnicas secretariales que se emplean en la institución son excelentes, mientras que otro 38% señala que las técnicas realizadas son muy buenas, por su parte el 25% manifestó que estas técnicas son solo buenas, aquí se puede diferenciar el rango de opiniones distintas, puesto que se deduce que la ejecución de estas técnicas no se desarrolla de forma correcta.

4. ¿Considera que el trabajo en equipo facilita la aplicación de las técnicas secretariales?

Tabla 4. Técnicas Secretariales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	0	0%
Tal vez	2	25%
Total	8	100%

Gráfico 4. Técnicas Secretariales



Análisis e interpretación: referente a los resultados que se muestran en esta interrogante se observa que el 75% de los encuestados consideran que la aplicación de las técnicas secretariales facilita en trabajo en equipo, por su parte el 25% respondió que tal vez, debido a esto se corrobora la contrariedad de opiniones que existen en cuanto a la aplicación de las competencias secretariales lo que nos conlleva a deducir, que la aplicación de estas técnicas en su totalidad no ayuda al trabajo en equipo de la institución, originado a la vez un desempeño laboral de postura intermedia.

5. ¿Está de acuerdo que el desempeño laboral forma parte del crecimiento de la institución?

Tabla 5. Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	63%
De acuerdo	3	38%
En desacuerdo	0	0%
Total	8	100%

Gráfico 5. Desempeño Laboral



Análisis e interpretación: abordando esta quinta interrogante, un 63% de los encuestados manifestaron que, si están muy de acuerdo que el desempeño laboral forma parte del crecimiento de la institución, puesto que, el 38% señaló que están de acuerdo, sin duda alguna podemos observar que la manifestación de los encuestados en esta interrogante permite aseverar la importancia que demanda del buen desempeño laboral dentro de la institución.

6. ¿Le gustaría que su desempeño laboral sea evaluado regularmente?

Tabla 6. Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Tal vez	0	0%
Total	8	100%

Gráfico 6. Desempeño Laboral



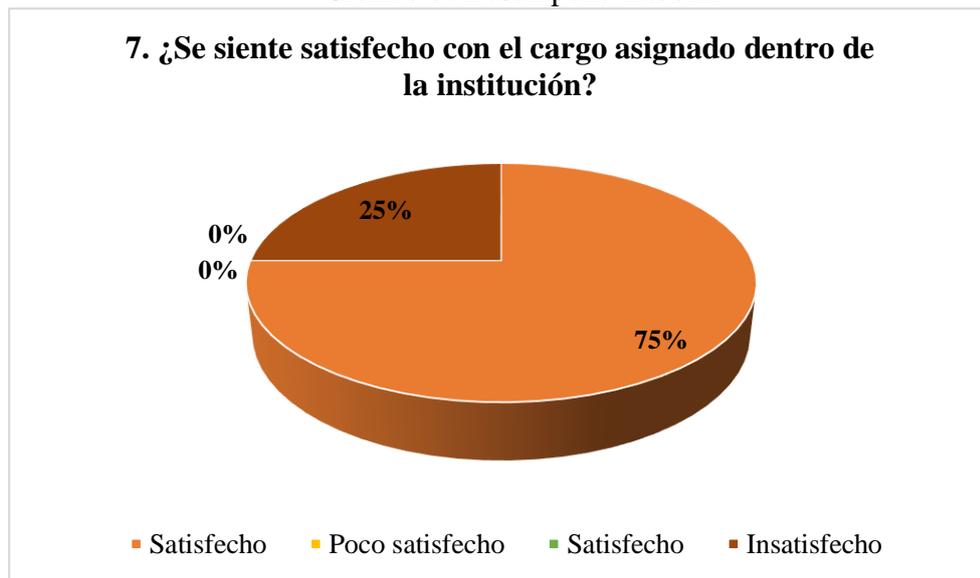
Análisis e interpretación: con respecto a esta interrogante el 100% de los encuestados manifestaron, que no se evalúa regularmente su desempeño laboral dentro de la institución, evidentemente se puede deducir que la insatisfacción de las secretarias en cuanto a la correcta aplicación de sus tareas, se debe a la falta de motivación, incentivos y capacitaciones dentro de la empresa que ayude al buen desarrollo laboral de sus empleados.

7. ¿Se siente satisfecho con el cargo asignado dentro de la institución?

Tabla 7. Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	6	75%
Poco satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	25%
Total	8	100%

Gráfico 7. Desempeño Laboral



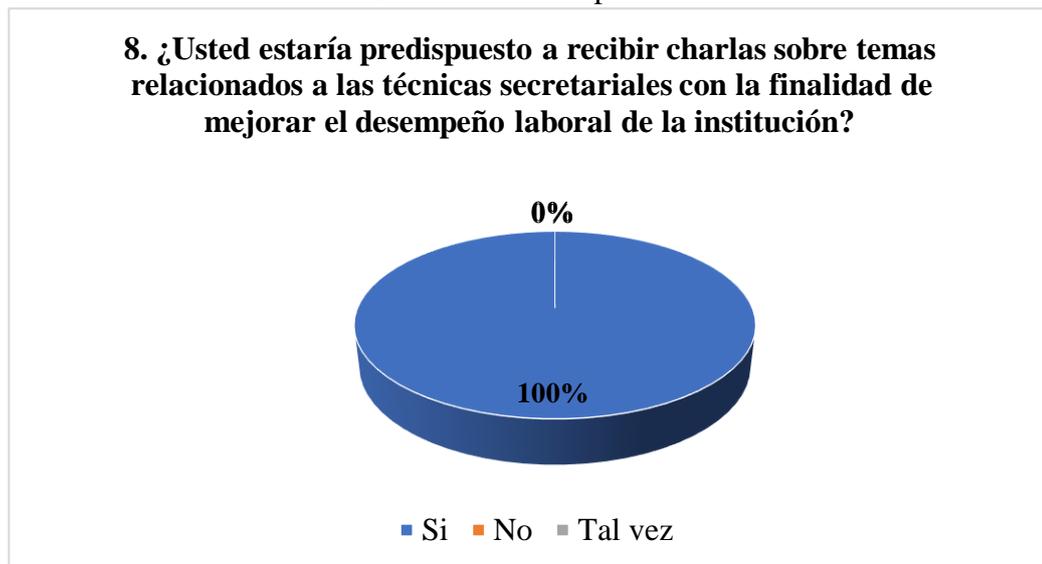
Análisis e interpretación: según los datos recopilados en esta séptima interrogante dan como resultado el 75% de los encuestados manifestaron sentirse muy satisfacción dentro del cargo que ejercen, mientras que el 25% plasmo una total insatisfacción, acogiéndonos a esos resultados confirmamos que debido a la irregularidad de la evolución del desempeño laboral no se permite valorar las competencias secretariales, puesto que, esto nos permite saber si el empleado esta realizando sus tareas con satisfacción.

8. ¿Usted estaría predispuesto a recibir capacitaciones sobre temas relacionados a las técnicas secretariales con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de la institución?

Tabla 8. Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	8	100%

Gráfico 8. Desempeño Laboral



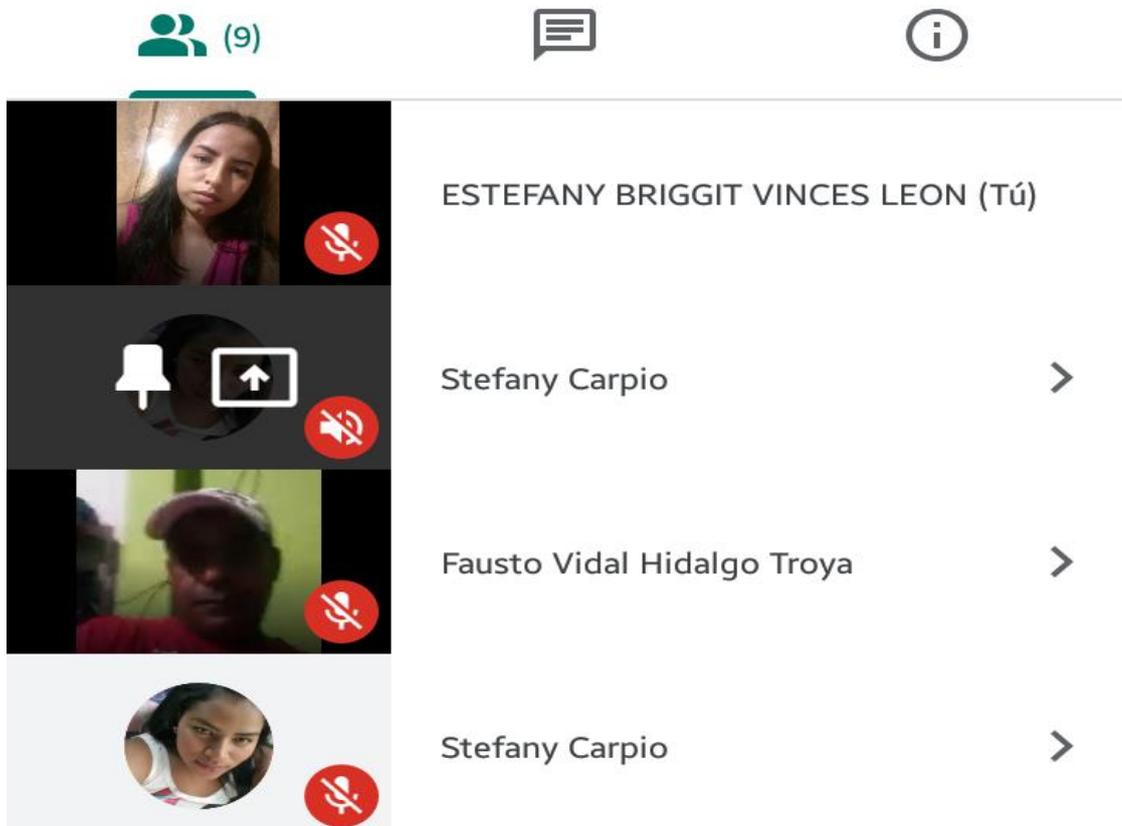
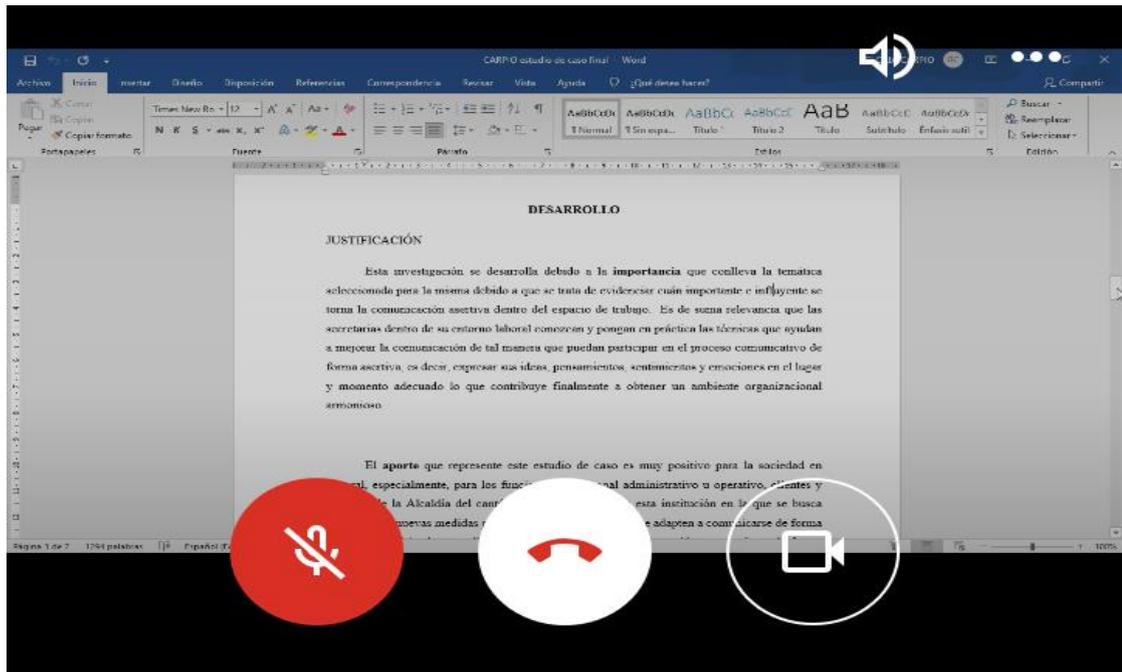
Análisis e interpretación: en relación a esta interrogante se detectó el 100% de los encuestados están predispuesto a recibir charlas sobre temas relacionados a las técnicas secretariales con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de la institución. Según manifestado lo anterior se logró evidenciar que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Vinces, tienen mucho interés en recibir las capacitaciones sobre temas involucrados con las técnicas secretariales y el desempeño laboral.

EVIDENCIAS EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCES



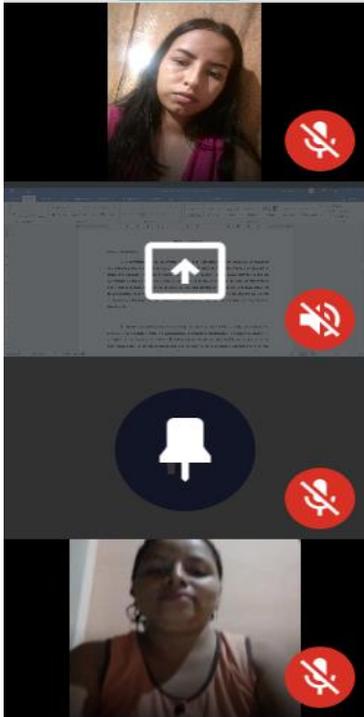


EVIDENCIAS TUTORÍAS GOOGLE MEET





 (9)

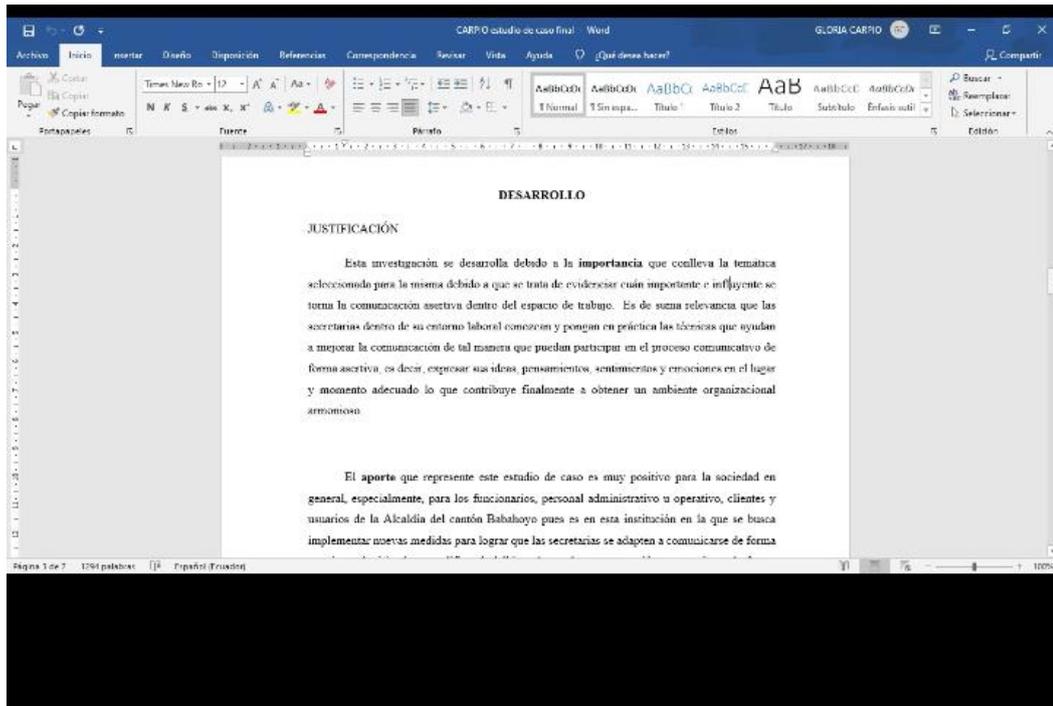


ESTEFANY BRIGGIT VINCES LEON (Tú)

Stefany Carpio >

Fausto Vidal Hidalgo Troya >

Stefany Carpio >



	ESTEFANY BRIGGIT VINCÉS LEON (Tú)
	Stefany Carpio >
	Fausto Vidal Hidalgo Troya >
	Stefany Carpio >