



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO  
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**TIC'S Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, PERÍODO ACADÉMICO 2021**

**AUTOR:**

**BALCÁZAR FERNÁNDEZ JORGE LIMBER**

**TUTORA:**

**MSc. GALARZA RAMIREZ CRUZ MARIBEL**

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi papa Jorge Balcázar y a mi mama María Fernández, que me motivan y apoyan a seguir adelante, en lo personal y profesional.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por bendecirme la vida y guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis Padres por darme la vida y poder cumplir una meta más en mi ámbito profesional.

Gracias a mi familia por ser los principal promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas.

Agradezco a la Universidad Técnica de Babahoyo por abrirme sus puertas, a los Docentes de la carrera secretariado ejecutivo bilingüe, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión y de manera especial, a la **MSc. CRUZ MARIBEL GALARZA RAMIREZ**, Tutora del Documento Probatorio del Examen Complexivo, quien me ha guiado con su conocimiento, paciencia y su rectitud en la ejecución de este trabajo académico.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
<b>1.1 DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO</b> .....	4
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
<b>1.3 OBJETIVO GENERAL</b> .....	6
<b>1.4 SUSTENTO TEORICO</b> .....	7
Las TIC´s.....	7
Ventajas de las TIC´s .....	7
Desventajas de las TIC´s .....	8
Las herramientas tecnológicas en el contexto laboral .....	8
Desempeño laboral de las secretarias .....	9
¿Qué es una secretaria administrativa? .....	9
Competencias que debe tener una secretaria .....	9
Habilidades que debe tener una secretaria .....	10
Destrezas que debe tener una secretaria .....	10
Inserción de la secretaria .....	11
<b>1.5 TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS</b> .....	12
<b>1.6 RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	13
<b>ENCUESTA: Directivos</b> .....	13
<b>1.7 SITUACIONES DETECTADAS</b> .....	19
<b>1.8 SOLUCIONES PLANTEADAS</b> .....	20
CONCLUSIONES.....	21
RECOMENDACIONES .....	22
BIBLIOGRAFIA .....	23
<b>ENCUESTA: SECRETARIAS</b> .....	29

## RESUMEN

El presente estudio de caso se centra en las TIC's y su aporte en el desempeño laboral de las secretarías de la Universidad Técnica de Babahoyo, período académico 2021, estas herramientas tecnológicas contribuyen satisfactoriamente en el trabajo diario que realizan las ejecutivas del que hacer administrativo de esta institución de estudios superiores. En esta investigación se detectó una ineficiente comunicación y poco trabajo en equipo que vienen desarrollando las secretarías, así como también el indebido uso de las TIC's en las actividades administrativas, limitando de esta manera el trabajo proactivo. Para contrarrestar esta problemática se considera una capacitación al cuerpo administrativo de secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la UTB, con temas como: uso de las TIC's y relaciones humanas, con este aporte se estará mejorando la calidad del servicio.

**Palabras claves:** TIC's, desempeño laboral de las secretarías, comunicación, capacitación, herramientas tecnológicas, relaciones humanas.

## ABSTRAC

This case study focuses on ICTs and their contribution to the work performance of the secretaries of the Technical University of Babahoyo, academic period 2022; these technological tools contribute satisfactorily to the daily work carried out by the executives of the administrative tasks of this institution. Of higher studies. In this investigation, inefficient communication and little teamwork that the secretaries have been developing were detected, as well as the improper use of ICTs in administrative activities, thus limiting proactive work. To counteract this problem, training is considered for the administrative body of secretaries of the Faculty of Social Legal Sciences and Education of the UTB, with topics such as: use of ICTs and human relations, with this contribution the quality of the service.

**Keywords:** ICTs, job performance of secretaries, communication, training, technological tools, human relations.

## INTRODUCCIÓN

El estudio de caso TIC's y su aporte en el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad Técnica de Babahoyo, período académico 2021, con la línea de investigación: Desarrollo organizacional y Sublínea: Ética institucional, tienen coherencia y similitud para la realización de este proyecto investigativo. Se efectuará esta investigación para establecer lo importante que es el uso de las TIC'S para el buen desempeño laboral de las secretarias, manifestando que las herramientas tecnológicas en la actualidad contribuyen potencialmente en la ejecución de las actividades ofimáticas de toda empresa. Estas aplicaciones se han convertido en una ayuda de gran impacto porque facilitan el trabajo ahorrando tiempo, además son seguras y óptimas.

Las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación no utilizan adecuadamente las TIC's, ellas deben estar al día con sus conocimientos sobre el correcto uso de la tecnología, solo así, podrán desenvolverse de manera eficaz y eficiente. Mediante la aplicación de la investigación de campo, se acudirá al departamento de secretaria de la Facultad antes mencionada, para precisar de la información requerida, la cual se sustentará por medio de una encuesta direccionada a las profesionales del quehacer administrativo. Con la adquisición de estos datos se procederá al análisis y presentación de los hallazgos encontrados, y para finalizar se darán a conocer las soluciones planteadas como recomendaciones en este estudio de caso.

## **1.1 DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO**

TIC's y su aporte en el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad Técnica de Babahoyo, período académico 2021.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Se realiza este estudio de caso debido a los avances tecnológicos que registra el campo laboral en el área administrativa donde las secretarias son las protagonistas porque ejercen en gran magnitud el quehacer ofimático de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo. Cabe destacar que esta investigación se enfocará solo en la parte administrativa y se desarrolla porque se pretende determinar de qué forma las TIC's aportan en el trabajo organizacional del departamento de secretaria de la Facultad arriba mencionada.

Con la aplicación de este estudio de caso se dará a conocer la importancia que tienen el uso de las herramientas tecnológicas en el ambiente laboral, donde las secretarias tienen la descartada labor de aplicar sus conocimientos en la realización de tareas específicas. Las herramientas tecnológicas para el tratamiento de la información son un elemento indispensable para hacer que el trabajo sea más productivo porque agiliza las comunicaciones, sustenta el trabajo corporativo desarrollando el análisis administrativo dentro de la empresa.

Este proyecto de investigación pretende beneficiar al selecto grupo de secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, Se les dará una pauta para innovar sus actividades empresariales y sobre todo, aportará al desempeño del crecimiento profesional de cada una de ellas, para así, mancomunar el éxito institucional, es decir, trabajar en conjunto para generar el bien común.

### **1.3 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar cuál es el aporte de las TIC's en el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad Técnica de Babahoyo, período académico 2021.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Aplicar las herramientas tecnológicas que aporten en el desempeño laboral.
- Definir el uso de las TIC's en las labores administrativas de las secretarias en la FCJSE.
- Contribuir con las TIC's en el desempeño laboral de las secretarias en la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación

## **1.4 SUSTENTO TEORICO**

### **Las TIC's**

La tecnología de la información y las comunicaciones son el conjunto de herramientas, recursos, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, textos, videos e imágenes. (Rodriguez)

### **Ventajas de las TIC's**

Se destacan las principales ventajas que ofrecen las TIC's:

Aprendizaje cooperativo, son los instrumentos que proporcionan las TIC's para facilitar el trabajo en grupo, como es el caso del correo electrónico, para de esta forma crear actitudes sociales que generen el cambio de ideas.

Interdisciplinaridad, enfocada a las tareas a desarrolladas en el ordenador por las secretarias, permiten obtener un alto grado de interdisciplinaridad debido a que la versatilidad del computador y su gran capacidad de almacenamiento de la información, permiten realizar diversos tipos de tratamiento de la información de manera amplia, variada y concisa.

Alfabetización Tecnológica, es una de las ventajas más relevantes la misma que le ha permitido a muchas personas aprender y actualizar sus conocimientos en lo que se refiere a la computación e informática ya que en los actuales momentos en nuestro país se han creado varios infocentros en las zonas rurales, donde se están capacitando muchas personas en el ámbito tecnológico. (Barco)

## **Desventajas de las TIC's**

Se destacan las principales desventajas que ofrecen las TIC's:

Desactualización de conocimientos, está enfocada en la capacitación continua de los profesionales, ya que estos deben invertir tiempo, dinero y espacio, para que de esta manera estén actualizados con conocimientos acordes a las necesidades del mundo tecnológico en que vivimos.

Indisponibilidad, esto se debe a varios factores, uno de ellos es el temor por asistir a capacitaciones debido a la edad de algunos ejecutivos que piensan que por ser mayores de edad no pueden estar inmersos en la tecnología, otro factor es el exceso de trabajo, pero cualquiera de estas, no deben ser obstáculo, porque deben disponer de tiempo y hacer el esfuerzo para actualizarnos. (Varas)

## **Las herramientas tecnológicas en el contexto laboral**

“Las actuales tecnologías se caracterizan por introducir nuevas condiciones para transformar los procesos de comunicación. Estas condiciones constituyen la digitalización, como el ámbito de cambio tecnológico de dichos procesos.” (Jacqueline) .

El desarrollo de la tecnología vertido en el uso del computador, celulares, internet y de muchas herramientas tecnológicas más, se han convertido en un medio de transmisión de información y comunicación entre empresarios y trabajadores. Estas condiciones han surgido debido a la conectividad empresarial, que en proceso de su expansión, busca poseer mayores ventajas, y para ello aplica tecnología cada vez más sofisticada. Todo este escenario a conducido a los empresarios a poner a disposición de sus empleados las

herramientas tecnológicas necesarias para la prestación de sus servicios. Tal es así que al presente es una práctica habitual de la mayoría de las organizaciones, poner a sus empleados en poder de celulares cuentas activas con servicio de internet y correo electrónico que logren un mejor rendimiento laboral.

### **Desempeño laboral de las secretarias**

Para la Secretaria Ejecutiva el desempeño laboral, es una actividad secretarial que influye, desde la planificación, organización, dirección y control de la toma de decisiones, es decir, son las atribuciones cotidianas, cuyo propósito es aplicar simples y prácticas funciones de varias actividades secretariales para de esa forma tener una buena imagen Institucional (Mendoza Flores)

### **¿Qué es una secretaria administrativa?**

La secretaria administrativa es un profesional que se encarga de asegurar el buen manejo de las actividades de una oficina realizando labores administrativas y generales de la oficina o departamento de recursos humanos, además de redactar los reportes correspondientes durante sus rutinas diarias de trabajo. (Blog) <sup>1</sup>

### **Competencias que debe tener una secretaria**

- Capacidad de resolución de problemas
- Capacidad de organización del trabajo

---

<sup>1</sup> La secretaria es la ejecutiva que se encarga de manejar con mucha confiabilidad la información periódica, elemental e importante de una empresa.

- Responsabilidad en el trabajo
- Capacidad de trabajar en equipo
- Autonomía y productividad
- Relación interpersonal

### **Habilidades que debe tener una secretaria**

- Escuchar activamente las disposiciones dadas por sus superiores
- Comprensión de lectura
- Gestión del tiempo
- Comunicación afectiva con los compañeros de trabajo y con los clientes
- Escribir con coherencia los informes pensamiento crítico
- Aprendizaje proactivo
- Coordinación de personal, servicios
- Revisión de documentación
- Manejo de la agenda
- Manejo de la tecnología en la oficina
- Preparación y coordinación de reuniones
- Soporte ejecutivo

### **Destrezas que debe tener una secretaria**

- Ocupacionales, vinculada con el desarrollo de las personas.
- Sociales, capacidad de colaborar con otros.
- Participativas, ser capaz de organizar y dirigir.

- De acción, resultado de la integración de las competencias anteriores, que contribuyen a la práctica específica y manejan los cambios.

Como conclusión, todas las competencias, habilidades y destrezas son importantes y muy requeridas para que una profesional pueda ingresar a un departamento administrativo ya que esto asegura la eficiencia y eficacia de la persona en la realización de sus funciones como secretaria. (Santillan)

### **Inserción de la secretaria**

La inserción laboral es el proceso de incorporación de los profesionales a la actividad económica y el desempeño laboral incluye acciones o comportamientos de los empleados, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales, que sean compatibles con las metas de la organización. (M. C. García, mescobar@utm.edu.ec)

La inserción de las secretarias en el mundo laboral es el proceso de incorporación de estas ejecutivas a la actividad económica, y el desempeño incluye acciones y comportamientos tanto en el orden profesional como en el técnico, como las relaciones interpersonales, que son compatibles con las metas de la organización. Una secretaria suele ser la mano derecha del jefe, la que hace favores, recuerda fechas importantes para él y para el resto de ejecutivos de la empresa. La secretaria se preocupe que todo marche bien dentro del aspecto administrativo, de tener todo en orden, de aprovechar bien los recursos y recibir bien a cada uno de los clientes, brindando un trato cordial y ameno, en conclusión, una secretaria es la carta de presentación visual de cualquier institución. (Vargas)

## **1.5 TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

En el presente estudio de caso, para la obtención de la información sobre el aporte de las TIC's en el desempeño laboral de las secretarias de la Universidad Técnica de Babahoyo, período académico 2021, se aplicó la técnica de la entrevista a las ejecutivas del quehacer administrativo de esta entidad. A continuación se detalla el proceso:

Técnica de investigación Encuesta.- con la aplicación de esta técnica de indagación se acudió al departamento de secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación y se mantuvo un dialogo directo con las secretarias que desempeñan su labor profesional en esta unidad administrativa de la UTB, donde ellas manifestaron con mucha precisión todas las anomalías que se registran durante las jornadas de trabajo que cumplen diariamente. Estos datos en conjunto, aportaron satisfactoriamente a dimensionar la problemática detectada.

Instrumento Cuestionario.- sirvió como componente fundamental para la encuesta realizada a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación. Este cuestionario estuvo compuesto por diez preguntas netamente a fines a las labores administrativas realizadas por las ejecutivas en cuestión. Las interrogantes planteadas fueron direccionadas para determinar cómo aportaron las TIC's en el desempeño laboral dentro del quehacer administrativo.

## 1.6 RESULTADOS OBTENIDOS

Se desarrolló un cuestionario de preguntas para la encuesta dirigidas a los directivos y a las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, teniendo como prioridad las siguientes interrogantes:

### ENCUESTA: Directivos

1.- ¿Con qué frecuencia sus colaboradoras utilizan las TIC's en el desempeño laboral?

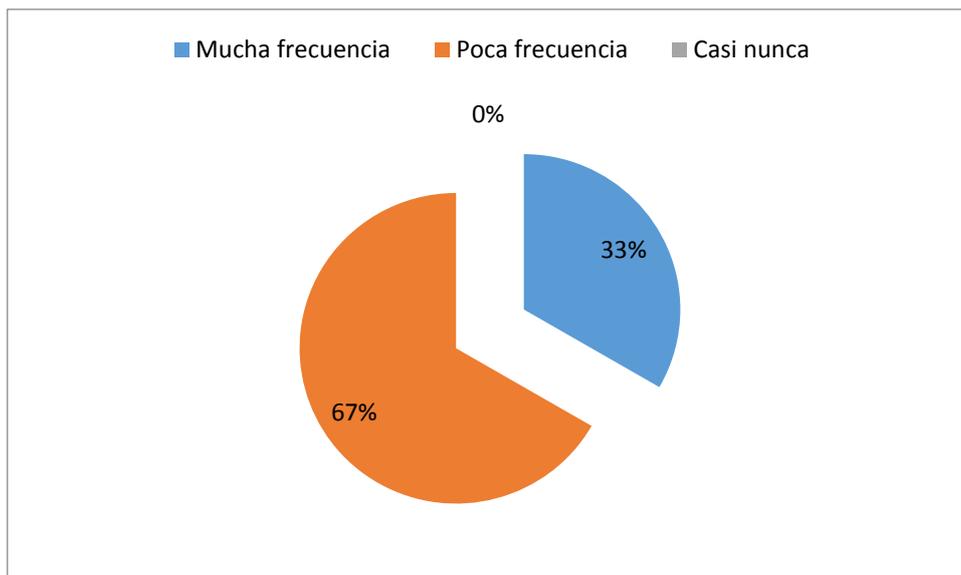
**Tabla 1: Manejo de las TIC's**

**Tabla 1**

*Manejo de las Tics*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCETAJE</b>
Mucha frecuencia	1	33%
Poca frecuencia	2	67%
Casi nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 1: Manejo de las TIC's**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a los directivos de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, 1 respondió con mucha frecuencia, 2 dijeron que con poca frecuencia sus colaboradoras utilizan las TIC's en el desempeño laboral.

### **Análisis**

En la encuesta realizada a los directivos de Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, el 33% respondió con mucha frecuencia, el 67% dijeron que con poca frecuencia sus colaboradoras utilizan las TIC's en el desempeño laboral. Ninguno de ellos dio respuesta negativa.

## 2.- ¿Existe comunicación interpersonal entre directivos y secretarias?

**Tabla 2: Importancia de la comunicación.**

**Tabla 2**

*Importancia d la Comunicación*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Mucha	3	100%
Poca	0	0%
Casi nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

**Gráfico 2: Importancia de la comunicación.**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a los directivos de la carrera de Pedagogía de la Actividad Física y el deporte, todos respondieron que si existe comunicación interpersonal entre directivos y secretarias.

### **Análisis**

En la encuesta realizada a los directivos de la carrera de Pedagogía de la Actividad Física y el deporte, el 100% respondieron que si existe comunicación interpersonal entre directivos y secretarias. No hubo respuesta negativa a esta pregunta.

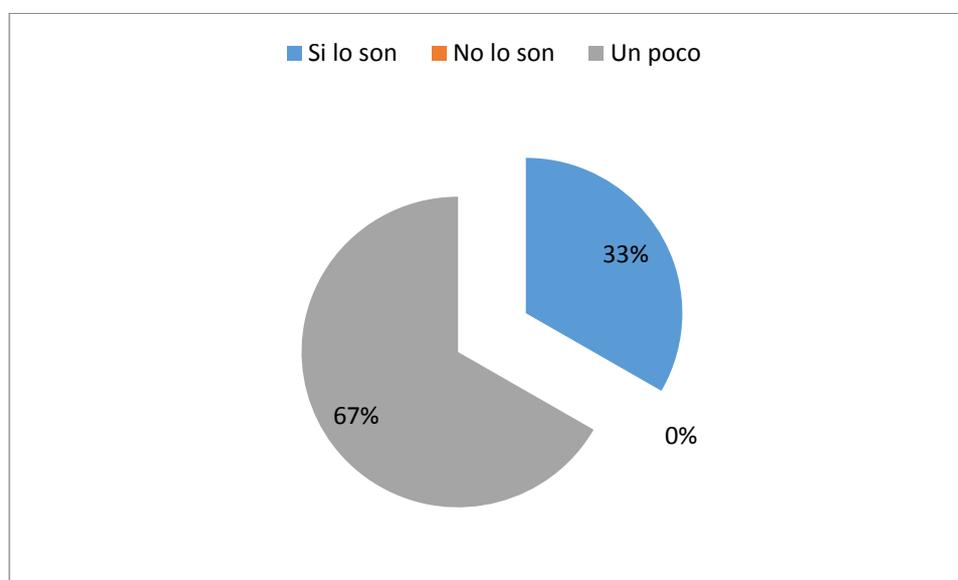
### 3.- ¿Las secretarias son proactivas en el trabajo?

**Tabla 3**

*Desempeño Laboral*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Si lo son	1	33%
No lo son	0	0%
Un poco	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3: Desempeño laboral.**



#### **Interpretación**

En la encuesta realizada a los directivos de la carrera de Educación Básica, 1 respondió que sí lo son, 2 respondieron que, un poco las secretarias son proactivas en el trabajo.

#### **Análisis**

En la encuesta realizada a los directivos de la carrera de Educación Básica, el 33% respondió que sí lo son, el 67 respondieron que un poco las secretarias son proactivas en el trabajo. No se registró comentarios negativos en esta pregunta.

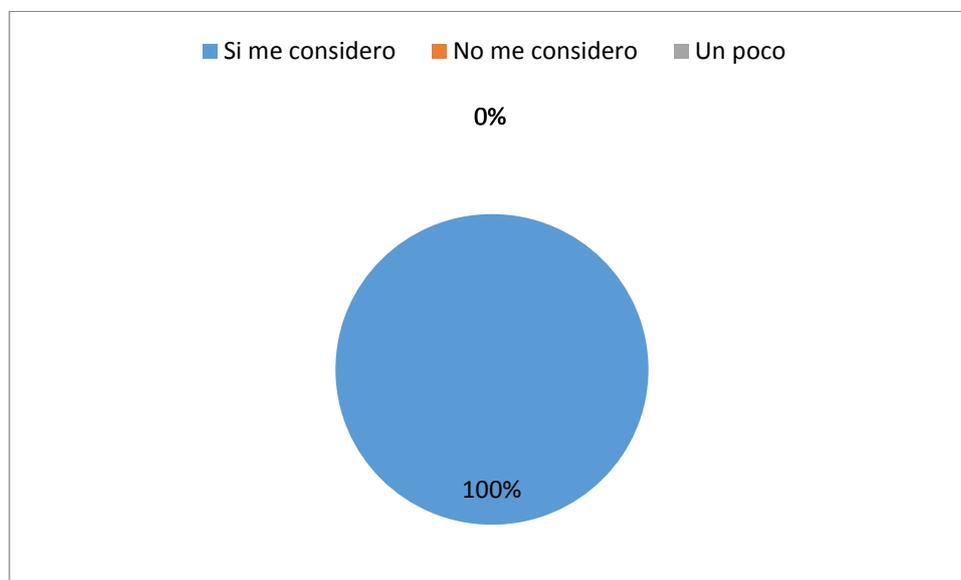
#### 4.- ¿Ud., se considera un líder en su entorno de trabajo?

**Tabla 4**

*Desempeño Laboral*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCETAJE</b>
Si me considero	3	100%
No me considero	0	0%
Un poco	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4: Desempeño laboral.**



#### **Interpretación**

En la encuesta realizada a los directivos de la carrera de Psicología Clínica, todos respondieron que si se consideran líderes en su entorno de trabajo.

#### **Análisis**

En la encuesta realizada a los directivos de la carrera de Psicología Clínica, el 100% respondieron que si se considera líderes en su entorno de trabajo, porque un líder dirige el funcionamiento y desempeño de las labores para hacer crecer la empresa.

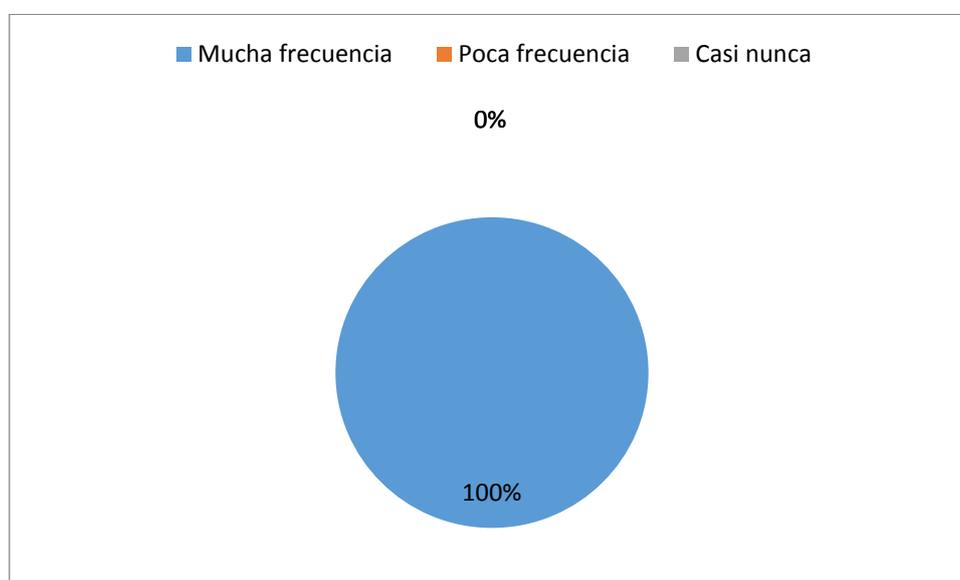
## 5.- ¿Con qué frecuencia realizan trabajo grupal dentro de la oficina?

**Tabla 5**

*Desempeño Laboral*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Mucha frecuencia	3	100%
Poca frecuencia	0	0%
Casi nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5: Desempeño laboral.**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a los directivos de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, todos respondieron que con mucha frecuencia realizan trabajo grupal dentro de la oficina.

### **Análisis**

En la encuesta realizada a los directivos de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, el 100% respondieron que con mucha frecuencia realizan trabajo grupal dentro de la oficina, manifestando que son un equipo de trabajo.

## 1.7 SITUACIONES DETECTADAS

Luego de dichas encuestas se pudo detectar lo siguiente:

- Los directivos departamentales comentan que no todas las secretarias cumplen con sus funciones de trabajo.
- Existe un grupo de secretarias que no cumplen a satisfacción sus labores administrativas, debido a la falta de interés por mejorar su calidad como profesional.
- Las secretarias manifiestan que si existe comunicación entre el grupo administrativo de la oficina, pero con poca frecuencia conllevan la realización de trabajo en equipo.
- No todas las secretarias son eficientes en la preparación y coordinación de reuniones de trabajo.
- Para algunas secretarias el uso de la tecnología en la oficina, facilita sus actividades administrativas solo porque les ahorra tiempo, mantienen un concepto equivocado.
- Las ejecutivas del quehacer administrativo tienen una ideología errónea de la frase “ser líder” en el entorno de trabajo.
- Algunas secretarias no se consideran proactivas en el manejo de las herramientas tecnológicas.

## 1.8 SOLUCIONES PLANTEADAS

Luego de desarrollar esta investigación por medio de la encuesta dirigida a los directivos y a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se proponen las siguientes soluciones:

- Los directivos de la facultad deben agilizar una capacitación en relaciones humanas para el grupo de secretarias que no se sienten con capacidad de liderazgo y automotivación personal.
- De la misma manera se debe capacitar a una población minúscula de secretarias que no se sienten proactivas en el uso de las herramientas tecnológicas, esto les permitirá mejorar su calidad de trabajo, pero sobretodo las mantendrá actualizadas y competentes en sus labores.
- Se les debe asignar a las secretarias todas labores de manera rotativa para que ellas estén siempre listas a desempeñar diversas funciones en su entorno de trabajo.
- Los jefes departamentales deben trabajar en equipo con sus colaboradoras y fomentar que el trabajo en grupo edifica el crecimiento de toda empresa o institución.

## CONCLUSIONES

- Las TIC's son las herramientas tecnológicas que el mundo globalizado ha desarrollado para que las empresas a través del ámbito laboral puedan desenvolverse mejor en sus actividades diarias, dando como resultado calidad en los productos a disposición del mercado y si hablamos de los profesionales, capacidad y eficiencia en los servicios que brinden.
- Las secretarias son las profesionales no solo de imagen de una empresa, sino que también son el eje administrativo de tales. Son las ejecutivas que dirigen el quehacer administrativo, con capacidad, eficiencia y pulcritud en todas sus tareas encomendadas. Ellas se han convertido en las profesionales de confianza de todos los jefes y directivos empresariales o institucionales, ganando así espacio y marcando trascendencia en el mundo laboral.
- En los actuales tiempos, el desempeño de toda secretaria en la oficina es altamente calificado, su perfil profesional está enmarcado a cubrir las exigencias de los mercados empresariales que son tendencia en el mundo. La competitividad es el factor que más sobre sale al momento de ejercer un empleo y toda secretaria debe ser proactiva a los constantes cambios que apunten a alcanzar el éxito de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

- La capacitación de todo profesional en el ámbito tecnológico aumenta las capacidades de mejorar su desenvolvimiento diario en todas sus actividades administrativas. El uso de la tecnología en el desempeño laboral de las secretarias contribuye al buen trabajo y al desarrollo de habilidades y destrezas que enmarcan un profesionalismo de primera.
- Los jefes departamentales son los encargados en designar las tareas competentes a cada secretaria, estos deben guiar los procesos administrativos y establecer normativas para el correcto cumplimiento de las funciones. Ser estratégicos en la toma de decisiones, fomentar la ética profesional y crear un ambiente laboral propicio y adecuado para que todos sus colaboradores ejerzan sus responsabilidades con dinamismo.
- Verificar cuáles son las falencias que surgen en el quehacer administrativo de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo. Desde esta perspectiva se podrá tomar en cuenta las soluciones antes mencionadas en este documento, las cuáles aportaran satisfactoriamente en el desempeño de las ejecutivas de esta institución de estudios superiores.

## BIBLIOGRAFIA

Barco, Julio. La Tecnología de hoy. Quito: Buenoeditorial, 2016.

Blog, habilidades de las secretarias. <https://www.euoinnova.edu.es/blog/habilidades-de-una-secretaria>. s.f.

García, Martha Cecilia Escobar. [mescobar@utm.edu.ec](mailto:mescobar@utm.edu.ec). 12 de 04 de 2017. 31 de 01 de 2017  
<file:///C:/Users/Master/Downloads/2017.FCHS.%20INSERCIÓN%20Y%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LA%20SECRETARIA.pdf>.

—. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719883>. 2017.

Jacqueline, García. Herramientas Tecnológicas. Quito, 2019.

Mendoza Flores, Paola Mercedes. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3722>. 12 de 2016.

<<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3722#:~:text=Para%20la%20Secretaria%20Ejecutiva%20el,varias%20actividades%20secretariales%20para%20de>>.

Rodríguez, Miguel. «Estrategias Tecnológicas de enseñanza.» 2017.

Santillan, Elita. Perfil laboral de la secretaria Limber Balcazar. 08 de 03 de 2022.

Varas, Miguel. Las Tic's. Cuenca: Las trillas, 2018.

Vargas, Mayra. Inserción al mundo laboral Limber Balcazar. 07 de 03 de 2022.

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**



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



**FORMATO DE ENCUESTA**

**TEMA:**

TIC'S Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, PERÍODO ACADÉMICO 2021.

**ENCUESTA: DIRECTIVOS**

**1.- ¿Con qué frecuencia sus colaboradoras utilizan las TIC's en el desempeño  
laboral?**

- Mucha frecuencia
- Poca frecuencia
- Casi nunca

**2.- ¿Existe comunicación interpersonal entre directivos y secretarias?**

- Mucha
- Poca
- Casi nunca

**3.- ¿Las secretarias son proactivas en el trabajo?**

- Si lo son
- No lo son
- Un poco

**4.- ¿Ud., se considera un líder en su entorno de trabajo?**

- Si me considero
- No me considero
- Un poco

**5.- ¿Con qué frecuencia realizan trabajo grupal dentro de la oficina?**

- Mucha frecuencia
- Poca frecuencia
- Casi nunca

## **ENCUESTA: SECRETARIAS**

**1.- ¿Con qué frecuencia utilizan las TIC's en el desempeño laboral?**

- Mucha frecuencia
- Poca frecuencia
- Casi nunca

**2.- ¿Existe comunicación interpersonal en el trabajo?**

- Mucha
- Poca
- Casi nunca

**3.- ¿Cumple a satisfacción con sus tareas encomendadas?**

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces

**4.- ¿Con qué frecuencia realizan trabajo en equipo?**

- Mucha frecuencia
- Poca frecuencia
- Casi nunca

**5.- ¿Eres eficiente en la preparación y coordinación de reuniones de trabajo?**

- Muy eficiente
- Poco eficiente
- No desempeño esta labor.

**6.- ¿El uso de la tecnología en la oficina, facilita sus actividades administrativas?**

- Mucho
- Lo normal
- Un poco

**7.- ¿Te consideras una secretaria proactiva en el manejo de las herramientas tecnológicas?**

- Si me considero
- No me considero
- Un poco

**8.- ¿Con qué frecuencia diriges la agenda de tu jefe inmediato?**

- Mucha frecuencia
- Poca frecuencia
- Casi nunca

**9.- ¿Te consideras una ejecutiva líder entre tus compañeras de oficina?**

- Si me considero
- No me considero
- Un poco

**10.- ¿Consideras que las herramientas tecnológicas ahorran tiempo en la ejecución de las tareas administrativas?**

- Si lo considero
- No lo considero
- Un poco ahorra tiempo

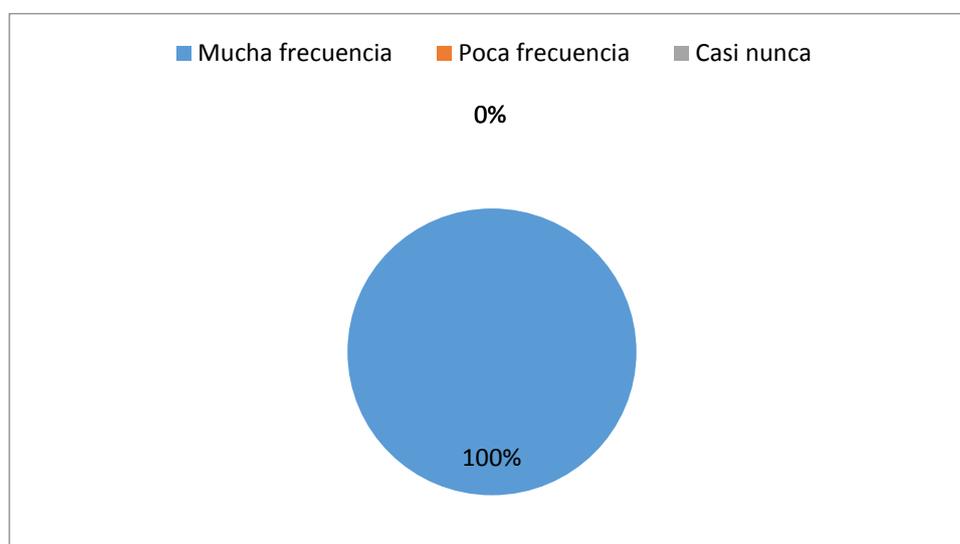
## ENCUESTA: SECRETARIAS

### 1.- ¿Con qué frecuencia utilizan las TIC's en el desempeño laboral?

Tabla 1: Manejo de las TIC's

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Mucha frecuencia	12	100%
Poca frecuencia	0	0%
Casi nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1: Manejo de las TIC's



### Interpretación

En la encuesta realizada a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, las 12 respondieron que con mucha frecuencia utilizan las TIC's en el desempeño laboral.

### Análisis

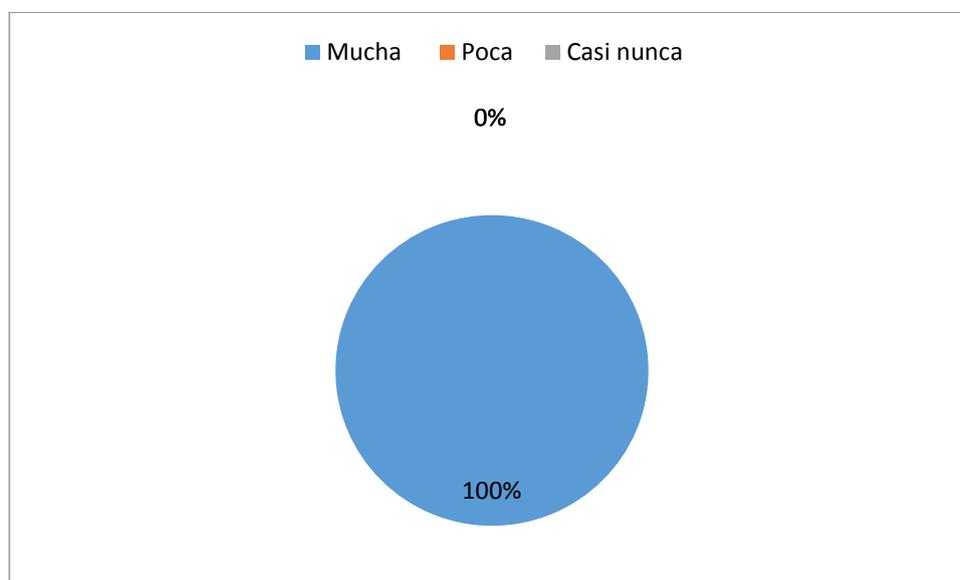
En la encuesta realizada a las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, el 100% respondieron que con mucha frecuencia utilizan las TIC's en el desempeño laboral, ninguna de ellas afirmó lo contrario.

## 2.- ¿Existe comunicación interpersonal en el trabajo?

**Tabla 2: Importancia de la comunicación.**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCETAJE</b>
Mucha	12	100%
Poca	0	0%
Casi nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2: Importancia de la comunicación.**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarias de la carrera de Comunicación Social, ellas respondieron que sí existe comunicación interpersonal en el trabajo.

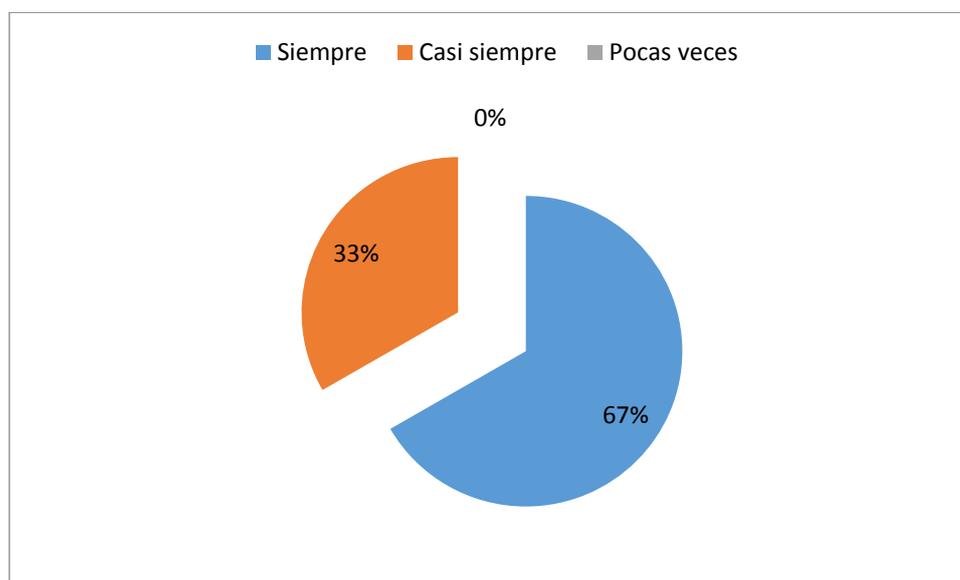
### **Análisis**

En la encuesta realizada a las secretarias de la carrera de Comunicación Social, el 100% respondieron que sí existe comunicación interpersonal en el trabajo. No hubo respuestas negativas.

### 3.- ¿Cumple a satisfacción con sus tareas encomendadas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	8	67%
Casi siempre	4	33%
Pocas veces	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3: Desempeño laboral**



#### **Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Hotelería y Turismo, 8 respondieron que siempre, 4 dijeron que casi siempre cumplen a satisfacción con sus tareas encomendadas.

#### **Análisis**

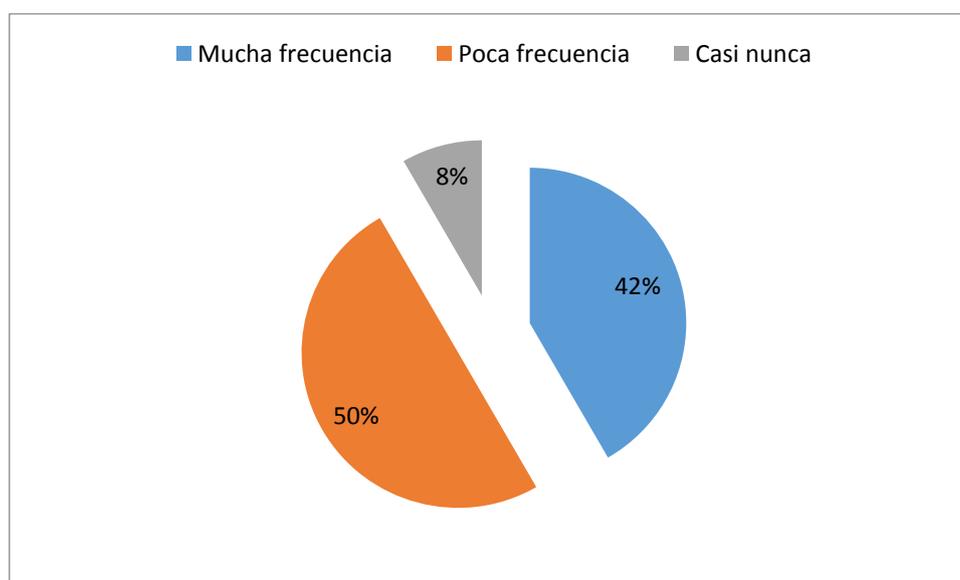
En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Hotelería y Turismo, el 67% respondieron que siempre cumplen a satisfacción, el 33% dijo que casi siempre cumplen con sus tareas encomendadas. Ninguna de las participantes dio comentarios negativos.

#### 4.- ¿Con qué frecuencia realizan trabajo en equipo?

**Tabla 4: Desempeño laboral**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Mucha frecuencia	5	42%
Poca frecuencia	6	50%
Casi nunca	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4: Desempeño laboral**



#### **Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Psicología Clínica, 5 respondieron mucha frecuencia, 6 dijeron poca frecuencia y 1 comentó que casi nunca realizan trabajo en equipo.

#### **Análisis**

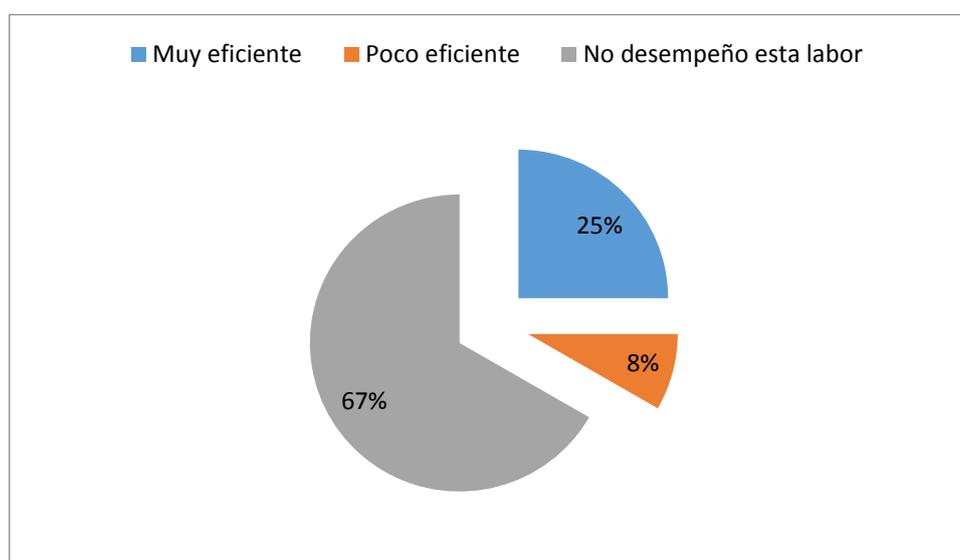
En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Psicología Clínica, el 42% respondieron mucha frecuencia, el 50% dijeron poca frecuencia y el 8% comentó que casi nunca realizan trabajo en equipo, siendo este el único comentario negativo.

## 5.- ¿Eres eficiente en la preparación y coordinación de reuniones de trabajo?

**Tabla 5: Desempeño laboral**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Muy eficiente	3	25%
Poco eficiente	1	8%
No desempeño esta labor	8	67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5: Desempeño laboral**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Educación Básica, 3 respondieron muy eficiente, 1 dijo poco eficiente y 8 comentaron que no realizan la labor de coordinación de reuniones de trabajo.

### **Análisis**

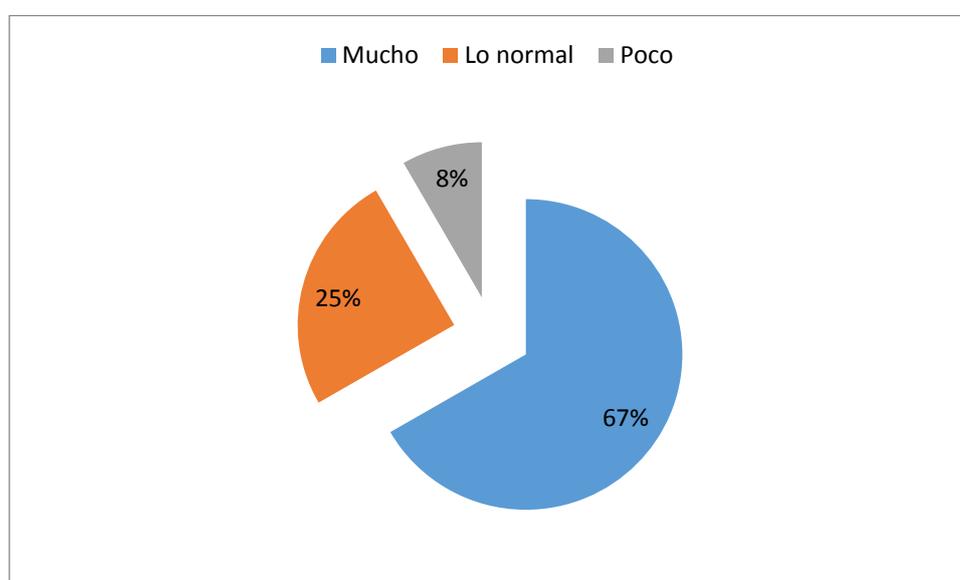
En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Educación Básica, el 25% respondió muy eficiente, el 8% dijo poco eficiente y el 67% comentaron que no realizan la labor de coordinación de reuniones de trabajo. Se deduce así, que son pocas las secretarías que ejercen esta tarea.

## 6.- ¿El uso de la tecnología en la oficina, facilita sus actividades administrativas?

**Tabla 6: Uso de la TIC's**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Mucho	8	67%
Lo normal	3	25%
Poco	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6: Uso de la TIC's**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, 8 respondieron mucho, 3 dijeron lo normal y 1 comentó que el uso de la tecnología en la oficina, facilita las actividades administrativas.

### **Análisis**

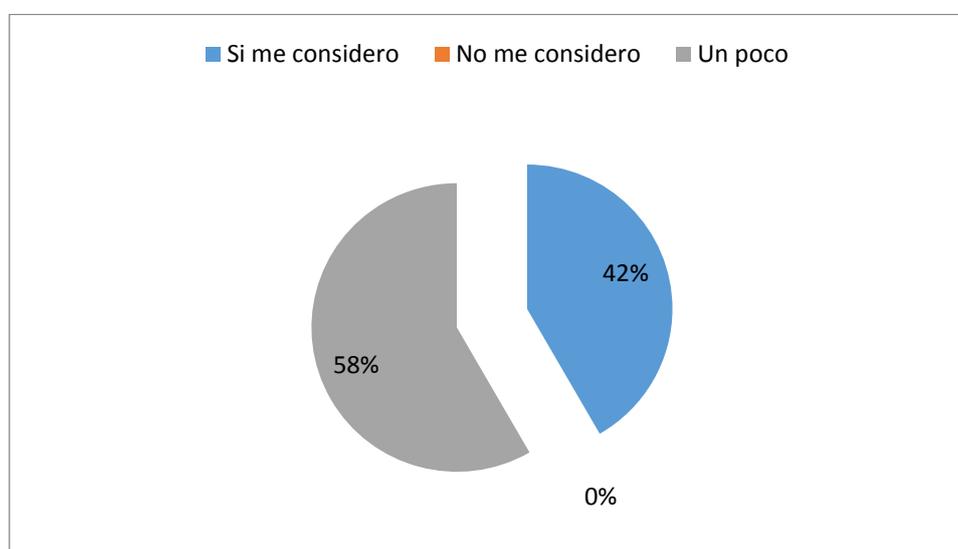
En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, el 67% respondieron mucho, el 25% dijeron lo normal y el 8% comentó que el uso de la tecnología en la oficina, facilita las actividades administrativas, encontramos una sola opinión opuesta.

**7.- ¿Te consideras una secretaria proactiva en el manejo de las herramientas tecnológicas?**

**Tabla 7: Uso de la TIC's**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCETAJE</b>
Si me considero	5	42%
No me considero	0	0%
Un poco	7	58%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7: Uso de la TIC's**



**Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarias de la Educación Inicial, 5 si se consideran, 7 un poco se consideran secretaria proactiva en el manejo de las herramientas tecnológicas.

**Análisis**

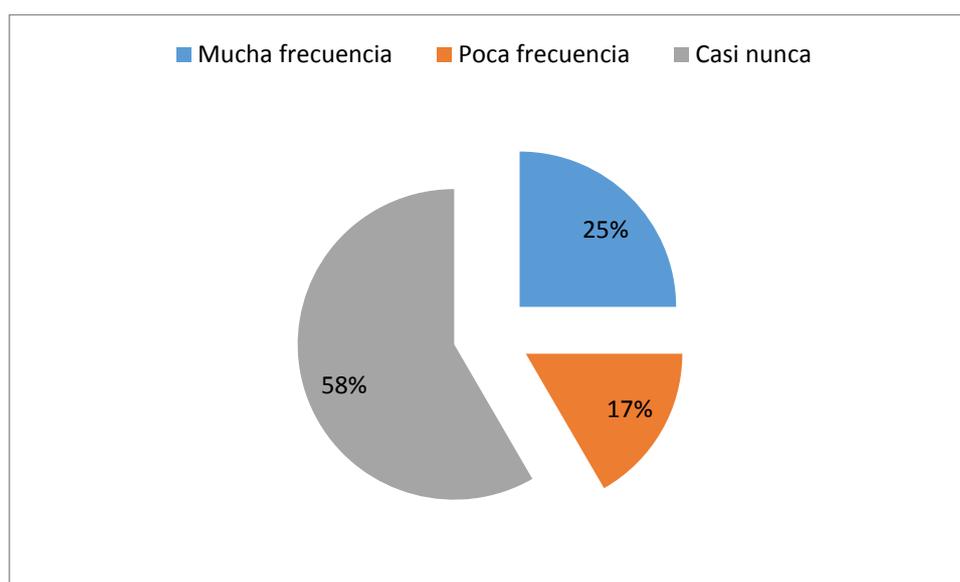
En la encuesta realizada a las secretarias de la Educación Inicial, el 42% si se consideran, el 58% un poco se consideran proactiva en el manejo de las herramientas tecnológicas, no hubo respuestas negativas en este interrogante.

**8.- ¿Con qué frecuencia diriges la agenda de tu jefe inmediato?**

**Tabla 8: Desempeño laboral**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCETAJE</b>
Mucha frecuencia	3	25%
Poca frecuencia	2	17%
Casi nunca	7	58%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 8: Desempeño laboral**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Pedagogía de la Actividad Física y el Deporte, 3 respondieron mucha frecuencia, 2 poca frecuencia y 7 casi nunca dirigen la agenda del jefe inmediato.

### **Análisis**

En la encuesta realizada a las secretarías de la carrera de Pedagogía de la Actividad Física y el Deporte, el 25% respondieron mucha frecuencia, el 17% dijo con poca frecuencia y el 58% comentó que casi nunca dirige la agenda del jefe inmediato, dando así a conocer que pocas secretarías realizan esta labor.

### **9.- ¿Te consideras una ejecutiva líder entre tus compañeras de oficina?**

**Tabla 9: Desempeño laboral**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCETAJE</b>
Si me considero	0	0%
No me considero	12	100%
Un poco	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9: Desempeño laboral**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarías del departamento de Practicas Pre-profesionales, todas respondieron que no se consideran líderes en la oficina de trabajo.

### **Análisis**

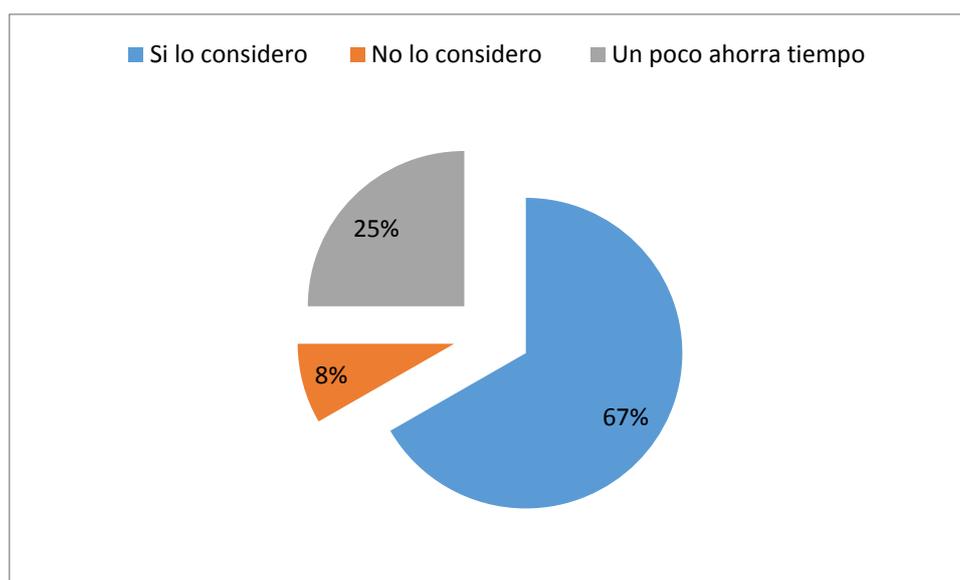
En la encuesta realizada a las secretarías del departamento de Practicas Pre-profesionales, el 100% respondieron que no se consideran líderes en la oficina de trabajo, porque todas reciben órdenes y deben acatarse a las mismas de la mejor manera, para llevar un trabajo mancomunado.

**10.- ¿Consideras que las herramientas tecnológicas ahorran tiempo en la ejecución de las tareas administrativas?**

**Tabla 10: Importancia de las TIC's**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCETAJE</b>
Si lo considero	8	67%
No lo considero	1	8%
Un poco ahorra tiempo	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10: Importancia de las TIC's**



### **Interpretación**

En la encuesta realizada a las secretarias del departamento de titulación, 8 si lo consideran, 1 no lo considera y 3 comentan que las herramientas tecnológicas un poco ahorran tiempo en la ejecución de las tareas administrativas.

### **Análisis**

En la encuesta realizada a las secretarias del departamento de titulación, el 67% si lo consideran, el 8% no lo considera y el 25% comentan que las herramientas tecnológicas un poco ahorran tiempo en la ejecución de las tareas administrativas. Solo una participante dio su comentario opuesto.



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



**OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022**

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firma digitalizada por:  
VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



Babahoyo marzo 9, 2022

Señora:  
MSc. Zoila Piedad Bazantes  
DECANA DE LA FCISE  
Av. Universitaria Km 21/2 Av. Montalvo  
Babahoyo

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que el señor **BALCAZAR FERNANDEZ JORGE LIMBER**, con cédula de identidad # **1207066109**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales; números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La Investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **"TIC'S Y SU APOORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, PERIODO ACADÉMICO 2021"**.

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

De Usted (es), muy atentamente;

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

*Handwritten signature and date:*  
Dennis  
09/03/22  
11:15