



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

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

PROBLEMA:

HABILIDADES TÉCNICAS Y SU INCIDENCIA EN LAS SECRETARIAS
ADMINISTRATIVAS DEL TALLER PALACIOS PERIODO LECTIVO 2020 - 2021

AUTORA:

CALEÑO SOTO ANGY YELENA

TUTORA:

MSC. IZURIETA PUENTE ELECTRA MARICELA

BABAHOYO-ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Le agradezco a Dios por todo este tiempo acompañándome en este sueño que hoy está llegando en su fin y que gracias a él puedo ver realizado uno de los sueños más grandes para mí y mi familia, a mi madre Blanca Fabiola Soto Pineda que me ha dado todo su apoyo incondicional en todo momento que me ha brindado el aliento para salir adelante en este camino que ya está dando frutos buenos.

A mi esposo Luciano Rafael Ormaza Macias que estuvo en esos días difíciles apoyándome y dándome todo el empuje para que no decaiga en este hermoso sueño que es ser una gran profesional, a mi hija Luciana Paulette Ormaza Caleño que me ayudo en una forma distinta en ser un gran ejemplo para ella, en enseñarle que uno puede cumplir todo lo que se propone en esta vida, que nada es fácil pero que después de un tiempo podemos decir si se puede.

A mis hermanas Jennifer Caleño y Cindy Caleño que me brindaron sus conocimientos en todo lo que yo necesitaba, en el sacrificio que ellas hacían día a día por darse un tiempo para poder ayudarme a solucionar algún problema en el transcurso de mi carrera profesional. A mi grupo de 6 que nunca voy los voy a olvidar que son grandes compañeros y amigos que este largo camino me regalo, sin duda son los mejores equipos de trabajo que me dejo este sueño.

ANGY YELENA CALEÑO SOTO

AGRADECIMIENTO

Agradezco desde el fondo de mi corazón a mi Padre Celestial Dios que guio mi camino y me dio las fuerzas necesarias para lograr llegar a este caminar que no fue fácil pero que podemos decir que lo logre con su amor y su fuerza brindada cada día.

A la Universidad técnica de Babahoyo que se convirtió en mi segundo hogar en el que me llevo grandes aprendizajes desde el conserje hasta el rector de la universidad que nos dio en todo momento el apoyo que necesitábamos cada uno de los miles de estudiantes de hoy en día vamos a ver nuestros sueños realmente realizados.

A mis docentes que con sus palabras nos animaron a no desmayar y no enseñaron cada una las cosas más importantes como los siguientes valores: responsabilidad, respeto, puntualidad, disciplina, gracias por tanto queridos docentes.

A mi tutora que ha sido una gran guía para mí, para poder llevar a cabo todo este trabajo que ha sido un esfuerzo grande pero que hoy llega a su fin, al señor Robbie Humberto Palacios Rodríguez, que me brindó la oportunidad de poder realizar mi proyecto en su empresa para poder hacer un cambio en la secretaria administrativa de taller.

A mi familia que han estado para mí siempre en cada paso que decido dar, a mis compañeros y amigos que me ha regalado esta grande institución como es la universidad técnica de Babahoyo.

ANGY YELENA CALEÑO SOTO

RESUMEN

El presente estudio de caso se realizó en el Taller Palacios de la ciudad de Guayaquil, Mapasingue Oeste, en la Calle Quinta y Avenida Sexta, sobre las habilidades técnicas del personal de secretaría, debido a que son importantes para el desarrollo normal de las actividades porque facilita el trabajo de los demás miembros del taller mediante algunas de sus funciones. Por tal motivo, el objetivo de la investigación es analizar la incidencia de las habilidades técnicas en las secretarías administrativas del Taller Palacios. La metodología en el estudio de caso estuvo conformada por lo tipo de investigación descriptiva y de campo; además, se empleó el método inductivo porque permitió la identificación de los hallazgos en el lugar de estudio para el establecimiento de conclusiones generales. Se aplicó la técnica de encuesta al personal de secretarías y administrativas mediante el respectivo cuestionario de preguntas. Los resultados obtenidos fueron que los profesionales en secretaría durante el desarrollo de sus actividades no suelen aplicar técnicas adecuada de redacción, ortografía, informática y el personal de secretaría a pesar de cumplir con varios de sus roles, tiene deficiencia al momento de gestionar el archivo porque no utiliza métodos que ayuden a identificarlos con facilidad. Se concluye, las funciones de las secretarías son esenciales en la empresa porque se encargan de varias actividades que permiten el desarrollo de actividades del área administrativa o de sus compañeros, al proporcionarles información, documentos, redactar informes, entre otras.

Palabras claves: habilidades técnicas, habilidades de redacción, habilidades de archivo y secretaría administrativa

ABSTRACT

The present case study was carried out in the Palacios Workshop in the city of Guayaquil, Mapasingue Oeste, on Fifth Street and Sixth Avenue, on the technical skills of the secretarial staff, because they are important for the normal development of activities because facilitate the work of the other members of the workshop through some of its functions. For this reason, the objective of the research is to analyze the incidence of technical skills in the administrative secretaries of Taller Palacios. The methodology in the case study was made up of the type of descriptive and field research; In addition, the inductive method was used because it allowed the identification of the findings at the study site for the establishment of general conclusions. The survey technique was applied to the secretarial and administrative staff through the respective questionnaire of questions. The results obtained were that the professionals in the secretariat during the development of their activities do not usually apply adequate techniques of writing, spelling, computer science and the secretarial staff, despite fulfilling several of their roles, have deficiencies when managing the file because do not use methods that help to identify them easily. It is concluded, the functions of the secretarial staff are essential in the company, they are in charge of several activities that allow the development of activities of the administrative area or of their colleagues, by providing them with information, documents, writing reports, among others.

Keywords: technical skills, writing skills, filing skills and administrative secretarial skills

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESULTADO	4
ABSTRACT.....	5
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO.....	6
INTRODUCCIÓN	7
DESARROLLO	8
JUSTIFICACIÓN	8
OBJETIVO	9
SUSTENTOS TEÓRICOS	10
TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	11
RESULTADOS OBTENIDOS	12
SOLUCIONES PLANTEADAS	13
CONCLUSIONES	14
RECOMENDACIONES.....	15
BIBLIOGRAFÍA	16
ANEXOS	17

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en el Taller Palacios de la ciudad de Guayaquil, Mapasingue Oeste, en la Calle Quinta y Avenida Sexta, donde se indagó cómo las habilidades técnicas influyen en el desempeño laboral del personal de secretaría con respecto al desarrollo de actividades administrativas, debido a que una de las principales debilidades que posee el talento humano de secretariado es el pleno conocimiento de todas las habilidades y competencias que debe poseer el profesional de secretaría, lo que ha provocado la presencia de procesos administrativos dilatados y endeble cumplimiento de las metas internas. Por tal motivo, se manifiesta la importancia de la capacitación constante del talento humano para evitar situaciones problemáticas en torno al desempeño laboral.

Las variables de investigación del caso de estudio son Habilidades Técnicas y secretarias Administrativas, en virtud de que se pretende establecer como las habilidades y competencias del profesional de secretaría, influyen en el desarrollo de las actividades de administración en el Taller Palacios; motivo por el cual se relaciona con las líneas de la Universidad, Carrera y Facultad, las cuales son: Microempresa y Emprendimiento, Desarrollo Organizacional y Administración. De igual manera, el presente estudio se ajusta con la sublínea Roles Administrativos, debido a que se evalúan las habilidades técnicas del personal de las secretarías en el proceso administrativo de la empresa objeto de estudio.

El desarrollo de la investigación es importante porque permite el establecimiento de recomendaciones como alternativa de solución a los problemas internos relacionados con la falta de pericia o ausencia de habilidades técnicas en el profesional de secretaría durante el desarrollo de los procesos administrativos del Taller Palacios. Además, el caso de estudio sirve de base para futuras investigaciones; por lo tanto, su desarrollo es importante porque expone las principales habilidades y competencias del talento humano de las secretarías, las cuales son relevantes para un óptimo desempeño laboral.

El caso de estudio es factible porque existe el material bibliográfico que sustentan las variables habilidades técnicas y secretarias administrativas, además hubo predisposición de las unidades de análisis para formar parte del proceso investigativo. De igual manera es factible por los suficientes recursos económicos para la realización de la investigación. Los beneficiarios son las secretarias administrativas y talento humano en general del taller

palacios, porque el aporte que se genera es el planteamiento de recomendaciones como alternativa de solución ante la endeble aplicación de habilidades técnicas.

La metodología está conformada por un enfoque cuantitativo, donde se procesa por medio de indicadores porcentuales los hallazgos obtenidos en el caso de estudio. Los tipos de investigación fueron: descriptiva y de campo, en virtud de que se caracterizan las variables habilidades técnicas y secretarías administrativas, mientras que el método empleado fue el inductivo, que a partir de la identificación de situaciones particulares se elaboraron las conclusiones del estudio. La técnica aplicada para la recolección de información fue la encuesta, la cual estuvo dirigida al personal de las secretarías.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La investigación es importante en virtud de que se resalta la trascendencia que poseen las habilidades técnicas del profesional de secretaría en el desarrollo de las actividades administrativas y el desempeño laboral dentro del puesto de trabajo. Además, que por medio de la investigación se busca concientizar sobre lo relevante que es el fortalecimiento de las habilidades y competencias laborales del profesional del secretariado en el Taller Palacios de la ciudad de Guayaquil.

El aporte de la investigación se basa en la elaboración de soluciones y recomendaciones a las situaciones problemáticas detectadas; es decir, se establecen sugerencias de mejora y fortalecimiento de las habilidades técnicas del profesional de secretaría para alcanzar un mejor desempeño laboral. Por lo tanto, el desarrollo del presente caso de estudio sirve de diagnóstico sobre las principales debilidades que existen en la realización de las actividades administrativas por parte del personal de secretaría en el Taller Palacios.

El desarrollo del caso de estudio es factible, debido a que se cuenta con todos los recursos humanos, materiales y económicos para la realización del proceso investigativo. Además, se resalta la predisposición por parte de las unidades de análisis para formar parte del proceso investigativo, lo cual favoreció a la obtención de hallazgos investigativos que denotan el comportamiento de las variables. También es necesario manifestar que la

factibilidad del estudio se sustenta en la suficiencia de información bibliográfica sobre habilidades técnicas y secretarías administrativas.

Los beneficiarios de la investigación sobre habilidades técnicas y su influencia en el desarrollo de las actividades administrativas del profesional de secretaría se clasifican en: directos e indirectos. Como beneficiarios directos se encuentran las secretarías administrativas del Taller Palacios, debido a que son las unidades de análisis del presente caso de estudio; mientras que los beneficiarios indirectos son los clientes externo e interno de la organización, porque percibirán un mejor desempeño por parte del talento humano de secretariado.

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de las habilidades técnicas en el rol de las secretarías administrativas del Taller Palacios.

SUSTENTOS TEÓRICOS

Habilidades Técnicas

Las habilidades técnicas llamadas también habilidades duras, son aquellos conocimientos técnicos y académicos que el ser humano adquiere durante su formación educativa y profesional. En otras palabras, son las habilidades que posee una persona para realizar actividades particulares relacionadas a su trabajo o algún tema específico. Son capacidades prácticas, que comúnmente se relaciona con tareas mecánicas, científicas, informáticas y matemáticas. (Araya & Garita, 2019)

Importancia de Habilidades Técnicas

Las habilidades técnicas son de gran importancia, porque permite la ejecución de tareas de manera más eficiente, aumenta la confianza y convierte al individuo en un candidato valioso. Aquel candidato que presente dichas habilidades posee más seguridad al momento de postularse a cualquier industria laboral que aquellos que no la tienen. La importancia de poseer habilidades técnicas de secretaría también radica en que, la persona ya no necesita capacitarse constantemente para alcanzar un rango en particular; porque posee destrezas y conocimientos que suponen el uso de métodos, técnicas y procedimientos que permiten ahorrar dinero, generar mayor satisfacción laboral y reducir posibles problemas técnicos que puedan surgir en el proceso. (Oviedo & González, 2016)

Según Gestión, Mangement y Empleo (2022) algunos ejemplos de habilidades técnicas son:

- Gestión de proyectos
- Seguridad de información
- Organización de archivos
- Manejo de idiomas extranjeros
- Herramientas administrativas
- Liderazgos
- Comunicación Asertiva
- Resolución de problemas

Habilidades Técnicas de Mayor Demanda

De acuerdo con expertos en temas de reclutamiento, alguna de las habilidades técnicas más demandadas al momento de contratar personal de secretaría:

Conocimientos de informática básica: Actualmente la utilización de la informática permite al profesional utilizar herramientas como los programas de Microsoft Word, Excel y PowerPoint que permiten procesar datos y ejecutar tareas de forma sencilla y en poco tiempo.

Técnicas de redacción persuasiva: Cualquier profesional que se postule a una empresa, debe saber redactar; es decir, proporcionar sentido a las palabras, esta competencia es de gran valor en una empresa

Manejo de herramientas digitales: Con el avance de la tecnología, es ideal que el profesional domine herramientas digitales como las redes sociales que permita crear y administrar una comunidad online.

Dominio de idiomas: Dominar con naturaleza otros idiomas, es fundamental en la potencialización de habilidades. (Equipo Navent, 2019)

Habilidades Técnicas de las Secretarías

Las habilidades técnicas de una secretaria son los conocimientos que aplican en el perfeccionamiento de las funciones que desarrollan dentro de la organización empresarial. En otras palabras, las habilidades técnicas secretariales no son más que los procedimientos utilizados por las secretarías administrativas en el ejercicio de su cargo. Antiguamente las secretarías se limitaban a funciones de archivo, contestar las llamadas, ordenar la agenda de trabajo; pero ahora, su profesión conlleva a generar otras actividades como: trabajo creativo, proactividad e iniciativa laboral, autocontrol entre otras funciones que contribuye a la productividad laboral con eficiencia. (Loor & Cedeño)

Según Loor y Cedeño (2018) proponen las siguientes habilidades técnicas de gestión secretarial que garantizan la productividad de cualquier organización:

Habilidades técnicas de archivo: permite la aplicación de programas tecnológicos mediante sistemas operativos que permiten almacenar información de forma ágil y

precisa. A nivel administrativo utiliza cinco formas de archivo, los cuales son: Alfabético, los archivos se ordenan en secuencia alfabética. Numérico, consiste en la asignación de un número consecutivo a cada una de las carpetas de un archivo. Geográfico, clasifica el archivo de acuerdo a su proceder, país, ciudad, provincias o cantones y Orden cronológico, se ordenan los documentos dentro de una carpeta en función del personal, facturas de cobro o vencimiento. (Loor & Cedeño, 2018)

Habilidades técnicas informáticas: la aplicación de técnicas y conocimientos informáticos permiten la organización eficaz de actividades organizacionales, mediante el manejo computarizado de comunicaciones. Para la secretaria las técnicas informáticas representan un rol fundamental, porque permite la utilización de paquetes informáticos como Microsoft Office, haciendo su trabajo más ágil, versátil y generando cambios productivos eficientes dentro de la empresa.

Habilidades técnicas de redacción: la secretaria debe tomar en cuenta ciertas pautas para lograr una redacción efectiva: Coherencia, el texto debe guardar relación con el orden en el que se plantean las ideas. Cohesión, permite la organización de oraciones en un texto mediante una relación interrelacionar. Concordancia de párrafo, es la redacción interna de las palabras que conforman un párrafo y que deben guardar relación con el resto de párrafos. Claridad, el texto debe ser escrito con un código de sencillez, sin filtros que permite comprender fácilmente el mensaje y Precisión, el texto debe redactarse en función del contexto.

Habilidades técnicas de ortografía: la secretaria debe aplicar reglas ortográficas en la redacción de un texto. La ortografía de cualquier palabra está conformada por el recuerdo visual y auditivo, gramático y articulatorio de su significado.

Habilidades técnicas de protocolo: es el arte de comportamiento social; la ley de cualquier empresa es saber comportarse dentro del ambiente de trabajo. La secretaria que aplica un correcto protocolo mejora su imagen, y los métodos, técnicas y procedimientos de planificación, organización, ejecución y control de las actividades comerciales de la organización.

Secretaria Administrativa

Desempeñarse como secretaria o asistente administrativa implica dominar acciones relacionadas a la gestión de cualquier organización empresarial. Su papel como profesional comprende la ejecución de diversas actividades y responsabilidades; por tal motivo, su formación se torna cada vez más exigente por parte de las empresas que necesitan el apoyo administrativo del personal de secretaría. La secretaria administrativa es el profesional que se encarga del correcto manejo de las actividades mediante procesos administrativos en una empresa sea esta pública o privada. (Cedeño et al., 2019)

Perfil de la Secretaria Administrativa

Según De Torres (2021), el ejercicio del secretariado es una función fundamental en muchas actividades empresariales. Las empresas actuales se desarrollan en un mundo de negocios globalizado y dinámico; donde es necesario el uso de herramientas tecnológicas. Las secretarías representan el interface entre su jefe y la atención al cliente; son capaces de elaborar informes, memorandos, atender al cliente, entre otras capacidades. Una secretaria profesional debe tener un perfil que refleje destrezas, habilidades, competencias y responsabilidades.

Por su parte Salguero y Santamaría (2018) mencionan que la secretaria moderna debe cumplir con el siguiente perfil profesional:

- Ser proactiva con personalidad equilibrada
- Buena autoestima
- Capacidad de adaptarse fácilmente a cambios
- Comunicación asertiva y escucha activa
- Ser creativa e innovadora
- Ser autocrítica
- Distinguir oportunidades y prioridades
- Saber trabajar en equipo
- Ser receptiva y observadora
- Ser prudente y discreta en el manejo de asuntos internos de la empresa
- Deseos de superación
- Ser calmada y poseer resistencia nerviosa
- Tener conocimientos en técnicas de archivo, oficina, redacción, digitación

- Manejar adecuadamente el servicio de telemática
- Ordenar y organizar la agenda propia y de su jefe
- Manejar idiomas
- Manejar adecuadamente la documentación

Formacion Profesional de la Secretaria Administrativa

El desarrollo profesional es un proceso continuo de formación que consta de tres etapas: valoración, dirección y desarrollo; las cuales se direccionan hacia el crecimiento profesional del individuo. Durante este proceso la persona fortalece conocimientos y habilidades que permiten su desarrollo integral como beneficio personal y claramente de la organización. Actualmente, el mercado laboral exige profesionales de secretaría con competencias y técnicas propias de su área; motivo por el cual, la formación profesional debe cumplir una serie de aspectos técnicos que puedan aplicarse a cualquier organización empresarial. Su formación comprende ciertos componentes como capacidad de gestión, reglamentos, habilidades comunicativas, poli funciones administrativas, liderazgo y otras. (Rodríguez et al., 2017)

Competencias de la Secretaria Administrativa

Las secretarias deben enfrentar habitualmente obstáculos mediante la aplicación de las competencias adquiridas durante su formación profesional. Las habilidades y competencias más relevantes que deben poseer las asistentes administrativas son:

- Mantener planificada y organizada la agenda de su jefe, mediante la coordinación práctica con las personas involucradas.
- Gestionar llamadas telefónicas y visitas mediante la comunicación asertiva
- Tener iniciativa laboral, mejorando la calidad del servicio y el desarrollo de la organización.
- Guiar al personal ejecutivo durante las reuniones, procesos de documentación y soporte administrativo.
- Generar y gestionar la correspondencia interna con eficiencia y eficacia en beneficio de la comunicación organizacional.

- Dominio en el manejo de archivos. (Cedeño et al., 2019)

Desempeño Laboral de las secretarías Administrativas

Las acciones y comportamientos laborales de las secretarías son fundamentales para el cumplimiento de las metas internas. Su rendimiento laboral debe contar con capacidades como elaborar, producir y terminar una actividad en el menor tiempo. Para lograr este desempeño laboral la secretaria administrativa debe aplicar los conocimientos, destrezas, iniciativa y liderazgo adquiridos durante su formación profesional. El personal de secretaría administrativa debe desempeñarse con eficacia y eficiencia en todas las tareas que realice aplicando correctamente las habilidades técnicas de oficina, y los procesos administrativos como la planificación, organización, ejecución y control; asegurando su éxito como profesional y claramente el de su empresa. (Salguero & Santamaría, 2018)

Responsabilidades de las secretarías o Asistente Administrativas

El personal de secretaría es el encargado de diseñar una organización administrativa, que fomente la realización de actividades con calidad; donde se administre adecuadamente los recursos humanos, financieros y presupuestables. En virtud de aquello, Bozada y Cañarte (2017) mencionan ciertas responsabilidades que la asistente administrativa debe cumplir:

- Desempeñarse eficazmente como profesional cumpliendo con las metas internas de la institución, orientándose a prestar sus servicios como secretaria de forma integral.
- Cumplir con la misión y visión de su empresa, en función del logro de los objetivos de su cargo y de la organización.
- Planificar su trabajo diariamente, ejecutándolo con autocontrol.
- Organizar la agenda de su jefe.
- Poseer actitud proactiva en la atención al cliente, mediante un servicio integral que refleje la efectividad y excelencia de la organización.
- Organizar la correspondencia de su jefe y comunicar adecuadamente las ordenes de su superior a los departamentos que corresponda.

- Organizar y actualizar la sección de archivos, utilizando las técnicas secretariales correspondientes.

Funciones de las secretarias

Las funciones principales que deben realizar las secretarias o asistente administrativas según Salguero & Santamaría (2018) son:

- Clasificar y organizar la información interna y externa de la empresa
- Organizar la agenda de su jefe
- Ordenar y limpiar su área de trabajo
- Recibir y entregar documentos
- Redactar oficios, memorandos y circulares
- Acatar las disposiciones de su jefe con responsabilidad y eficiencia
- Clasificar la documentación mediante técnicas secretariales adecuadas
- Actualizar la sección de archivos y atender las necesidades del cliente y de su superior.
- Realizar inventario de las llamadas y demás registros de comunicación que realiza y recibe.
- Ser responsable en la ejecución de sus actividades
- Evaluar periódicamente a los proveedores, con la finalidad de comprobar el cumplimiento de sus servicios
- Trabajar con discreción en asuntos internos de la empresa
- Ser prudente al emitir un comentario
- Autoformación continua.

Destrezas de las secretarias Administrativas

Según Loor & Cedeño (2018), las secretarias o asistentes administrativas deben contemplar el desarrollo de ciertas destrezas como:

Destrezas de pensamiento crítico: conocer, comprender, aplicar, analizar y evaluar son componentes fundamentales del pensamiento crítico que la secretaria debe ejecutar en el logro de las metas internas de la organización. Esta destreza se encuentra relacionada a la destreza de solución de problemas.

Destrezas de establecimiento de metas: esta destreza va acorde a la personalidad de la secretaria considerando habilidades, actitudes, aptitudes y valores propios; necesarios en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Destrezas de solución de problemas y conflictos: la secretaria debe analizar el problema y sus elementos para aplicar un proceso de soluciones acorde a las metas planteadas. Debe ser autocrítica, pero también debe saber escuchar otros criterios que ayuden en la toma de decisiones.

Destrezas de liderazgo: es una característica fundamental de la secretaria; la aplicación de los diferentes tipos de liderazgo; sean estos democráticos o autoritario conllevan al éxito de cualquier organización

Clasificación de las Tareas Secretariales

Según Manrique (2019), la clasificación de las tareas que realiza las secretarias son las siguientes:

Tareas cotidianas: son las tareas diarias que realiza la asistente administrativa o secretaria como clasificar, ordenar y responder la correspondencia, hacer uso de la línea telefónica para realizar y responder llamadas.

Tareas periódicas: la secretaria periódicamente se encarga de organizar reuniones de los directivos de la empresa, como también entablar comunicación con el resto del personal sobre las decisiones tomadas.

Tareas ocasionales: la secretaria o asistente administrativa en ocasiones, deberá preparar viajes imprevistos, planificar celebraciones mediante la utilización de protocolo y etiqueta o reservar hoteles para eventos empresariales.

TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el caso de estudio sobre las habilidades técnicas y secretarías administrativas del Taller Palacios se aplicaron los tipos de investigación:

Investigación descriptiva: La primera en virtud de se describen los principales hallazgos de investigación obtenidos en el proceso de análisis de las variables de estudio.

Investigación de campo: Consistió en la recolección de datos de fuentes primarias; es decir, de la muestra determinada, la cual está conformada por las secretarías administrativas del Taller Palacios, donde se consolidó la mayor cantidad de datos relacionados a la temática.

El método empleado es el inductivo: porque a partir de los hallazgos de investigación determinados se plantearon las conclusiones del presente estudio; es decir, se efectuó un análisis particular sobre el comportamiento de las variables habilidades técnicas y secretarías administrativa. La aplicación del método descrito consistió en la determinación de situaciones particulares que ayudaron a comprender en mejor medida el fenómeno de investigación en el Taller Palacios.

Población: Se empleó la técnica investigativa de la encuesta, la cual estuvo dirigida a las secretarías administrativas del Taller Palacios, donde se obtuvo información relevante sobre el desempeño laboral del personal de secretariado y las habilidades técnicas que debe poseer el profesional de secretaría; por lo tanto, la aplicación de la encuesta permitió obtener el sustento informativo para el desarrollo de la presente investigación.

En la investigación sobre las habilidades técnicas y secretarías administrativas del Taller Palacios se utilizó como instrumento de investigación un cuestionario de encuesta conformado por 6 preguntas, donde se consultó sobre las habilidades y competencias del profesional de secretaría y su relación con el desarrollo de las actividades administrativas en la empresa donde se realizó la investigación. A través de la aplicación del instrumento investigativo se obtuvieron los principales hallazgos del estudio.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados del presente caso de estudio fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta, la cual estuvo dirigido al personal de secretaría y administrativos del Taller Palacios

la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de conocer cómo las habilidades técnicas influyen en el desempeño laboral del personal de secretaría con respecto al desarrollo de actividades administrativas. El instrumento investigativo fue aplicado a 7 personas entre ellos secretarias(os) administrativos del taller, dichas unidades de análisis fueron determinadas por medio de un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, debido a que eran los sujetos de estudio a los cuales se tuvo acceso y aportaron con información significativa para la problemática estudiada.

El instrumento investigativo estuvo conformado por 6 preguntas de opción múltiple, el cual permitió la obtención de datos claros y concisos. La recolección de datos se obtuvo mediante visitas a las instalaciones del Taller Palacios de la ciudad de Guayaquil. La información recabada fue consolidada y procesada a través de la herramienta tecnológica Microsoft Office de Excel con la finalidad de entender de mejor manera la información recabada sobre la problemática objeto de estudio. Para el análisis de los resultados obtenidos en el proceso investigativo se eligieron 3 preguntas de la encuesta con mayor aportación a la investigación. La primera pregunta analizada consiste en que, si habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo normal de las actividades del Taller Palacios, dicha pregunta obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 1

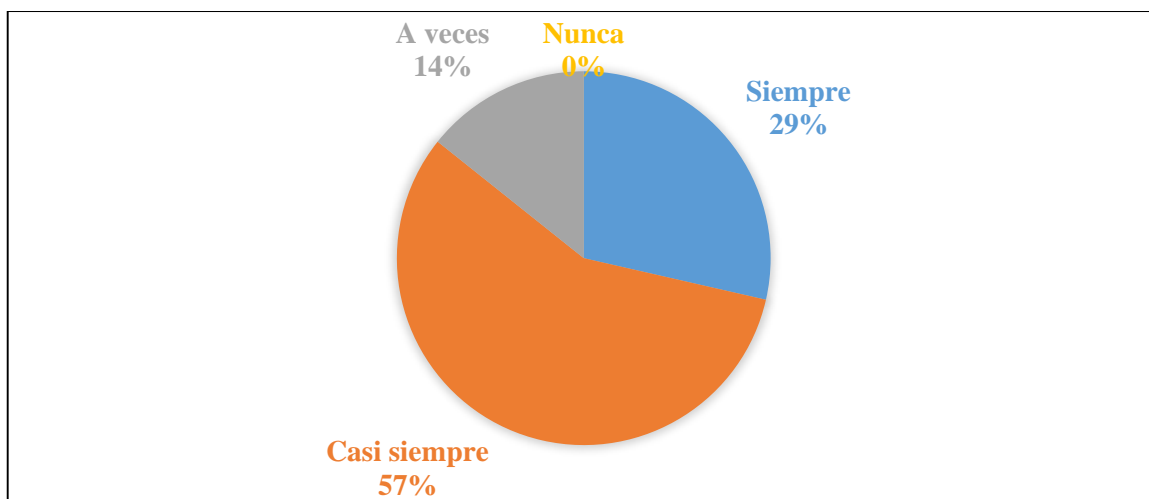
Habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo de las actividades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	29%
Casi siempre	4	57%
A veces	1	14%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Elaborado por: Caleño, Angy

Gráfico 1

Habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo de las actividades



Elaborado por: Caleño, Angy

De acuerdo a la investigación realizada en el Taller Palacios se pudo determinar que el 57% de las personas respondieron que casi siempre las habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo normal de las actividades del taller, el 29% siempre y el 14% restante dijeron a veces. La información detectada indica que las funciones del personal de secretaria son esenciales porque se encargan de varias actividades que permiten el desarrollo de procedimientos administrativos o en su defecto condicionan las labores de los compañeros, al proporcionarles información, documentos, redactar informes, cartas, entre otras. La siguiente pregunta analizada está orientada a determinar si se han presentado inconvenientes para desarrollar de manera adecuada las habilidades técnicas secretariales, donde se determinó lo siguiente:

Tabla 2

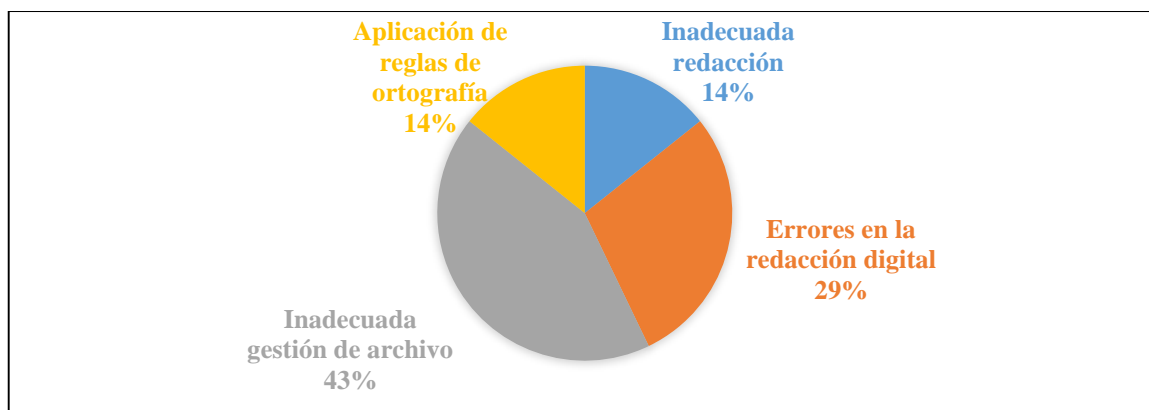
Inconvenientes debido a las habilidades técnicas secretariales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada redacción	1	14%
Errores en la redacción digital	2	29%
Inadecuada gestión de archivo	3	43%
Aplicación de reglas de ortografía	1	14%
Total	7	100%

Elaborado por: Caleño, Angy

Gráfico 2

Inconvenientes debido a las habilidades técnicas secretariales



Elaborado por: Caleño, Angy

En base a la encuesta aplicada al personal de secretaría del Taller palacios se pudo obtener los siguientes resultados: el 43% de las personas mencionaron que la inadecuada gestión de archivo es uno de los inconvenientes que se han presentado para desarrollar de manera adecuada las habilidades técnicas secretariales, 29% errores en la redacción digital, 14% inadecuada redacción y 14% restante mencionaron que la aplicación de reglas de ortografía. La información permite deducir que los profesionales en secretaría durante el desarrollo de sus actividades no suelen aplicar técnicas adecuadas de redacción, existe poco aprovechamiento de herramientas informáticas e inadecuada la gestión de archivo, escenario que impide identificar los documentos de manera oportuna. La última pregunta analizada trata sobre cuáles son los principales problemas en la gestión del archivo. Los resultados obtenidos fueron:

Tabla 3

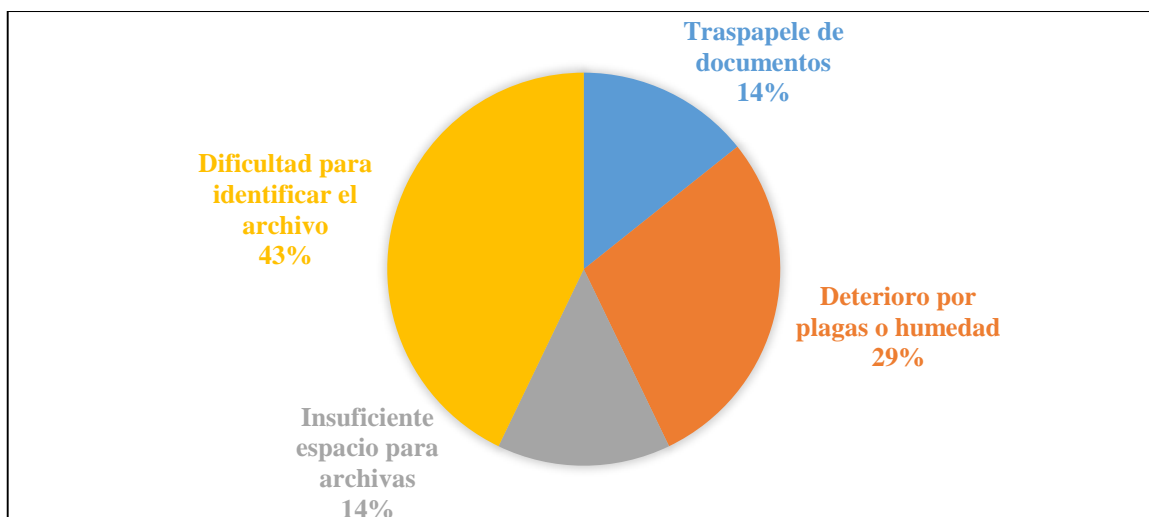
Principales problemas en la gestión del archivo Fuente: encuesta

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Traspapele de documentos	1	14%
Deterioro por plagas o humedad	2	29%
Insuficiente espacio para archivas	1	14%
Dificultad para identificar el archivo	3	43%
Total	7	100%

Elaborado por: Caleño, Angy

Gráfico 3

Principales problemas en la gestión del archivo.



Elaborado por: Caleño, Angy

En base a la encuesta aplicada al personal de secretaría del Taller palacios se pudo obtener los siguientes resultados: el 43% de las personas mencionaron que la dificultad para identificar el archivo es uno de los principales problemas en la gestión documental, un 29% manifestaron que el deterioro por plagas o humedad, 14% traspapele de documentos y 14% expresaron insuficiente espacio para archivar. Las situaciones detectadas permiten establecer que el personal de secretaría a pesar de cumplir con varios de sus roles, tiene debilidades al momento de gestionar el archivo, debido a que no utiliza métodos que ayuden a identificarlos con facilidad. Por lo tanto, se soslaya la importancia que poseen la aplicación de un sistema de archivo que facilita la organización de documentos; además, no emplean materiales determinados para preservar la información en el tiempo

SOLUCIONES PLANTEADAS

Los resultados de la investigación revelaron que las unidades de estudio consideran que las habilidades técnicas del profesional de secretaría influyen en el desarrollo de las actividades administrativas del Taller Palacios, puesto que una de las preguntas consultadas se basó en identificar la relación de las habilidades técnicas en el desempeño laboral, donde se determinó que toda la muestra de investigación considera relevante las competencias laborales del talento humano de secretariado para el desenvolvimiento adecuado en el área administrativa, motivo por el cual se plantea como alternativa de solución a dicha situación, lo siguiente: Que la gestión de talento humano de la empresa priorice el desarrollo profesional de sus colaboradores para fomentar una mejor productividad laboral.

Otra de las situaciones detectadas se basa en que las secretarías administrativas del Taller Palacios manifestaron tener inconvenientes en la gestión del archivo, lo cual impide la identificación rápida y oportuna de la documentación que se origina en la realización de la actividad económica de la empresa objeto de estudio. Por lo tanto, se plantea como alternativa de solución, la implementación de cursos de capacitación sobre organización de archivos y gestión documental, con el propósito de disminuir debilidades relacionadas con la administración de la documentación en el Taller Palacios.

En los resultados obtenidos también se determinó que las secretarías administrativas tienen problemas con la identificación oportuna de la documentación del Taller Palacios, lo cual no es un detalle menor, porque dicha situación condiciona el desarrollo de las actividades administrativas. De igual manera se estableció que el profesional de secretaría posee inconvenientes con respecto a las técnicas de redacción. Motivo por el cual, se plantea como solución la implementación de sistemas de archivos que automaticen la organización de la documentación y faciliten la labor del talento humano de secretariado.

CONCLUSIONES

Los hallazgos de investigación sobre las habilidades técnicas de las secretarías administrativas del Taller Palacios, permitieron concluir en lo siguiente:

El talento humano de secretariado de la empresa objeto de estudio considera relevante las habilidades y competencias laborales del profesional de secretaría para el desarrollo adecuado de las actividades administrativas en la empresa objeto de estudio. Es decir, el rol del profesional de secretariado es importante para la realización de los procedimientos administrativos, lo cual facilita el logro de los objetivos y metas internas en la organización empresarial.

Las secretarías administrativas del Taller Palacios poseen debilidades relacionadas con la gestión del archivo, aprovechamiento de las herramientas tecnológicas de información y de técnicas de redacción. Lo cual es un escenario que condiciona el desempeño laboral del profesional de secretaría en el área administrativa de la empresa estudiada. De igual manera los resultados de la investigación determinaron que no se han implementado procesos de capacitación que impulsen el desarrollo personal y profesional del talento humano de secretaría. También se concluye que las unidades de análisis tienen dificultadas en la identificación oportuna de la documentación, contexto que genera el desarrollo dilatado de los procedimientos administrativos.

RECOMENDACIONES

En función de las conclusiones establecidas en la investigación sobre las habilidades técnicas de las secretarías administrativas y su influencia en la administración del Taller Palacio, se establecieron las siguientes recomendaciones:

Se recomienda que la gestión del talento humano implemente acciones encaminadas a brindar mayores facilidades al personal de secretaría para que fortalezca sus habilidades técnicas y pueda desempeñarse de la mejor manera. Además, se sugiere dotar de las herramientas necesarias al talento humano de secretariado para lograr un mejor desempeño laboral.

Es necesario que en el Taller Palacios se implemente cursos de capacitación sobre los siguientes temas: sistemas de archivos, gestión documental y técnicas de redacción, con la intención de fortalecer las habilidades y competencias laborales del profesional de secretaría de la empresa objeto de estudio; es decir, se considera relevante promover el desarrollo profesional de las secretarías administrativas.

BIBLIOGRAFÍA

- Araya, E., & Garita, G. (2019). Propuesta para el fortalecimiento de habilidades blandas y complementarias, y su impacto en el currículo TIC desde una perspectiva laboral, profesional y de gestión académica. *Revista Electronica: Calidad en la Educacion Superior*, 10(2), 112-141.
- Bozada, S., & Cañarte, T. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3, 90-101.
- Cedeño, G., García, G., & Chávez, V. (2019). La especialización profesional de la secretaria ejecutiva desde el contexto de desempeño laboral. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 19-28.
- De Torres, P. (9 de diciembre de 2021). *Competencias técnicas y personales de la secretaria del siglo XXI*. Obtenido de Slideshare: https://es.slideshare.net/ASPM_MADRID/competencias-tnicas-y-personales-de-la-secretaria-del-siglo-xxi
- Equipo Navent. (8 de febrero de 2019). *¿Sabes qué habilidades técnicas son las más buscadas por los empleadores?* Obtenido de Bumeran: <https://www.bumeran.com.pe/noticias/sabes-que-habilidades-tecnicas-son-las-que-mas-buscan-los-empleadores/>
- Gestión: Mangement & Empleo. (15 de 01 de 2022). *Trabajo: ¿qué son las habilidades técnicas y cuáles son las más solicitadas por las empresas?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/fotogalerias/5-ejemplos-de-emprendedores-que-te-van-a-inspirar-noticia/>
- Loor , S., & Cedeño, M. (10 de marzo de 2018). *Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- Manrique, Z. (27 de agosto de 2019). *Guía Técnica Secretarial PDF*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/423430234/GUIA-TECNICA-SECRETARIAL-pdf>

- Oviedo, J., & González, M. (2016). Formación y desarrollo de habilidades técnicas en el bachillerato técnico. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 7(3), 245-258.
- Rodríguez, L., Loor, M., & Escobar, M. (2017). Desarrollo profesional de las secretarías del cantón Portoviejo. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 2(1), 65-84.
- Salguero, N., & Santamaría, G. (2018). El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de información gerencial en el contexto administrativo. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(4), 39-51.

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de cuestionario de encuesta dirigida al personal de secretaria y administrativo

1. ¿Considera Ud. que las habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo normal de las actividades del Taller Palacios?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

2. ¿Considera usted que el personal de secretaría aplica de manera adecuada las habilidades técnicas en la realización de sus actividades?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

3. ¿Se han presentado inconvenientes para desarrollar de manera adecuada las habilidades técnicas secretariales?

Inadecuada redacción ()

Errores en la redacción digital ()

Inadecuada gestión de archivo ()

Aplicación de reglas de ortografía ()

4. ¿Cuáles son los principales problemas en la gestión del archivo?

Traspapele de documentos

Deterioro por plagas o humedad

Insuficiente espacio para archivas

Dificultad para identificar el archivo

5. ¿Cuál es el sistema de archivo que utiliza el personal de secretaria en la organización de archivo?

Alfabético ()

Numérico ()

Alfanumérico ()

Desconoce ()

6. ¿Considera usted necesarios procesos de capacitación para fortalecer debilidades técnicas de informática?

Si () No ()

Anexo 2. Tabulación de cuestionario de encuesta dirigida al personal de secretaria y administrativo

1. ¿Considera Ud. que las habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo normal de las actividades del Taller Palacios?

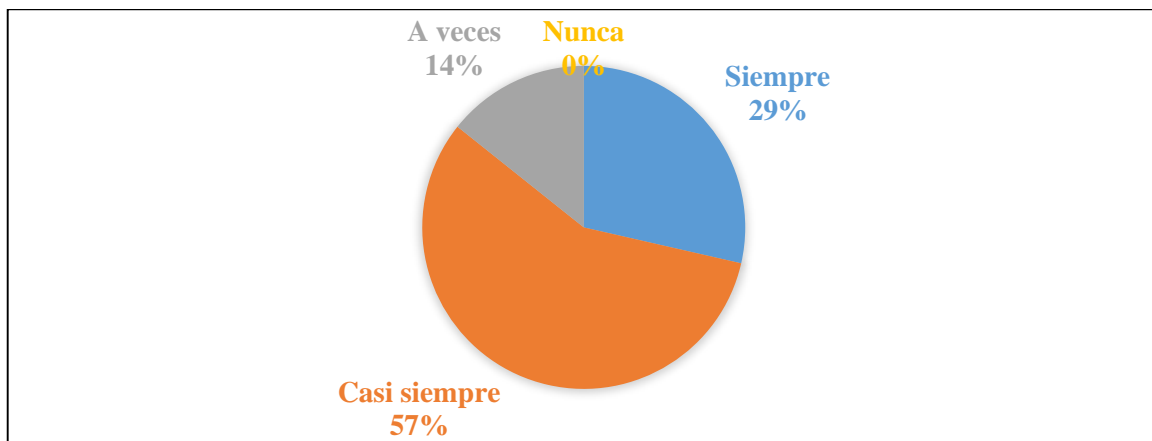
Tabla 1

Habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo de las actividades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	29%
Casi siempre	4	57%
A veces	1	14%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Gráfico 1

Habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo de las actividades



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la investigación realizada en el Taller Palacios se pudo determinar que, el 57% de las personas respondieron que casi siempre las habilidades técnicas del personal de secretaría influyen en el desarrollo normal de las actividades del taller, el 29% siempre y el 14% restante dijeron a veces. La información detectada indica que las funciones del personal de secretaria son esenciales porque se encargan de varias actividades que permiten el desarrollo de actividades del área administrativa o en su defecto las de sus compañeros, al proporcionarles información, documentos, redactar informes o cartas, entre otras.

2. ¿Considera usted que el personal de secretaria aplica de manera adecuada las habilidades técnicas en la realización de sus actividades?

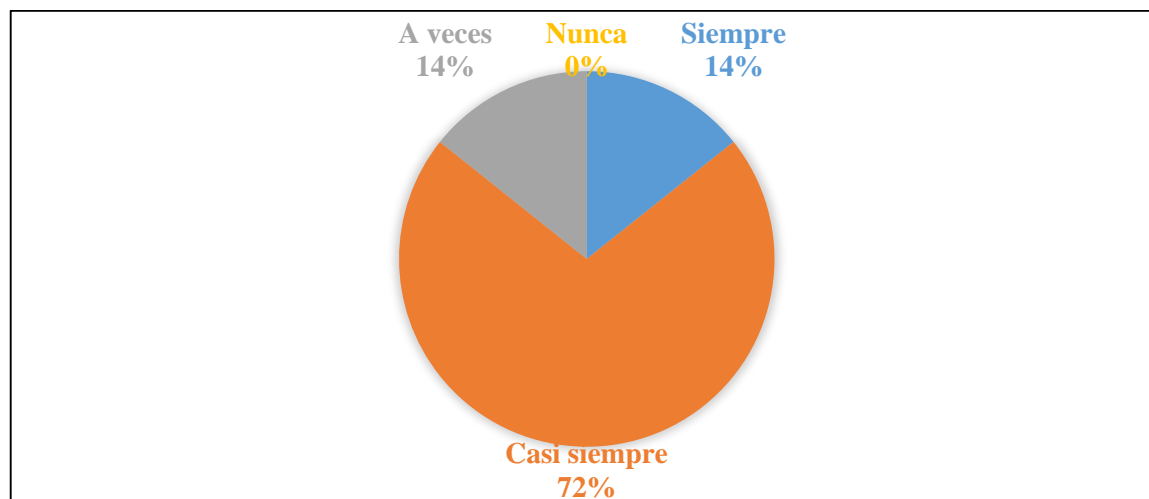
Tabla 2

Personal de secretaria aplica de manera adecuada las habilidades técnicas en las actividades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
Casi siempre	5	72%
A veces	1	14%
Nunca	0	0%
Total	7	100%

Gráfico 2

Personal de secretaria aplica de manera adecuada las habilidades técnicas en las actividades



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta a las unidades de análisis en el Taller Palacios se logró identificar que, el 72% de las personas mencionaron que casi siempre el personal de secretaria aplica de manera adecuada las habilidades técnicas en la realización de sus actividades, 14% siempre y el 14% restante expresaron que a veces. Dichos resultados indican que secretario(as) si cumplen con sus funciones, pero con ciertas deficiencias debido a que cometen errores al redactar documentos o no aplican las mejores técnicas en la organización de archivo.

3. ¿Se han presentado inconvenientes para desarrollar de manera adecuada las habilidades técnicas secretariales?

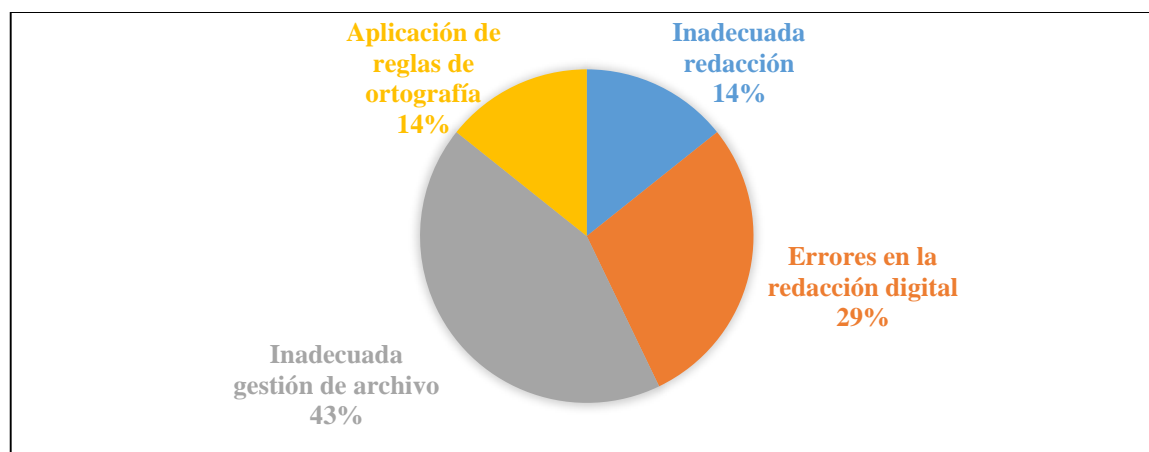
Tabla 3

Inconvenientes debido a las habilidades técnicas secretariales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada redacción	1	14%
Errores en la redacción digital	2	29%
Inadecuada gestión de archivo	3	43%
Aplicación de reglas de ortografía	1	14%
Total	7	100%

Gráfico 3

Inconvenientes debido a las habilidades técnicas secretariales



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

En base a la encuesta aplicada al personal de secretaría y administrativo del Taller palacios se pudo obtener los siguientes resultados: el 43% de las personas mencionaron que la inadecuada gestión de archivo es uno de los inconvenientes que se han presentado para desarrollar de manera adecuada las habilidades técnicas secretariales, 29% errores en la redacción digital, 14% inadecuada redacción y 14% restante dijeron debido a la aplicación de reglas de ortografía. La información permite deducir que, los profesionales en secretaria durante el desarrollo de sus actividades no suelen aplicar técnicas adecuada de redacción y ortografía, usar las herramientas informáticas en su totalidad, por lo cual se limitan a realizar documentos sin mayor presentación o diseño y la gestión de archivo carece de ciertas técnicas, normas y cuidados que permitan identificar los documento rápidamente o precautelar su estructura textual.

4. ¿Cuáles son los principales problemas en la gestión del archivo?

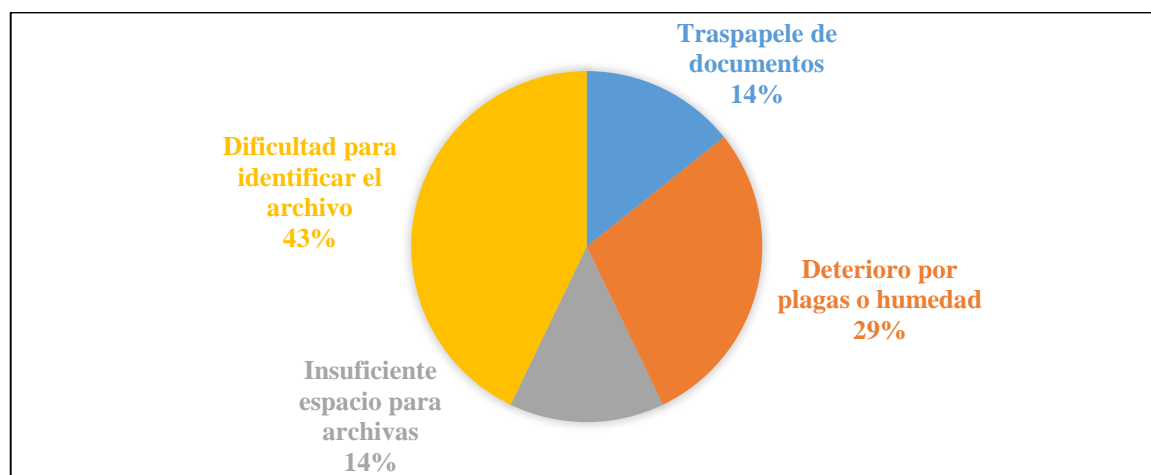
Tabla 4

Principales problemas en la gestión del archivo Fuente: encuesta

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Traspapele de documentos	1	14%
Deterioro por plagas o humedad	2	29%
Insuficiente espacio para archivas	1	14%
Dificultad para identificar el archivo	3	43%
Total	7	100%

Gráfico 4

Principales problemas en la gestión del archivo Fuente: encuesta



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

En base a la encuesta aplicada al personal de secretaría y administrativo del Taller palacios se pudo obtener los siguientes resultados: el 43% de las personas mencionaron que la dificultad para identificar el archivo es uno de los principales problemas en la gestión del archivo, 29% deterioro por plagas o humedad, 14% traspapele de documentos y 14% expresaron insuficiente espacio para archivar. Las situaciones detectadas permiten decir, que el personal de secretaria a pesar de cumplir con varios de sus roles, tiene deficiencia al momento de gestionar el archivo porque no utiliza métodos que ayuden a identificarlos con facilidad, puesto que son necesario para el desarrollo de las actividades dentro del área y del taller en general; además, no emplean materiales determinados para preservar la información en el tiempo

5. ¿Cuál es el sistema de archivo que utiliza el personal de secretaria en la organización de archivo?

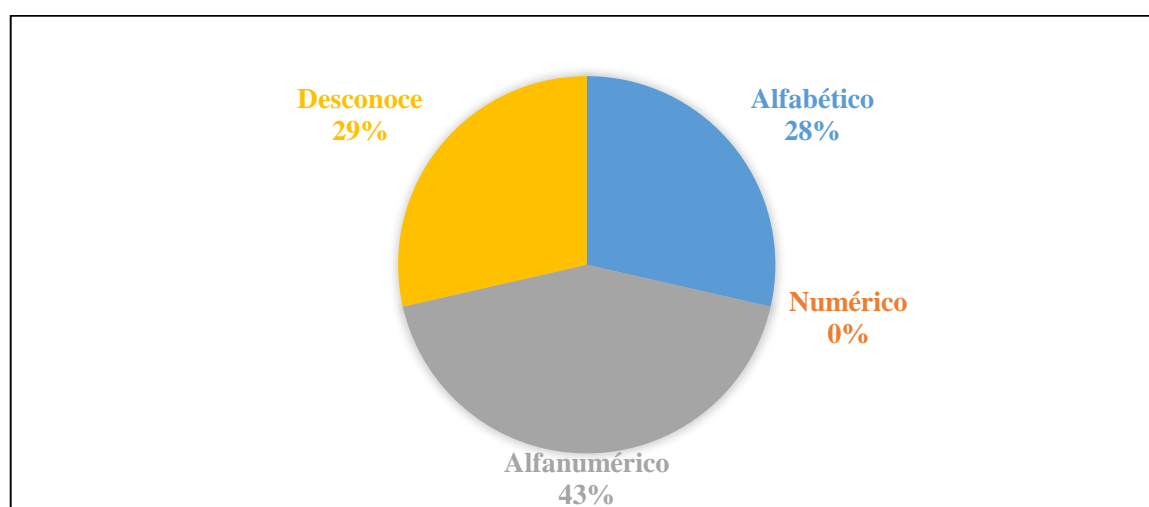
Tabla 5

Sistema de archivo utiliza el personal de secretaria en la organización de archivo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Alfabético	2	29%
Numérico	0	0%
Alfanumérico	3	43%
Desconoce	2	29%
Total	7	100%

Gráfico 5

Sistema de archivo utiliza el personal de secretaria en la organización de archivo



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta a las unidades de análisis en el Taller Palacios se logró identificar que, el 43% de las personas mencionaron que el Alfanumérico es el sistema de archivo que utiliza el personal de secretaria en la organización de archivo, 29% desconoce y 28% dijeron que Alfabético. Los profesionales si aplican métodos y técnicas para la organización de archivo, pero no son suficientes porque existen momentos donde no se puede identificar los documentos en tiempo oportuno, es por ello, que deberían implementar nuevos sistemas según la documentación que maneje el taller.

6. ¿El Considera usted necesarios procesos de capacitación para fortalecer debilidades técnicas de informática?

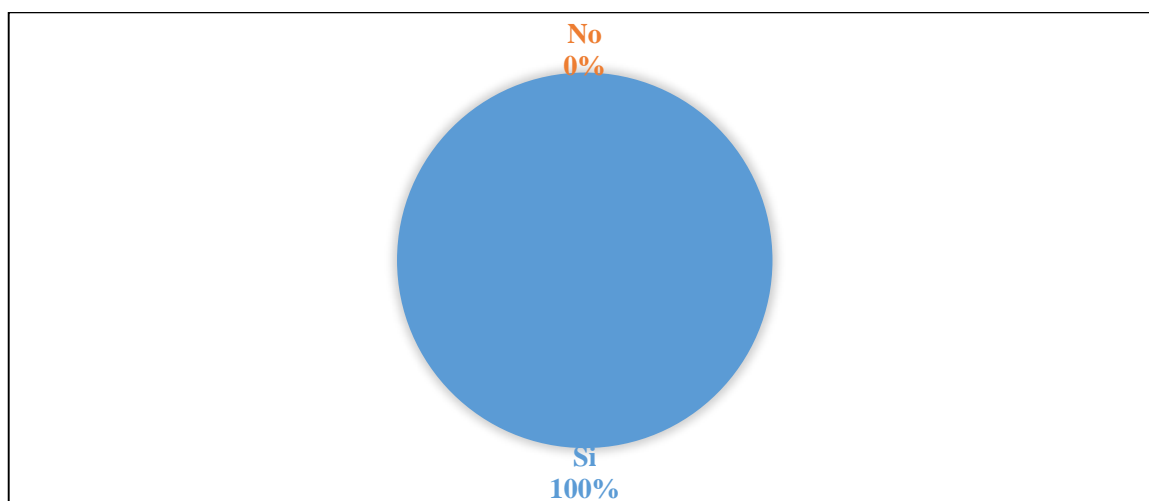
Tabla 6

Capacitación al personal de secretaría

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Gráfico 6

Capacitación al personal de secretaría



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

En base a la encuesta aplicada al personal de secretaría y administrativo del Taller palacios se pudo obtener los siguientes resultados: la totalidad de las personas consideran que si son necesarios procesos de capacitación para fortalecer debilidades técnicas de informática, debido a que el personal de secretaria gran parte del tiempo se centra en la elaboración de documentos, informes o cartas de manera digital, por ello, es indispensable que conozcan el manejo correcto de las herramientas informáticas. Además, mediante las capacitaciones puede adquirir conocimientos sobre el archivo digital, con el fin de que lo implemente en sus actividades para optimizar tiempo.

Anexo 3. Oficio de asignación de docente tutor



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

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.

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,



VIVIANA DEL
ROCCO ONOFRE
ZAPATA

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

Anexo 4. Oficio de solicitud de permiso a la institución en la que realizará la investigación

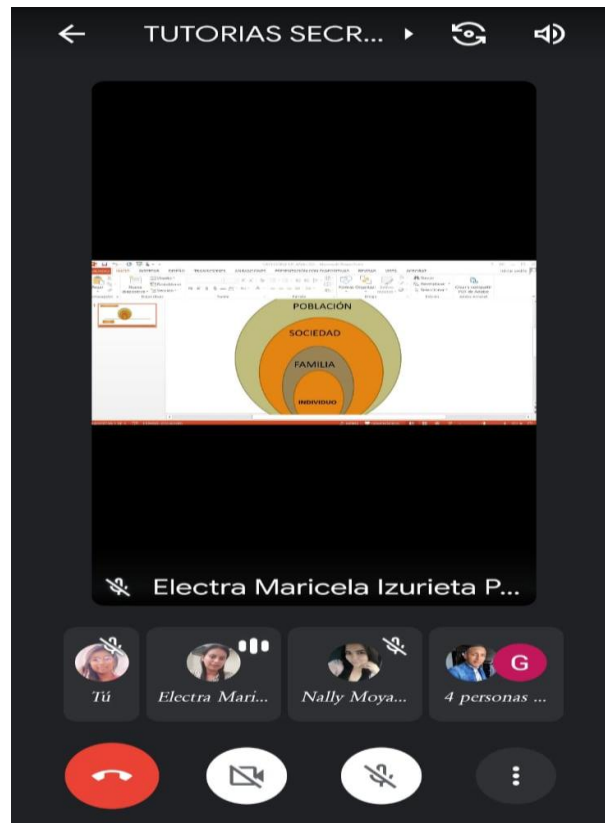


Anexo 5. Evidencias fotográficas (reunión con docente tutor, aplicando la encuesta)

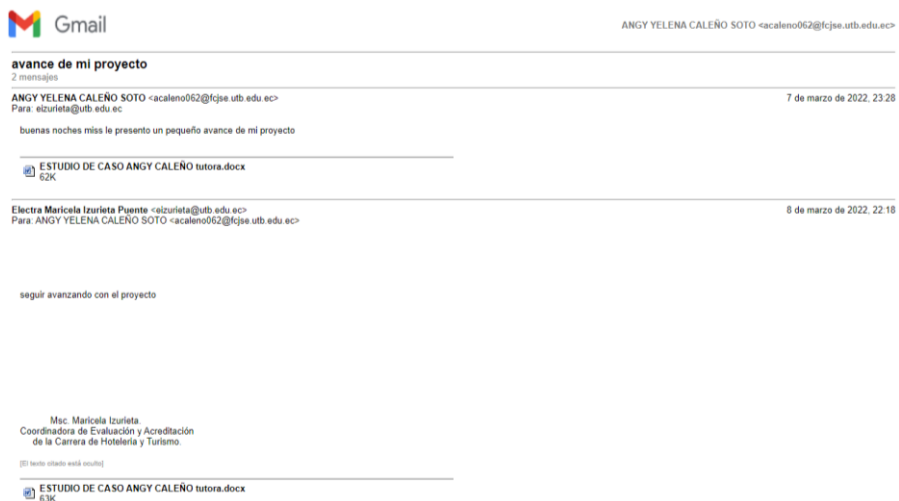
Figura 7.

Tutorías con la master Electra Maricela Izurieta Puente

APLICANDO LA ENCUESTA)



Tutorías con la master Electra Maricela Izurieta Puente



Correo de nuestra comunicación del trabajo donde me revisa mis avances mi tutora



Aplicación de la encuesta a las secretarias administrativas del taller palacios



Aplicación de la encuesta a las secretarias administrativas del taller palacios