



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE SECRETARIADO EJEUCTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL**



**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**

TEMA:

Competencias de las secretarías ejecutivas y su incidencia en el desarrollo administrativo de los departamentos ejecutivos de la universidad técnica de Babahoyo.

AUTORA:

Ariana Lucia Jaime Lamilla

TUTOR:

ING. Fausto Hidalgo Troya, MSC

BABAHOYO - AGOSTO/202



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE SECRETARIADO EJEUCTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL**



RESUMEN

La presente investigación fue realizada a los asistentes del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo cuyo objetivo principal es comprender cuales son las competencias de las secretarias que inciden en el desarrollo administrativo de los departamentos ejecutivos. Existiendo como primordial aspecto negativo influyente en las secretarias, la tecnología. Como primer paso se buscó obtener diversas conceptualizaciones que posteriormente nos ayudaron a comprender de manera significativa esta temática. La metodología utilizada para esta investigación fue la investigación cuantitativa, es apropiada para lograr el objetivo ya que se centra principalmente en la medición y comprobación mediante los métodos de recolección de datos. Que son; la encuesta y el análisis estadístico. Además nos podemos centrar en datos observables como el lenguaje corporal, comportamiento o elementos visuales al momento de realizar la encuesta. Luego se realizó la aplicación de la encuesta que nos brindó información precisa para así nosotros poder emplear o desarrollar talleres, capacitaciones con temas estructurados que puedan beneficiar al asistente, garantizará también la satisfacción del cliente y además ayudará en el progreso de la institución. Además de eso se observó que dicha institución debe tener mayor control en cuanto al desarrollo de las gestiones utilizando las diversas competencias secretariales.

Palabras Claves: Asistentes, Capacitaciones, Competencias

ABSTRACT

This research was conducted with the assistants of the human talent area of the Technical University of Babahoyo, whose main objective is to understand what are the competencies of the secretaries that affect the administrative development of the executive departments. The main negative aspect influencing secretaries is technology. As a first step, we sought to obtain different conceptualizations that later helped us to understand this topic in a significant way. The methodology used for this research was quantitative research, it is appropriate to achieve the objective since it focuses mainly on measurement and verification through data collection methods. Which are; the survey and statistical analysis. In addition we can focus on observable data such as body language, behavior or visual elements at the time of the survey. Then the application of the survey was carried out, which provided us with accurate information for us to be able to use or develop workshops, training with structured topics that can benefit the attendee, will also ensure customer satisfaction and also help in the progress of the institution. In addition, it was observed that this institution should have greater control over the development of the management using the various secretarial skills.

Key words: assistants, training, competencies.

INDICE

CARÁTULA

RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT	III
INTRODUCCIÓN	5
DESARROLLO	7
JUSTIFICACIÓN.....	7
OBJETIVO.....	8
Sustento teórico.....	9
Técnicas aplicadas para la recolección de información	18
Resultados obtenidos	19
Situaciones detectadas	22
Soluciones planteadas.....	22
CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS.....	26

INTRODUCCIÓN

Las actividades de las secretarías ejecutivas como la planificación, coordinación y control permiten brindar el máximo apoyo al personal administrativo y a cada departamento, priorizando un cronograma de actividades que les facilitara realizar las tareas administrativas, contribuyendo de una u otra manera a la eficiencia dentro de una institución, es decir lograr que cada tarea que se le asigne pueda ser desarrollada de una manera oportuna. Las secretarías ejecutivas se caracterizan por ser profesionales con una capacidad de gestionar el tiempo y ser competentes en su área de trabajo, pudiéndose socializar con personas naturales o jurídicas.

Actualmente la gestión de la secretaria ejecutiva busca promover la planificación, organización, a su vez dirigir y controlar con el fin de mejorar y que el cumplimiento sea la base de cualidades y valores para que así perdure en el puesto laboral. Acosta (2016) menciona que la secretaria ejecutiva contribuye en los departamentos ejecutivos con ilustraciones que son de soporte como ventaja competitiva y un lapso de mejora hacia el desarrollo administrativo por lo cual debe considerarse que la relación de secretaria y departamentos es fundamental porque forma parte de la ejecución de actividades y en los procesos de los departamentos de cada actividad o cargo de los demás personales.

Hay ciertos factores que pueden llegar a influenciar de manera negativa sobre la labor profesional de una secretaria ejecutiva entre ellas se encuentran las competencias; que en muchos de los casos impide un correcto desempeño laboral, generando incidencias durante el desarrollo administrativo de ciertos departamentos con los que cuenta una institución y entre

otros factores no poseer los conocimientos, habilidades y destrezas para llegar a planear, liderar o administrar, siendo uno de los principales retos la tecnología.

El presente estudio de caso se enmarca bajo la línea de investigación procesos secretariales, cuyo enfoque va relacionado con las competencias laborales de las secretarias dentro del área administrativa, cuya función principal es tener conocimientos, habilidades y actitudes y poder desarrollarlas de la mejor manera para poder resolver problemas futuros.

Por lo antes expuesto el presente estudio de caso tiene por objetivo general determinar cuales son las competencias de las secretarias que inciden en el desarrollo administrativo del departamento ejecutivo de la Universidad Técnica de Babahoyo; mediante la aplicación de encuestas la cual brindara informacion requerida para el desarrollo del presente estudio. Con el desarrollo de las competencias el trabajo desempeñado será totalmente garantizado lo que traerá como resultado, la satisfacción de los usuarios. A través de esta investigación se beneficiarán no solo el personal administrativo sino tambien la empresa juntamente con los clientes

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación pretende demostrar la importancia sobre las competencias secretariales, ya que son conocimientos adquiridos para que una secretaria perfeccione sus funciones dentro de una empresa, esto adecúa la correcta técnica que se puede manejar para aplicar de manera eficiente y eficaz ante los requerimientos planteados privilegiando a las relaciones internas y externas, buen clima laboral y administración cuidadosa. Son conocidas también como el conjunto de habilidades aprendidas que podrán ser integradas en un determinado departamento de trabajo para de esa manera agilizar procesos y considerarse como trabajadores eficientes, confiables y con gran habilidad para comunicar, esto ayudará con la autoestima del ejecutivo.

La presente investigación aportará de manera significativa al personal administrativo con diversos temas que ayudaran al fortalecimiento de sus aptitudes y al buen desempeño en su área de trabajo ya que esta profesión ha tomado mucha relevancia para el buen mantenimiento en una empresa y además de eso en el perfil profesional, de la misma nos fijamos que contiene una amplia diversidad en cuanto a formación laboral. Sabemos que como secretarios deben enfrentarse a un sinnúmero de desafíos, por lo tanto, deberán ser capaces de identificarlos y de tener esa habilidad suficiente para poder solucionarlos. Se brindarán también talleres o capacitaciones para fortalecer estos conocimientos adquiridos.

Nos damos cuenta que este estudio de caso es factible ya que tiene las posibilidades de ser estudiado porque existe una amplia gama de información importante e impactante en forma

de artículos científicos, ensayos e investigaciones en general. También vemos la predisposición de los ejecutivos del área de talento humano. Además, lo que se busca es generar un gran impacto en el ámbito laboral, con un conglomerado secretarial óptimo para realizar las diversas funciones que les sean asignadas.

Sobre todo, cabe destacar específicamente las posibles estrategias para solucionar este problema, como, por ejemplo: Evaluaciones que permitan medir el conocimiento del personal secretarial y, además, capacitaciones que brinden información necesaria para evitar problemas futuros. Los beneficiarios son los Trabajadores ejecutivos de la Universidad Técnica de Babahoyo obteniendo así un equilibrio organizacional, los estudiantes también cumplen un rol importante en esta investigación ya que se beneficiarán del buen trato que estos ejecutivos impartan en dicha institución.

OBJETIVO

Determinar cuáles son las competencias que inciden en el desarrollo administrativo del departamento ejecutivo de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Con este objetivo queremos que el personal ejecutivo asimile las competencias de las secretarias que favorecen a los correctos procesos administrativos a través del desempeño laboral de las secretarias de la Universidad Técnica de Babahoyo, para que de esa manera influya positivamente en la institución. Además de un tema que va adjunto con el anterior, el conocimiento secretarial, ya que vivimos en un mundo donde la tecnología juega un papel

imprescindible y es necesario que los asistentes ejecutivos indaguen y puedan exteriorizar sus conocimientos en cada departamento.

Sustento teórico

Competencias secretariales

La secretaria Ejecutiva

La función de las secretarias es manejar los asuntos de carácter confidencial en las personas que tienen rango elevado dentro de las empresas, como pueden ser los gerentes, directores, presidentes, dichos convenios realizados permiten que las secretarias se conviertan en la mano derecha del director ejecutivo para el que trabajan. Si el personal administrativo trabaja en una empresa pequeña, la mayor función serían las tareas básicas en la oficina (Juez., 2020).

Las competencias profesionales son denominadas como un conjunto de conocimientos actitudes y valores, combinados, coordinados e integrados que son logrados a través de la experiencia profesional, que permite al asistente ejecutivo resolver problemas específicos, de forma creativa e independiente, en contextos singulares, mediante procesos sistemáticos de aprendizajes que posibilitan el manejo idóneo de procedimientos y métodos para operar eficazmente ante los requerimientos que se planteen". Es por esta razón que se menciona que toda secretaria que forma parte o es considerada también un elemento de vital importancia dentro de la institución u organización para la que trabaje, esto es necesario si se desea llevar una buena gestión (Clavería, 2010), (p.1,2).

Las competencias secretariales se caracterizan por:

- Competencia cognitiva, que son aquellas que permiten el uso de hipótesis o definiciones de carácter tácito informal adquiridos por camino experiencial.
- Competencia funcional se las define como, lo que alguien requiere para trabajar en un sector determinado.
- Competencia personal se define como aquella persona con capacidad de reaccionar ante situaciones específicas.
- Competencia de acuerdo al comportamiento, que conlleva la posesión de determinados valores personales y profesionales.

Perfil secretarial profesional.

Existen empresas o instituciones que creen necesario la revisión del perfil profesional de las secretarías ejecutivas o secretarios debido a que se exige sean expertos en el área que se van a desempeñar, es por esto que se debe desarrollar las cualidades que permitan realizar varias tareas al mismo tiempo, además, de poseer excelentes habilidades de comunicación y etiqueta telefónica es necesario mencionar que el perfil profesional permite al conjunto de capacidades y competencias que posee la persona, los asistentes ejecutivos son considerados como la imagen de lo que se desea proyectar, por lo tanto, deben ser cuidadosos al momento de realizar una acción, pues al estar en permanente contacto con otras personas y así mismo con otras empresas, deberá asumir responsabilidades propias de su profesión como la presentación a la hora de hablar o la atención ante el usuario (Reyes, 2016).

Los principios y la ética que un asistente ejecutivo debe conocer, por tanto, son los siguientes; la lealtad y la fidelidad, hacia la empresa, jefe, compañeros de funciones e inclusive hacia ella misma. Es primordial conocer que el desempeño profesional de las secretarias/os vaya de la mano con la aplicación de la ética y valores que ellos deben poseer, se implica en la reservación secreta de la información, por el trabajo que realiza, ya que ella tiene acceso a la mayoría de las documentaciones, que contienen en muchos casos comunicación reservada. El personal administrativo trabaja en un amplio rango de organizaciones. Son expertos que se encuentran en constantes capacitaciones en cuanto a temas concernientes con leyes corporativas, finanzas, gestión pública, secretaría general y administración. (Saenz, 2018)

Se les considera como el origen principal de consejo en el proceder de la empresa; esto abarca cualquier cosa desde consejo legal en conflictos de intereses y nueva legislación, y consejo contable sobre documentaciones financieras, hasta el desarrollo de estrategias y planificación corporativa. La mayoría de los secretarios ejecutivos tienen múltiples tareas administrativas de alto nivel, como pueden ser incluidas la organización de los planes de pensiones y seguros de los empleados. Pueden ser, también, responsables de compra, alquiler y venta de bienes, así como de negociar contratos (Gutierrez, 2018).

Como secretario ejecutivo, deberá tener:

- La destreza de percibir cuestiones complejas de ámbitos legales, financieros y técnicos.
- La virtud de centrarse en el detalle y trabajar con un gran nivel de precisión.
- Un interés superior en temas de economía y empresa.

- Certeza y buenas tácticas de comunicación y negociación para trabajar con personal de cualquier nivel y para mantener informados a los miembros públicos y a los accionistas.
- Excelentes habilidades de organización.
- La destreza de anticipar muchas tareas y responsabilidades distintas en un entorno que cambia con rapidez.
- Habilidades de TIC.
- Ser personas conservadoras con la información confidencial.

Competencias profesionales de las secretarías.

Generalmente, la competencia es denominada como un término que representa la función productiva o la capacidad en sí de actuar eficazmente en un determinado tipo de situación apoyada en conocimientos, el buen rendimiento de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor beneficio mayor rendimiento y mayor productividad (Mendieta., 2018).

La alta competitividad a las que se ven expuestas las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, se basa en el valor agregado que cada secretaria incorpore en su gestión administrativa, es considerado como el dominio comunicativo de cada una de ellas, para que puedan competir y permanecer en un alto nivel los mercados actuales, es allí cuando las instituciones y empresas deben comenzar por cautivar, seducir y mantener cada vez más clientes, logrando que las competencias comunicativas de las Secretarías Ejecutivas y su desempeño laboral (Villaroel., 2020).

Dentro de las aptitudes que debe tener un asistente ejecutivo, se debe disponer el asocio con las características personales, de las cuales considera que las más notables son: lealtad, responsabilidad y puntualidad, confianza, integridad y ética. Por tanto, los asistentes ejecutivos serán profesionales preparados, capaces de asumir los nuevos retos de la empresa y aportar valor añadido a la compañía en las diferentes áreas del lugar de trabajo, con espíritu emprendedor lo que lleva a convertirse en eje y líder del contexto laboral y social, con razonamiento lógico y capacidad de organización que le permita ajustarse a las necesidades y requerimientos de la empresa (Acebo, 2019).

Planificar, tramitar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, facilita apoyo administrativo y realiza múltiples funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, responder llamadas, y responder a las preguntas y peticiones. Así se confirma esto es confirmado que el perfil de demanda laboral es amplio, lo que conlleva a que estos profesionales tengan conocimientos administrativos, técnicas, sociales, con responsabilidades y tareas específicas direccionadas al buen manejo de los recursos (Monserrate Vélez & Cedeño Barreto, 2019).

Se puede manifestar que las secretarias de una institución se constituyen parte importante de la imagen corporativa, que significa “La percepción que tienen los individuos acerca de la organización, es mostrarse creíble, confiable y también transparente lo cual hace que se proyecte una imagen atractiva tanto para los colaboradores como para los clientes e inversionistas. En virtud de aquello las asistentes administrativas deben poseer características dentro su perfil profesional que ayuden a que los clientes tengan una percepción positiva de la empresa (Uchubanda Jimbo, 2019).

Tipos de competencias

De acuerdo al programa de planeamiento Educativo y Consejo de Educación Técnico Profesional (A.N.E.P., 2017) detalla los siguientes tipos de competencias secretariales.

Competencias Comunicativas:

- Manipular la locución oral y escrita que le permitan un relacionamiento amplio tanto a nivel interno de la empresa como con el ambiente externo, dominando el lenguaje técnico.

Competencias expresivas:

- Desarrollar la compasión ética para aplicación profesional.
- Desarrollar la creatividad para generar respuestas innovadoras ante situaciones imprevistas o nuevas oportunidades.
- Manejar códigos de comunicación acordes con las nuevas tecnologías de comunicación e informáticas.

Competencias matemáticas

- Utilizar de los recursos tecnológicos y conocimientos básicos para realizar razonamientos lógicos en la resolución de situaciones problemas.

Competencias socio-culturales

- Determinar y conocer los valores comunes a la organización y la sociedad en su conjunto.
- Desarrollar habilidades para el trabajo en equipo.

Desarrollo administrativo

Para su libro *“Administración y organizaciones”* (Martinez Crespo, 2005) define el enfoque administrativo como:

El enfoque administrativo moderno es desplegado luego de la segunda guerra mundial y se caracteriza por la preocupación de temas como lo social y lo humano; la participación, la confianza, la autonomía del trabajador, la capacidad, el trabajo en equipo y en general todo aquello que tiene que ver con el Homo social. Se da así el perfeccionamiento del pensamiento administrativo contemporáneo, sustentado en guías administrativas más complicadas y estructuradas, gracias a los pasos agigantados del desarrollo tecnológico, entornos que cambian constantemente, mercados competitivos, rigurosos y cambios acelerados en los procesos de comunicación, creación y desarrollo.

El vocablo desarrollo administrativo, es una de las nociones más elusivas y discutidas en cuanto a la hipótesis de la administración pública. Adquiere múltiples significados según los diversos autores y situaciones. Comúnmente, se refiere a la remodelación de los sistemas administrativos en su conjunto, a través de una modificación directa de sus normas y formas. La formación, instrucción, la modernización del manejo de los recursos humanos y materiales, así como otros esfuerzos para aumentar el nivel de ejecución general de la burocracia, han constituido las áreas principales de interés del desarrollo administrativo.

La toma de decisiones administrativa

¿La decisión, un poder que se atribuye o una habilidad que se desarrolla? Se la constituye como un reto crear nuevas formas de organización que dispersen las capacidades parecidas al cerebro a través de una iniciativa, antes que confinarlas a unidades o partes especiales. El

fundamento nuclear de la escuela de la toma de decisiones no se basa exclusivamente en los sistemas de información, sino en las capacidades y habilidades para filtrarla y procesarla. El conjunto del sistema, funcionará como una vasta red recolectora de datos, que se hará convergir en el centro de la empresa o en la alta dirección. Según los niveles de decisión, se observa cómo el nivel de rutinas de producción física desvaloriza y despoja de su capacidad de decisión, al trabajo subalterno e inferior (Morgan., 2015).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010), manifiesta que la competencia profesional es la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un cargo de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello". En ciertas situaciones, cuando la secretaria no posee la habilidad y la creatividad para realizar sus funciones de manera competitiva, lo que logra es un desempeño ineficiente, el mismo que no corresponde a las competencias profesionales propias de un perfil académico que proviene de una formación profesional especializada, mismo que cimienta una profesional altamente capacitada, capaz de tomar decisiones en pro del desarrollo de la institución para la cual presta sus servicios (Martinez Crespo, 2005).

Enfoques de la gestión administrativa

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control (Martinez, 2017).

- **Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.
- **Organización:** consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.
- **Dirección:** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
- **Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones (Martinez, 2017).

González, Viteri , & Izquierdo (2020) manifiestan que la gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo. Hay varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, como pueden ser:

- Formular y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.
- Construir programas de capacitación del personal.
- Preparar los planes de ventas, marketing, etc.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal
- Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones.

Técnicas aplicadas para la recolección de información

Se basa en una investigación de campo porque se asistió al lugar de los hechos y documental porque se recurrieron fuentes de información y de libros, referentes a las competencias secretariales y su incidencia en el desarrollo administrativo. Por lo tanto, los métodos que se emplearon son deductivo y descriptivo, lo que permitieron direccionar y estructurar el sustento teórico. El tipo de investigación fue descriptiva porque nos permitió describir las características de los fenómenos involucrados.

Por lo tanto, se aplicó la técnica de las encuestas para obtener la información que se requería para este trabajo de investigación, lo que nos permitió evidenciar la problemática que se planteó, que tienen los asistentes ejecutivos en el área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo. Este cuestionario será realizado de manera anónima pero aun así será realizado con el correspondiente consentimiento de los encuestados. Este cuestionario estuvo compuesto de ocho preguntas de manera que se expresó que existe cierto desconocimiento de las competencias secretariales por lo que al no conocer de ellas no se tendrá la capacidad de actuar frente a diversos escenarios que les sean presentados ya que además de la práctica se precisa de conocimientos especializados. Manifestaron también que el correcto desarrollo de las obligaciones impartidas por parte de los asistentes ayuda al desarrollo administrativo.

Resultados obtenidos

Se muestran los hallazgos más significativos que nos derivados de las interrogantes dos, seis y siete. con base a los resultados obtenidos de la encuesta emitida a los trabajadores del área de talento humano, informando el fin académico y también el grado de confidencialidad de los participantes obteniendo respuestas anónimas, La pregunta dos está basadas en la variable 1 la cual señala sobre las competencias secretariales y fue elaborada de la siguiente manera:

2.- ¿Conoce usted cuales son las competencias de las secretarias?

Tabla N°1.-Competencias Secretariales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	2	20%
NO	4	40%
TAL VEZ	4	40%
TOTAL	10	100%

Gráfico N°2.-Competencias Secretariales



Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta dos, sobre si ellos conocen cuales son las competencias de las

secretarias, el 40% de trabajadores mencionó que talvez, no estaban completamente seguros de conocer dichos términos, el otro 40% mencionó que no y el 20% si conoce las competencias de las secretarias. Por lo que se observa que los trabajadores tienen un déficit de conocimiento sobre las competencias secretariales.

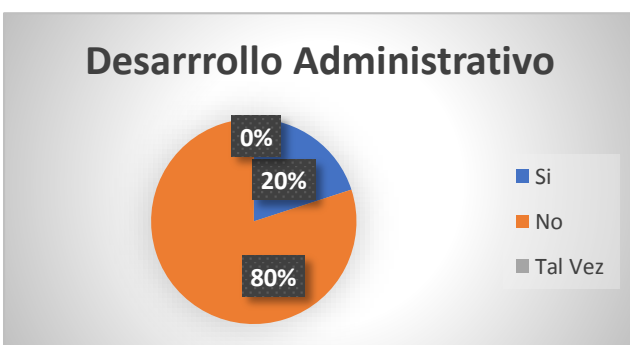
Otra pregunta la cual fue considerada motivo de análisis es la pregunta seis la cual menciona lo siguiente:

6.- ¿Considera usted que su gestión ayuda en el desarrollo administrativo?

Tabla N°6.- Desarrollo Administrativo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	2	20%
NO	8	80%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%

Gráfico N°6.-Desarrollo Administrativo.



Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta seis, si ellos consideran que su gestión ayuda en el desarrollo administrativo de la institución, el 20% de trabajadores manifestó que sí. Mas el 80% manifestó

que no, por lo que se entiende que tienen cierto desconocimiento en cuanto a desarrollo administrativo.

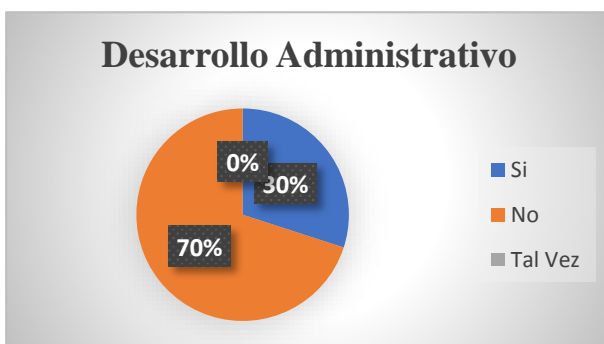
Otra pregunta la cual fue considerada motivo de análisis es la pregunta siete la cual menciona lo siguiente:

7.- ¿Considera usted que la organización de la documentación ayuda en el desarrollo de los procesos administrativos?

Tabla N°7.- Desarrollo Administrativo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	3	30%
NO	7	70%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%

Gráfico N°7.-Desarrollo Administrativo



Análisis e interpretación de datos:

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta siete, sobre si ellos consideran que la organización de documentos ayuda en el desarrollo de los procesos administrativos, el 30% de asistentes mencionó que sí, que eso es parte fundamental, y el 70% mencionó que no, que es algo no tan

relevante. Se observa que la mayor parte de asistentes conocen ciertos términos que ayudan al desarrollo de los procesos administrativos.

Situaciones detectadas

- Dificultad al momento de escanear y archivar documentos.
- Desconocimiento en cuanto a las competencias secretariales, las cuales impiden que logren desempeñar las actividades por parte de las secretarias ejecutivas.
- Dificultad a la hora de organizar y gestionar actividades administrativas dentro de la institución.
- Nivel bajo de conocimiento debido a la falta de capacitaciones, talleres prácticos que permitan el correcto desempeño laboral.
- Desconocimiento sobre los documentos que deben contener una buena redacción.

Soluciones planteadas

- Vigilar la correcta organización de documentos y además utilizar instrumentos oportunos que favorezcan a la localización de estos documentos tales como: ficheros, cajas de colores, inventarios.
- Desarrollo de talleres, capacitaciones o charlas argumentativas sobre el termino competencias secretariales, para mejorar el nivel de conocimiento de los asistentes administrativos.
- Implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como recursos y herramientas.

- Planificar actividades con anticipación para poder ser cumplidas.
- Optar por pequeños talleres virtuales para que cada asistente sea capaz de adquirir conocimientos propios y pueda brindar una correcta redacción de documentos.

Conclusiones

El personal administrativo de los diferentes departamentos de la Universidad Técnica de Babahoyo desarrolla competencias que favorecen el crecimiento de la institución, siendo eficiente y eficaz ante los requerimientos solicitados por entidades externas. Mas se considera que la mayoría de los asistentes ejecutivos encuestados indicaron que la organización de los documentos si ayuda en el desarrollo de los procesos administrativos, pero ellos no cuentan con los diversos instrumentos que se pueden utilizar para mejorar y facilitar la correcta organización de los mismos.

En el análisis de la encuesta vemos que se desconocen los documentos que deben llevar una buena redacción, por lo que esto genera malestar en cuanto al ambiente administrativo y tambien a los usuarios. Por lo consiguiente existe un desconocimiento por parte del personal administrativo al momento de archivar, escanear y subir la documentación al sistema, por lo que se dificulta acceder a la informacion requerida por los usuarios.

Mediante la encuesta aplicada a los asistentes ejecutivos se pudo analizar que es poco el personal que conoce las aptitudes con las que se debe laborar. De otro modo se plantea y se recomienda entrevistar continuamente al personal administrativo para de esa manera conocer

las sugerencias que ellos pueden brindar, las cuales pueden ser favorables para el progreso de la institución, sabemos que de esta manera se podrán cumplir las metas propuestas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A.N.E.P. (2017). *CTT Secretariado Bilingüe Binacional*. Recuperado el 28 de Agosto de 2021, de Técnicas Secretariales II:
<https://planeamientoeducativo.utu.edu.uy/sites/planeamientoeducativo.utu.edu.uy/files/2017-12/tecnicas-secretariales-IV.pdf>
- Academy Formacion. (1 de marzo de 2020). *Funciones de una Secretaria*. Recuperado el 14 de septiembre de 2021, de <https://www.academyformacion.com/funciones-de-una-secretaria/>
- Acebo, F. (2019). *Asistentes administrativos*. Brasil. .
- Acosta, B. (2016). *La gestión de la secretaria ejecutiva y su incidencia en la relación laboral de las empresas*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2021, de repositorio universidad tecnica de machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9809/1/ECUACE-2016-SE-DE00021.pdf>
- Clavería, A. (2010). El nuevo perfil de las secretarias ejecutivas. *Mba&educacion ejecutiva*, 1-2.
- Clavería, A. (2010). El nuevo perfil de las secretarias ejecutivas. *Educacion ejecutiva*, 1-2.
- González, S., Viteri, D., & Izquierdo, A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Scielo*, 12(4). Recuperado el 14 de septiembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Gutierrez, R. B. (2018). El perfil profesional de las secretarias en las instituciones de educación. . *Ideas*, 25.
- Juez., I. (1 de marzo de 2020). *Funciones de una Secretaria*. Madrid. Recuperado el 14 de septiembre de 2021, de <https://www.academyformacion.com/funciones-de-una-secretaria/>
- Martinez Crespo, J. (julio-diciembre de 2005). Administracion y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 8(16), 67-97. Recuperado el 14 de Septiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf>
- Martinez, R. P. (2017). *Sistema de desarrollo administrativo en la administracion*. . Colombia : PLUM. .
- Mendieta., M. (2018). *Competencias secretariales*. . Argentina .
- Monserate Vélez, G., & Cedeño Barreto, M. (Enero de 2019). La ética profesional de las secretarias en las competencias administrativas de la Universidad particular San Gregorio de Portoviejo en el año 2018. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado el 28 de Agosto de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/etica-profesional-secretarias.html>
- Morgan., G. (2015). *Toma de desiciones administrativa*. Montevideo : EOS.

Reyes, R. R. (2016). Manejo de TICS y sus contenidos curriculares para el perfil del profesional en gestion secreterarial. *Ciencias Pedagógicas*. , 93-94.

Saenz, M. (2018). *Principios eticos de un asistente ejecutivo*. . Montevideo : Works. .

Uchubanda Jimbo, A. (Abril de 2019). *Las técnicas secretariales y su incidencia en el entorno laboral de las secretarias en la empresa Pronaca de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Recuperado el 28 de Agosto de 2021, de Universidad Tecnica de Babahoyo:
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6297/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000041.pdf?sequence=1>

Villaroel., L. M. (2020). *Gestion Secretarial*. Madrid : UMSS.

ANEXOS

Anexos N°1

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.

¿Usted aplica la ética en su área de trabajo?

- Si
- No
- Tal vez

¿Conoce usted cuales son las competencias de las secretarias?

- Si
- No
- Tal vez

¿Organiza y gestiona adecuadamente los archivos en su departamento?

- Si
- No
- Tal vez

¿Conoce documentos que deban contener una buena redacción?

- Si
- No
- Tal vez

¿Las actividades que usted realiza son consideradas como competencias secretariales?

- Si
- No
- Tal vez

¿Considera usted que su gestión ayuda en el desarrollo administrativo?

- Si
- No
- Tal vez

¿Considera usted que la organización de la documentación ayuda en el desarrollo de los procesos administrativos?

- Si
- No
- Tal vez

¿Las competencias de las secretarias ayudan en la gestión administrativa?

- Si
- No
- Tal vez

Anexo N°2

Gráficos y tabulaciones de las encuestas realizadas a los asistentes ejecutivos de la universidad técnica de Babahoyo

1.- ¿Usted aplica la ética en su área de trabajo?

Tabla N°1 Competencias secretariales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%



Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, en la pregunta uno, sobre si ellos aplican la ética en su área de trabajo, el 100% de los asistentes mencionó que sí, ya que la ética es aprendida mediante la interacción con más

personas. Más realizamos la misma pregunta al jefe de talento humano y el supo responder todo lo contrario, existían veces en las que el personal actúa conforme a su propia conveniencia.

2.- ¿Conoce usted cuales son las competencias de las secretarias?

Tabla N°2.- Competencias secretariales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	2	20%
NO	4	40%
TAL VEZ	4	40%
TOTAL	10	100%



Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta dos, sobre si ellos conocen cuales son las competencias de las secretarias, el 40% de trabajadores mencionó que talvez, no estaban completamente seguros de conocer dichos términos, el otro 40% mencionó que no y el 20% si conoce las competencias de las secretarias. Por lo que se observa que los trabajadores tienen un déficit de conocimiento sobre las competencias secretariales

3.- ¿Organiza y gestiona adecuadamente los archivos en su departamento?

Tabla N°3.- Competencias secretariales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	40%
NO	6	60%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%



Análisis e interpretación de datos

El 40% de trabajadores afirma organizar adecuadamente los documentos en su departamento de trabajo, mas el 60% menciona que no, ya que existen diversas maneras para organizar y archivar de una manera didáctica los documentos, pero ellos las desconocen.

4.- ¿Conoce documentos que deban contener una buena redacción?

Tabla N°4.- Competencias secretariales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	3	30%
NO	7	70%
TAL VEZ	0	0%

TOTAL	10	100%
-------	----	------

Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta cuatro, sobre si ellos conocen cuales son los documentos que deban contener una buena redacción, el 30% de trabajadores mencionó que sí conocían y esto les era de mucho beneficio a la hora de redactar, el 70% mencionó que no. Por lo que observamos que la mayoría de asistentes no conocen los documentos que deben ser redactados de la mejor manera.

5.- ¿Las actividades que usted realiza son consideradas como competencias secretariales?

Tabla N°5.- Competencias secretariales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	3	30%
NO	7	70%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%



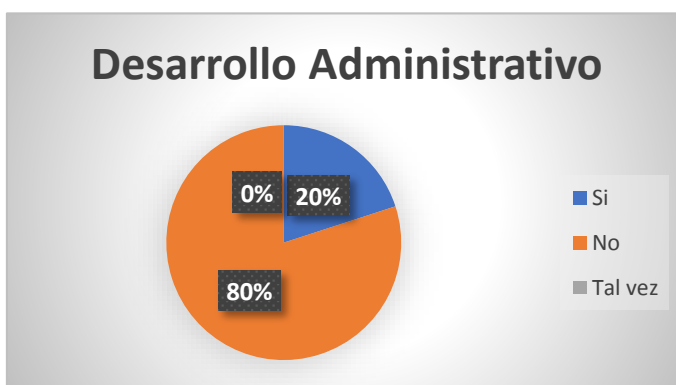
Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta cinco, sobre si las actividades que ellos realizan son consideradas como competencias secretariales, el 30% de trabajadores mencionó que sí, por que conocen sobre las competencias secretariales más el 70% mencionó que no, por que no tienen un concepto claro de su significado. Podemos observar que la mayoría de asistentes no conocen y afirman que las diversas actividades realizadas podrían ser consideradas como competencias secretariales.

6.- ¿Considera usted que su gestión ayuda en el desarrollo administrativo?

Tabla N°6.-Desarrollo Administrativo.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	2	20%
NO	8	80%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%



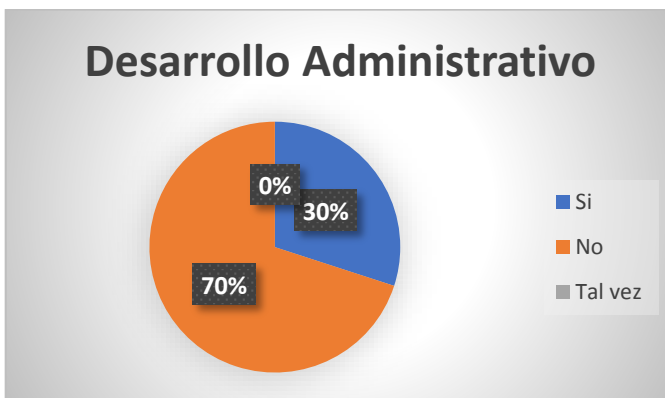
Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta seis, si ellos consideran que su gestión ayuda en el desarrollo administrativo de la institución, el 20% de trabajadores manifestó que sí. Mas el 80% manifestó que no, por lo que se entiende que tienen cierto desconocimiento en cuanto a desarrollo administrativo.

7.- ¿Considera usted que la organización de la documentación ayuda en el desarrollo de los procesos administrativos?

Tabla N°7.-Desarrollo Administrativo.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	3	30%
NO	7	70%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%



Análisis e interpretación de datos:

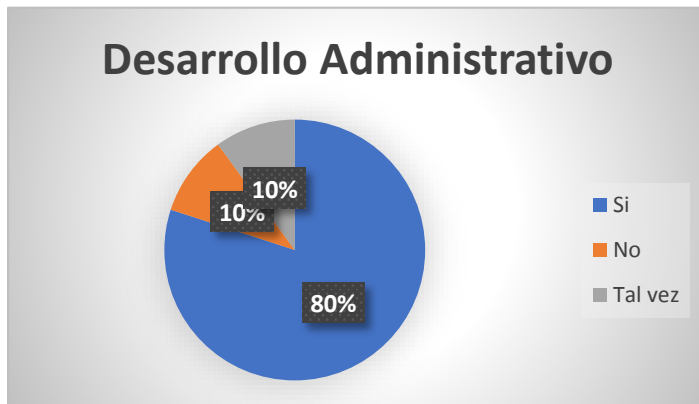
En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta siete, sobre si ellos consideran que la organización de

documentos ayuda en el desarrollo de los procesos administrativos, el 30% de asistentes mencionó que sí, que eso es parte fundamental, y el 70% mencionó que no, que es algo no tan relevante. Se observa que la mayor parte de asistentes conocen ciertos términos que ayudan al desarrollo de los procesos administrativos.

8.- ¿Las competencias de las secretarías ayudan en la gestión administrativa?

Tabla N°8.-Desarrollo Administrativo.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	3	30%
NO	7	70%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	10	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los trabajadores del área de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, sobre la pregunta ocho, el 80% de asistentes mencionó que sí, las competencias secretariales cumplen un rol muy importante para ayudar a la gestión administrativa, el 10% mencionó que no, y el otro 10% no se encontraba tan seguros. Podemos interpretar que la mayor

parte de asistentes afirma que las competencias secretariales aportan de manera significativa en la gestión administrativa.

Anexo N°3



Ilustración 1 Recibiendo tutorías sobre el proyecto por parte del docente tutor Msc. Fausto Hidalgo.



Ilustración 2 Ejecutando la encuesta al personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo

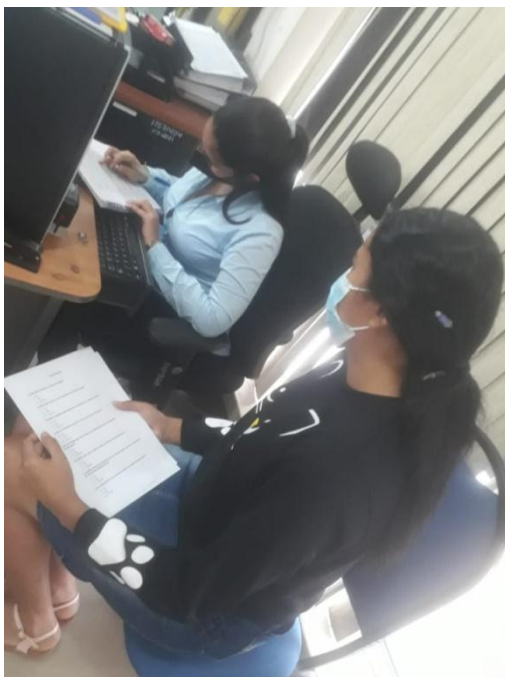


Ilustración 3 Ejecutando la encuesta al personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo

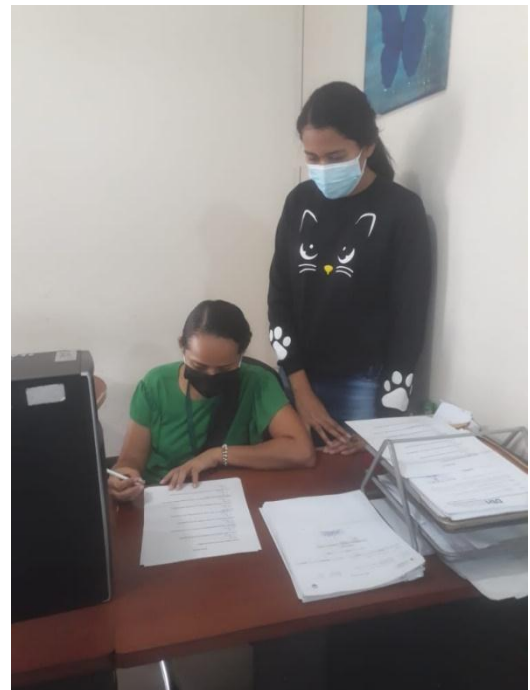


Ilustración 4 Ejecutando la encuesta al personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo