



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO 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:

Rendimiento laboral y su efecto en el desempeño eficiente de las actividades empresariales desarrolladas por la secretaria ejecutiva en el decanato de la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación de la Universidad Técnica de Babahoyo.

AUTORA:

Milenia Arelys Poveda Vargas

TUTOR:

ING. Fausto Hidalgo Troya, MSC

BABAHOYO - AGOSTO/2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de estudio de caso con todo mi cariño y gratitud a mi madre, mi abuela y mi hermano que son los pilares fundamentales de mi vida ya que el mismo es obra de mi esfuerzo, les agradezco a ellos el apoyo que me brindaron a lo largo de toda mi carrera universitaria para cumplir una meta propuesta de tener un título universitario que me habrá las puertas en el mundo laboral y retribuirles su ayuda a través de beneficios económicos.

RESUMEN

El presente estudio de caso fue realizado en la Universidad Técnica de Babahoyo específicamente en el decanato de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación, el cual tiene como objetivo principal analizar como los aspectos que involucran un bajo rendimiento laboral afectan directamente en la gestión de las actividades empresariales desarrolladas por la secretaria ejecutiva, de manera que los resultados obtenidos por medio de técnicas aplicadas en esta indagación sirvan de enfoque para las soluciones que contribuirán con el problema en cuestión, de tal modo que el lector de esta investigación obtenga más conocimientos sobre los aspectos negativos que inciden en fomentar una ineficacia laboral y también en aspectos positivos que contribuyan al éxito y reconocimiento de una institución de educación superior o una empresa. En atención a la problemática, fue elegida una universidad de carácter público como método de investigación sobre el problema en mención mediante el cual se identificaron aspectos que predominaban en la idea que una persona puede tener un rendimiento alto pero no es productiva porque factores como el ambiente laboral, el nivel de educación adquirido y la actitud de una secretaria influyen al momento de realizar las actividades de forma correctamente eficiente.

Palabras claves: Rendimiento, Productividad, Actitud, Actividades

ABSTRACT

This case study was conducted at the Technical University of Babahoyo, specifically in the dean's office of the Faculty of Sciences, Law, Social and Education, whose main objective is to analyze how the aspects that involve low job performance directly affect the management of business activities developed by the executive secretary, so that the results obtained by means of the techniques applied in this research will serve as a focus for the solutions that will contribute to the problem in question, so that the reader of this research will obtain more knowledge about the negative aspects that affect the promotion of labor inefficiency and also positive aspects that contribute to the success and recognition of an institution of higher education or a company. In response to the problem, a public university was chosen as a method of research on the problem in question through which aspects were identified that predominated in the idea that a person can have a high performance but is not productive because factors such as the work environment, the level of education acquired and the attitude of a secretary influence the time to perform activities correctly and efficiently.

Key words: Performance, Productivity, Attitude, Activities.

ÍNDICE

<u>1.</u> INTRODUCCIÓN	6
<u>2.</u> DESARROLLO.....	7
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVO GENERAL.....	9
SUSTENTO TEÓRICO.....	9
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	19
RESULTADOS OBTENIDOS	20
<u>3.</u> CONCLUSIONES.....	23
<u>4.</u> BIBLIOGRAFÍA.....	24
<u>5.</u> ANEXOS.....	26

1. INTRODUCCIÓN

La investigación de este estudio de caso se realizó con la intención de lograr determinar los aspectos que evidencian un cambio en el rendimiento laboral de la secretaria ejecutiva en el decanato de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación el cual corresponde a un departamento administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo mediante el cual se recopiló información sobre el tema planteado con la finalidad de que el proceso de realización de actividades de la secretaria sea más eficiente y eficaz enfocando el estudio en los aspectos que intervenían en el logro de objetivos de la institución.

El tema de este estudio de caso está vinculado con la línea de investigación que conlleva el nombre gestión pública y eficiencia en los procesos institucionales, direccionada con la carrera de Secretaria Ejecutivo Bilingüe, incluyendo a las secretarias como principal fuente de estudio debido a las habilidades y competencias desarrolladas en su trabajo en base a su formación profesional ya que es necesario que sus conocimientos y valores éticos reflejen la buena gestión de las actividades empresariales.

En definitiva el aporte de esta investigación será efectivamente para las instituciones en general que quieran mejorar el rendimiento de su personal pero no saben de qué forma hacerlo, es así como las recomendaciones y conclusiones que se deriven de esta investigación servirán para que los lectores de este estudio hagan uso de ellas y las apliquen con sus empleados acorde con las necesidades de cada uno mediante talleres, charlas motivacionales, incentivos e incluso capacitaciones.

En cuanto al tipo de metodología de este estudio de indagación fue hipotético deductivo porque mediante la observación de los fenómenos reflejan sus hipótesis en afirmaciones por ello las técnicas utilizadas como la observación directa, la entrevista y el cuestionario fueron de ayuda para confirmar supuestas ideas y de tal modo encontrar los puntos que más afectan el rendimiento laboral de las secretarías, fue así como se estableció esta investigación como cualitativa ya que define las características de una situación sin un proceso de contabilización.

Por lo consiguiente esta investigación se centra en establecer aquello que es rendimiento y como este según su nivel puede establecerse como productivo o no, por tal motivo que los hallazgos y la entrevista aplicada fue una ayuda importante para tener más ideas relacionadas a este aspecto que dieron lugar a soluciones y recomendaciones como fuente de servicio de apoyo a entidades donde no fomentan la motivación ni la medición del rendimiento laboral en sus subordinados.

2. DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El rendimiento laboral está intrínsecamente relacionado al nivel de productividad que tienen los empleados de una entidad para lograr cumplir con los objetivos que cada compañía o institución pública, privada se plantea por tal motivo medir la eficacia del personal cada cierto tiempo es importante para establecer cambios en relación a cada departamento administrativo según los resultados que indique la persona encargada de medir y controlar la estabilidad que posee una organización, es así como estos procesos permiten el crecimiento de la institución y por ende el mérito o reconocimiento por la buena gestión.

El aporte de este proyecto de investigación se basa en impulsar a las empresas la motivación de su personal en forma de incentivos monetarios, capacitaciones y reconocimientos que contribuyan a aumentar la capacidad de gestión documental y resolución de problemas por parte de secretaria y es decir este proyecto tiene la finalidad de crear una iniciativa que reconozca el valor que tiene la secretaria ejecutiva en un puesto de trabajo de manera que su productividad logre realizar todas las actividades planteadas.

Los recursos por los cuales se obtendrá información en relación al tema en curso es a través de libros, encuestas, páginas web y artículos científicos que guíen este trabajo, al igual que en estudios de casos anteriores sobre todo para comparar las ideas antepuestas sobre el tema de como el bajo rendimiento influye en el logro de los objetivos y así establecer más puntos que sirvan de apoyo para empresas, lo bueno es la factibilidad que tienen este proyecto para su ejecución ya que cuenta con el permiso de una secretaria ejecutiva para ser entrevistada y dispone de tiempo según su cronograma laboral.

Los beneficiarios de este estudio de caso serán las secretarías ejecutivas dado que ellas obtendrán ideas para mejorar su nivel laboral es decir para cumplir con todas sus actividades de forma eficaz, eficiente mediante la organización de la elección correcta de aplicaciones web que les servirán para sus posteriores trabajos además que los conocimientos que obtengan a través de este estudio de caso podrán aplicarlos a sus labores en forma de una ayuda para quienes son novatos en un cargo administrativo pero más especialmente a una secretaria ejecutiva que necesita de métodos que ayuden a su mejor desenvolviendo para la realización de tareas.

OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo el rendimiento laboral afecta en el desempeño de las actividades empresariales desarrolladas por la Secretaria Ejecutiva en el Decanato de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo. El objetivo primordial de este trabajo de investigación es recopilar todas aquellas situaciones que permiten el desarrollo de un rendimiento laboral deficiente y a través de las respuestas obtenidas a partir de las entrevistas a la secretaria ejecutiva junto con las soluciones encontradas en posteriores investigación establecer un pensamiento central que se enfoque específicamente en una solución que abarque todos los aspectos del deficiente rendimiento laboral.

SUSTENTO TEÓRICO

El rendimiento laboral asociado a la productividad

Formar parte de una institución conlleva la entrega totalmente profesional de los conocimientos adquiridos mediante experiencias recientes como también de tiempos anteriores es así como las secretarias van creando perfiles más importantes de acuerdo al desenvolvimiento que ellas mantengan en sus lugares de trabajo, sin embargo existen quienes tratan de sobrellevar las problemáticas que cada día tienen por resolver pero de forma menos eficaz por una gran variedad de motivos.

El rendimiento laboral es aquel que califica los recursos utilizados y los resultados que se obtienen mediante la producción de los mismos, de tal manera que no se mide la productividad sin embargo en muchas instituciones no se detienen a calificar que tan productivos fueron para lograr terminar esas actividades por lo tanto es indispensable las

evaluaciones en cada departamento administrativo al personal designado en cada. Pacheco et al (2020, p. 3).

Teniendo en cuenta lo anterior expuesto es fundamental que se mida el rendimiento laboral no por la cantidad de actividades que se realicen al día sino por la calidad de las actividades presentadas es decir que la secretaria se mantenga firme eficaz, con altas capacidades de comunicación, de resolución de problemas de relaciones interpersonales desde que comienza hasta que termine sus horas de trabajo con la intención de que sea una persona cumplan todas sus funciones de forma correcta.

Importancia del rendimiento laboral

Dada la relevancia que tiene el tema de rendimiento laboral resulta de beneficio recalcar que dentro de una institución o compañía la contribución que el personal realice a su trabajo influye no solo al departamento en el cual se desenvuelven sino que también a la compañía en general porque la intención de todo el personal administrativo laborando para una entidad ingresa conociendo los objetivos de la misma y los plazos para cumplirlo por ende las secretarias son parte de un gran equipo de trabajo con responsabilidades designadas específicamente a ella.

El rendimiento laboral de cada persona es parte de la colaboración que las secretarias brinden a sus entidades lo cual garantiza el éxito y el buena gestión, en este aspecto el personal de recursos humanos tiende a guiar y medir el rendimiento y la eficacia que tiene cada persona en un puesto de trabajo en específico y analizar cada situación para evitar que las contribuciones menores de los mismo se reflejen en el alcance de los objetivos por plazos más largos a los ya propuestos. Gabini (2018, p. 2).

Es así como aquellas personas encargadas del despido y contratación de personal basan su selección y despido de acuerdo a una variedad de métodos sean estos reclutamiento, entrevistas, análisis para la resolución de problemas simples y compuestos de igual modo la manera de comportarse y mantener relaciones interpersonales con los demás empleados en consecuencia lo mencionado determinara el valor profesional de quienes serán ubicados para ocupar un punto en una compañía y el tiempo determinará si son capaces de desenvolverse bien en ese lugar.

Factores que influyen en el rendimiento laboral

Un factor que interviene en el cumplimiento de actividades de manera eficaz está relacionado con el clima laboral un aspecto determinante en el cumplimiento de actividades empresariales a partir del cual están inmersas la estructura del departamento como también las actitudes y relaciones que tienen todos los compañeros de trabajo de un ambiente organizacional en visto de aquello surge ideas en multitud de entidades sobre la calidad de infraestructura y componentes que deberán integrar a los empleados.

Los factores que más se incluyen para determinar el rendimiento laboral son aquellos alineados al estudio psicológico de cada individuo en una institución, es decir el elemento que más afecta el desempeño de las secretarías ejecutivas es la cantidad de actividades que tienen que realizar al mismo tiempo, específicamente tener capacidad de realizar multitareas sin tener tiempo para revisiones posteriores de su trabajo lo cual conlleva al estrés y cansancio mental. Álvarez (2018, p. 44).

Examinar a detalle los factores que intervienen para el desenvolvimiento eficaz y eficiente de los empleados de un departamento administrativo es tarea del personal de recursos humanos junto con el jefe u otras personas encargadas de analizar dichos aspectos y dar resultados en cuanto al trabajo realizado lo cual dependientemente de las funciones que se cumplan a lo largo de la jornada se rige sobre una evaluación de seguimiento. Ureta (2019, p. 4).

A partir de entonces los gerentes de compañías se dieron cuenta que la afectación de productividad en cuanto al clima laboral era más fuerte en el personal que tenía a cargo muchas más actividades como lo es el caso de las secretarías ejecutiva y que las adecuaciones creadas en un entorno debían servir de ayuda y no como fuente de estrés y frustración además que las relaciones entre el grupo en general de la empresa o institución debía fomentar el compañerismo y la ayuda mutua, todo ello involucra dejar a un lado conflictos personales y enfocar la mente en la creación de modelos de crecimiento de entidad y por ende el éxito a plazos menos extensos.

Consecuentemente están los estudios y la falta de experiencia que poseen algunos candidatos o empleados de oficina quienes logran comprometer un lugar en una entidad por ayuda de personas ya inmersas en el negocio con motivo de obtener ganancias pero sin aportar a la institución beneficios que promuevan reconocimiento por la buena gestión de los colaboradores de tal modo la otra perspectiva está involucrada a la vocación ya que una persona puede tener muchos conocimientos sobre contabilidad, redacción de documentación y atención al clientes, pero si no le gusta a esa persona laboral en un trabajo empresarial no tendrá provecho su asistencia.

Como mejorar el rendimiento laboral

En este sentido las secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Babahoyo especialmente en el departamento del decanto su labor conlleva realizar variedad de actividades que requieren de espacio para organizar cada una de ellas y atender a las solicitudes y mantener conversación diarias sobre temas de índole universitaria es así como su trabajo debe ser valorado a través de también reconocimientos inesperados que incrementen y promueva la realización de un mejor curriculum para la postulación en trabajos posteriores y también impulsar la organización de viajes, boletos para eventos familiares y la reducción de horas de trabajo igualmente sobrellevarían el rendimiento profesional.

Averiguar lo que necesitan los empleados de una compañía para desenvolverse de la mejor manera es un punto que no debe pasarse por alto ya que la estructura del ambiente de trabajo también incide en el rendimiento de ellos, en este apartado se menciona la palabra motivación como eje primordial del mejoramiento laboral que sin duda alguna debe ser aplicable a través de incentivos monetarios como también en vacaciones y en el estilo del ambiente laboral enfatizando específicamente a la estructura de las oficinas y el espacio que tenga cada profesional. Delgado (2020, p. 9).

Por lo tanto en el mundo actual las motivaciones han ayudado al crecimiento de las empresas permitiendo que muchos empleados vean el trabajo como una forma de vida en la cual la distracción y el beneficio económico es su fuente de energía de tal modo que el punto de vista cambie por aspectos positivos es decir que las secretarias se planteen formas de crecimiento personal, de actividades que contribuyan a eliminar el estrés y la preocupación por la realización de muchas actividades de manera que puedan disfrutar desde lo más mínimo hasta lo valioso que

encuentren al trabajo como un lugar de felicidad donde sus conocimientos serán usados para beneficiar la compañía.

Gestión ejecutiva de la secretaria

La secretaria ejecutiva es la profesional encargada de mantener la estabilidad de la compañía, entidad pública o privada porque a través de su gestión se ponen en marcha una variedad de diligencias ejecutivas que no pueden depender solo del gerente, debido a las reuniones y demás actividades que aquel desempeña en mayor cantidad fuera de la compañía teniendo en cuenta este motivo la secretaria tiende en reiteradas ocasiones a tomar decisiones perteneciente a su jefe porque con la ausencia del mismo se aplica la potestad de dar una respuesta por el de manera profesional y con capacidad de responsabilidad.

El grado de transformación con respecto a las actividades que las secretarias debían realizar ha sufrido cambios de forma positiva incrementando las responsabilidades de ellas hasta llegar a un nivel donde en variadas ocasiones deben tomar decisiones por encima de sus jefes y eso debido a la responsabilidad y confiabilidad de ellos para hacerlas participes de la vida tanto laboral como familiar de sus superiores a tal punto que la organización juega un rol fundamental. Quispe (2018, p. 3).

En este sentido a más de lo mencionado con anterioridad con respectos a la redacción de documentos, las secretarias ejecutivas se encargan de gestionar llamadas telefónicas, enviar y recibir correos electrónicos, asistir a juntas administrativas para la resolución de varios temas, archivar todo tipo de documentación pero ante todo eso organizar su agenda con la de su superior

es clave para el progreso del día evadiendo la tensión y frustración por el poco tiempo en la jornada para realizar todo lo anotado.

Perfil de una secretaria

Tener la posibilidad de ejercer la profesión de secretaria ejecutiva es un mérito para quienes logran ejercer dicha carrera porque si bien muchas personas profesionales en este ámbito no pueden acceder a trabajar según aquello que estudiaron y aquello debido a motivos variados relacionados con el tipo de conocimientos que adquirieron y las bajas ofertas laborales que tienen el país para la contratación de secretarias y secretarios además que una persona dispuesta a ejercer dicho cargo debe ser integra, con valores de responsabilidad, honestidad, amabilidad, cortesía y proactiva.

El perfil secretarial está establecido por la constitución de variedad de diligencias que las profesionales en esta rama deben cumplir a cabalidad según los reglamentos de la institución superior o compañía determinada por los profesionales, es así como su formación académica denota complejidad con el aumento de las tecnológicas debido a esa situación deben estar en constante aprendizaje a través de cursos y capacitación que brinda diferentes entes que promueven la actualización de conocimientos para mejorar un perfil profesional en distintas carreras con alta demanda laboral. Sosa (2018, p. 3).

Como enfatiza el párrafo anterior una secretaria ejecutiva debe estar en formación constante y más aún en la actualidad donde la idea de que ellas solo servían café y respondían llamadas se quedó como parte del pasado y también la opinión del gerente que consistía en contratar solo a mujeres bonitas pero con baja capacidad intelectual, en efecto ahora una

secretaria ejecutiva es considerada como la fuente para establecer negociación y mantener el equilibrio de una institución.

Eficiencia laboral empresarial

En términos generales la eficiencia es una palabra que toda compañía incluye en sus trabajadores pero les compete más precisamente ponerla en práctica es a la secretaria ejecutiva en sus labores de rutina como también en la presentación de actividades nuevas que se van incluyendo en el transcurso de la jornada, es considerada importante porque refleja el tipo de profesional que contrato la empresa, por ende que las secretarias la pongan en práctica es tarea de cada día debido a que el entorno empresarial siempre tiene distracción que pueden interrumpir en el enfoque de un trabajo.

La organización en la vida es fundamental para los seres humanos pero es aún más importante en quienes tienen una larga jornada en su vida por este motivo tener un calendario y apuntar todo aquello para realizar es una forma de planificación que permite ordenar las ideas de primarias en secundarias para la elección de la más adecuada para comenzar un día, en tanto que para los empresarios y funcionarios que tienden a realizar actividades en las oficinas donde el caos es parte de ellos vale la pena afanarse para tener todo en orden y bien delimitado que sin duda es una equivalencia al trabajo bien desarrollado. Tunnell (2021, p. 1).

Existe formas de mantener una buena eficiencia laboral pero todas ellas forman parte de la organización de las rutinas de cada empleado, en este aspectos relacionado a las secretarias las pautas que no pueden pasarse por alto son las determinadas por el tiempo de tarea es decir anotar

las actividades de la más importante a la menos significativa, luego están establecer tiempos para cada labor en una agenda de tipo físico o virtual, después de eso evitar todo tipo de distracciones que están inmersas en la oficina y consecutivamente organizar el espacio para realizar cada pendiente de forma eficaz.

Herramientas para aumentar la eficacia laboral

Es evidente resaltar las ideas que brindan apoyo en el ámbito empresarial en cuanto a la realización de tareas por ello en la actualidad la influencia del internet en el mundo contribuyo con muchas ventajas en ámbito laboral sirviendo como fuente de éxito por la cantidad de beneficios que la red satelital proporciona para el desarrollo de las actividades empresariales de las secretarias lo cual aumenta la productividad de las mismas y rige un camino enfocado al éxito de manera que no se utilice para fines negativos que afecten el desempeño de las acciones relacionadas a lograr los objetivos de la entidad.

En reiteradas ocasiones la búsqueda de la organización en tiempos pasados se veía afectado por la falta de tiempo para apuntar todo lo que debía una secretaria realizar en un día pero ahora con el mundo globalizado donde la tecnológica es un eje principal en la vida humana existen aplicaciones que ayudaron a eliminar tal problema, de tal forma las aplicaciones que suelen ser utilizadas para la organización son google calendar, makeme y zapier sin embargo existen muchas otras que varían según su función y complejidad. Puchades (2019, p. 1).

Como sugiere Puchades hay muchas aplicaciones que sirven para organizar mejor las actividades institucionales de las secretarias pero un punto que se debe destacar es la idea de

adquirir y por ende usar aplicaciones de acorde al tipo de trabajo que se realice porque a pesar de que todas las aplicaciones mencionadas antes promuevan el orden no todas tienen enfoques por cargo administrativo sin embargo existen quienes eligen una herramienta y la adaptan a sus rutinas guiándose por la idea de organización que se sientan más cómodos y que sea fácil de usar para ellas ya que tienen la intención de que el internet sea un contribución y no un carga más difícil de usar.

Formación profesional de las secretarias

La educación de cada profesional depende única y exclusivamente de dos personas del padre quien apoya económicamente con los gastos que involucra seguir una carrera universitaria como también depende mucho de la entrega que sus hijos pongan para crecer personalmente y contribuir con todo el gasto que los padres de ellos invirtieron no solo de forma monetaria cuando ya terminen la carrera universitaria sino también con calificación y becas que demuestren el esfuerzo que hacen por adquirir más conocimientos y seguir los reglamentos de la institución, sin embargo la formación educativa no solo se rige por los contenidos es decir aquello que el docente enseña a sus alumnos sino también los valores éticos que adquieren.

Los valores éticos son aquellos que todo profesional debe siempre llevarlos en su vida para destacar su profesionalismo en los trabajos que encuentre a lo largo de la vida, es un tema que en los estudiantes universitarias se resalta siempre pero depende de ellos no dejarlos a un lado y cumplirlos, si bien cada carrera tiene sus reglamento cuando se imparte la profesión pero centrando más la idea la secretaria la ética siempre están relacionadas es

decir todo sus procesos administrativos están ligados a ella pero es parte de la perspectiva de cada individuo aplicarlos. Rodríguez (2020, p. 3).

Es de realce el concepto de ética profesional en este estudio de caso porque una persona puede tener muchos conocimientos y experiencia adquiridas a lo largo de su vida que si bien es esencial en la participación de un trabajo pero el hecho de que una persona no guie sus actividades por el comportamiento conlleva a la pérdida de muchas oportunidades en relaciones a las secretarías un ejemplo de alguna actividad no ética se denota cuando una información confidencial es divulgada a demás departamentos de una institución logrando el despido y el mal concepto de sus allegados.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En cualquier tipo de investigación es necesario la recopilación de datos para analizar la situación actual del problema y de esa forma a través de un análisis sugerir soluciones y recomendaciones que sirvan de elemento para acabar con el problema estudiado o más bien controlarlo, por ende el uso de técnicas en este apartado es indispensable, para ello fueron seleccionadas las más convenientes según la problemática estudiada las cuales son: el método hipotético deductivo, la observación directa del lugar en estudio y el cuestionario de preguntas dirigidas a los beneficiarios de esta investigación.

Por lo consiguiente la aplicación de las técnicas fueron ejecutadas según la acción de cada una es decir el método hipotético deductivo el cual a través de suposiciones lógicas basa su estudio en la comprobación de los eventos ocurridos partiendo desde la observación del lugar de estudio permita tener una idea más clara sobre el lugar seleccionado como objeto de muestra

para el estudio del tema, no obstante la última técnica fue la elaboración de la entrevista planteada a través de 6 preguntas dirigidas a la secretaria que si bien enfatizo los temas que debían ser centros de análisis investigativo.

RESULTADOS OBTENIDOS

Primera entrevista : Fue aplicada a la secretaria ejecutiva del decanato en la F.C.J.S.E la cual se construyó en base a 6 preguntas, de tal modo que todas en conjunto brindaron al investigador información en relación a los aspectos que influyen en el rendimiento laboral de una secretaria ejecutiva. Al contrastar los resultados la secretaria manifiesta que los aspectos que más influyen en el rendimiento laboral en su profesión son la sobrecarga laboral y el nivel de formación académico pero sobre todo la actitud es un equivalente a la productividad de un profesional es decir la predisposición que tiene una secretaria para realizar sus actividades cada día, no obstante el ambiente laboral también es fuente de problema aunque atenuado a un factor externo.

Segunda entrevista: estuvo direccionada a la jefa de la secretaria y se realizó a través de un cuestionario de 6 preguntas enfatizadas a demostrar y con ello confirmar las ideas impartidas por la secretaria. En la perspectiva de las entrevista planteada se enfatizó la falta de instrumentos tecnológicos actualizados , el bajo nivel de conocimientos adquiridos por las secretarias ejecutivas y el teletrabajo es un prospecto que ha influido en el rendimiento laboral debido a que no todos los profesionales cuentan con un espacio en sus hogares en los cuales puedan desarrollar su trabajo sin ser interrumpidos en el transcurso de la realización de sus tarea administrativas es decir están inmersos en muchas distracciones que involucran pérdidas de tiempo para cumplir con todo lo determinado

SITUACIONES DETECTADAS

Las entrevistas implementadas en este estudio de caso sin duda lograron que el investigador tenga mayores conocimientos sobre los aspectos que afectaban el rendimiento laboral de las secretarías uno de ellos fue en base a la institución de educación superior en este caso la Universidad Técnica de Babahoyo no brinda charlas motivacionales a sus secretarías para que mantengan un nivel de productividad altamente influyente en sus actividades empresariales a pesar de la concentración de mucha carga laboral para ellas.

En atención a los resultados obtenidos el teletrabajo también determinó la estabilidad y el rendimiento empresarial de muchos profesionales en la institución por diversos factores, pero entre ellos sobresalieron en cuanto a que las secretarías no lograron desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia por la falta de dispositivos electrónicos, al igual que la sobrecarga de trabajo dirigida a una persona en específico la cual se refleja en la poca productividad.

Consecuentemente la escasez de instrumentos tecnológicos actualizados, para ejecutar con eficiencia y de forma rápida las actividades ejecutivas, teniendo en cuenta este componente la idea de incrementar el posicionamiento de la institución en el ranking de las mejores universidades de la ciudad de Babahoyo es considerablemente afectado porque involucra ineficiencia para la resolución de problemas en relación a las solicitudes de estudiantes y el respaldo de la información en archivos que aún no cambian a formatos digitales.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Acorde a las situaciones detectadas, se sugiere que las secretarias mantengan un nivel de concentración, optimismo y buena actitud ante cualquier situación que se presente en toda la jornada laboral a través de la práctica de la manifestación en seminarios que sean impulsados por la entidad, de igual manera se sugiere que una institución cree un lugar agradable para sus trabajadores y esto no quiere decir que la estructura de un lugar de trabajo sea adaptada con materiales de oficina con altos valores monetarios, sino más bien que tenga una organización y espacio específicamente para que cada empleado desarrolle sus actividades con eficiencia y eficacia.

Actualmente el teletrabajo tuvo también afectaciones negativas en el rendimiento laboral de las secretarias por ello se sugiere fomentar trabajos en grupo entre los departamentos administrativos y la debida correspondencia de tareas particulares a quienes tienen más espacio para poder ejecutarlas, de tal modo que el estrés sea reducido en ellas en grandes cantidades, no obstante el teletrabajo también es un indicador de ineficacia para muchos quienes en medio de una pandemia mundial tuvieron que apoyarse en las medidas de bioseguridad para no perder un puesto de trabajo.

Como última solución acorde a la problemática relacionada a los escasos de instrumentos tecnológicos modernizados en la institución se sugiere el uso de una correcta gestión monetaria en la cual se organice las prioridades que deben ser incluidas para el gasto de la universidad es decir en lugar de invertir dinero en fiestas estudiantiles constantes que ese dinero sea utilizado o escogido por partes para la implementación de mejores equipos administrativos que fomenten el rendimiento laboral a través de la buena realización de las actividades administrativas.

3. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación del problema puesto en análisis en este estudio de caso, se evidencia la idea de que muchos factores afectan el rendimiento laboral el cual no solo está relacionado con el estrés como se suponía antes de la redacción de la investigación, de tal modo que aspectos como el ambiente laboral, la sobrecarga de trabajo, la actitud de una secretaria y sus niveles de formación académica son fuentes que radican en un tipo de estrés que impide que las secretarías desempeñen sus actividades administrativas de forma eficiente.

Otra perspectiva de esta investigación indica que es necesario que las personas seleccionadas para ocupar un puesto de trabajo como secretaria ejecutiva sea una profesional en la materia es decir que ejerza la carrera en la cual se especializo para que su desarrollando en una institución tanto de ámbito público o privado se ejecute de la mejor forma posible, aunque si bien el factor que más influye en el rendimiento laboral es el ambiente que rodea a un trabajador por tal motivo debe ser caritativo.

En forma de recomendación es importante que las entidades mantengan un control para medir la productividad de los empleados por que puede que rindan realizando todas las actividades pero eso no significa que sean productivos ya que las tareas pueden no estar bien ejecutadas, del mismo modo fomentar la motivación es un elemento que ayuda en el ámbito empresarial la cual no solo puede darse en forma de dinero sino también a través de contribuciones, mediante integraciones entre el personal, cambios de horarios de trabajo entre muchas otras opciones creativas que ayudaran a resolver los problemas de ineficiencia en el trabajo.

4. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, E. S. (22 de 10 de 2018). Factores que influyen en el perfil motivacional laboral de los millennials. Psychology Research. Obtenido de Factores que influyen en el perfil motivacional laboral de los millennials. Psychology Research: <https://www.mlsjournals.com/Psychology-Research-Journal/article/view/111>

Delgado, E. d. (17 de 10 de 2020). Repositorio ITB. Obtenido de Repositorio ITB : <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2525>

Gabini, S. (21 de 03 de 2018). Colección UAI – Investigación. Obtenido de Colección UAI – Investigación: <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

Néstor, C. C., Mohamed, H. M., & Pacheco, A. A. (02 de 02 de 2020). Scielo. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100278

Puchades, D. (12 de 11 de 2019). negokai. Obtenido de negokai: <https://negokai.com/herramientas-para-mejorar-la-productividad-de-la-empresa-que-no-puedes-ignorar.html>

Quispe, N. G. (11 de 10 de 2018). Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutiva. Obtenido de Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutiva: <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274.pdf>

Rodríguez, R. G. (06 de 04 de 2020). Revistas.itsup. Obtenido de Revistas.itsup:
<https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/298/388>

Sosa, R. B. (01 de 05 de 2018). eumed.net. Obtenido de Eumed.net:
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>

Tunnell, F. (11 de 10 de 2021). Holded. Obtenido de Holded:
<https://www.holded.com/es/blog/plan-trabajo-eficiente>

Ureta, P. L. (03 de 06 de 2019). Cuadernos Latinoamericanos De Administración. Obtenido de
Cuadernos Latinoamericanos De Administración:
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>

ANEXOS

Anexo #1: Formato de preguntas para entrevista realizada a la secretaria ejecutiva en el decanato de la F.C.J.S.E de la Universidad Técnica de Babahoyo.

1. ¿Cuál es el aspecto interno que más influye en su rendimiento laboral y porque?
2. ¿Cree usted que el ambiente laboral del lugar donde desempeña sus labores le permite cumplir eficientemente con sus actividades empresariales?
3. ¿Considera usted que la sobrecarga laboral afecta el rendimiento laboral?
4. ¿Considera usted que su formación profesional aporta a su trabajo?
5. ¿Cuáles son las herramientas que más aportan a sus actividades laborales?
6. ¿Cuáles son las recomendaciones que usted le daría a una secretaria ejecutiva para realizar sus actividades empresariales de forma eficiente?

Anexo #2: Formato de preguntas para entrevista realizada a la jefa de la secretaria ejecutiva en el decanato de la F.C.J.S.E de la Universidad Técnica de Babahoyo.

1. ¿Considera usted que la actitud de la secretaria ejecutiva en el decanato es el principal aspecto que determina el rendimiento laboral de ella?
2. ¿Considera usted que el ambiente laboral que tiene su asistente es el adecuado y porque?
3. ¿Considera usted que la nueva modalidad de trabajo afecto de alguna forma a la gestión de las actividades de su secretaria?
4. ¿Considera usted que su secretaria tiene los conocimientos requeridos para desempeñar sus actividades de forma eficiente?
5. ¿Considera usted que los departamentos administrativos de alta demanda laboral deben tener instrumentos tecnológicos de oficina actualizados?
6. ¿Considera usted que el protocolo a seguir de su secretaria es mismo para los alumnos para el personal administrativo?



Anexo #3: Entrevista a la Secretaria Ejecutiva del Decanato de la F.C.J.S.



Anexo #4: Entrevista a la Decana de la F.C.J.S.E



Anexo #5: Revisión del avance del estudio de caso por parte del Docente tutor Ing. Fausto Hidalgo Troya, Msc.



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



Babahoyo 1 de Septiembre, 2021

Licenciada:

Carmen Manzo

SECRETARIA EJECUTIVA EN EL DECANATO DE LA F.C.J.S.E DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Av. Universitaria Km 21/2 Av. Montalvo

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien se suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **POVEDA VARGAS MILENIA ARELYS**, con cédula de identidad # **172475979-8** egresada 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 la información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividades económicas, valores institucionales, número de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad de realizar la respectiva entrevista para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **RENDIMIENTO LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO EFICIENTE DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES DESARROLLADAS POR LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.**

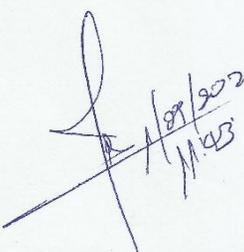
Por la atención favorable que se sirva dar a la presente, reciba mis agradecimientos personales e institucionales.

De ustedes muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez, Msc.

COORDINADORA DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE




1/09/2021
M.C.S.

Anexo # 6: Solicitud de autorización a realizar el estudio de caso en el decanato de la F.C.J.S.E.