



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:

**PROCESO ADMINISTRATIVO Y EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS
SECRETARIAS EJECUTIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN
FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO, PERIODO LECTIVO 2021**

AUTORA:

CHICO ACOSTA JOMAYRA

TUTORA:

Lic. RONDA RODRIGUEZ NURIAN, Msc

BABAHOYO –ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Dedico mi estudio de caso a Dios, él fue la fuente principal en darme salud para continuar con mi carrera, a mis Padres por su ayuda incondicional, en especial a mi Mamá mi ejemplo a seguir con su buena educación me inculcó buenos valores y me dio la motivación de salir adelante, sin ella no lo habría logrado debido a que es mi primera inspiración.

AGRADECIMIENTO

Agradezco A Dios por haber intercedido y haberme dado la oportunidad de obtener un cupo en la Universidad Técnica de Babahoyo, y a la vez sigo agradeciendo a mi Mamá porque ella es mi pilar fundamental, sin su apoyo nada hubiese sido posible, y como no agradecerme a mí misma por no dejar mi estudio y haber continuado hasta llegar con la correcta realización de mi estudio de caso

RESUMEN

El perfil profesional juega un rol protagónico en el desarrollo eficiente de las actividades laborales; motivo por el cual, las organizaciones tienen que estar conformadas con profesionales cuyas competencias laborales se ajusten a las necesidades del puesto de trabajo. El caso de estudio se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Puelobviejo, donde se evaluó el desarrollo profesional del personal de secretaría en los procesos administrativos de la institución pública. La situación problemática se basa en que determinadas actividades internas no son realizadas de forma efectiva por parte del personal de secretaría, lo cual incide en el proceso administrativo de la institución. La metodología del presente caso de estudio está conformada por un enfoque cuantitativo, donde se utilizaron los tipos de investigación descriptiva y de campo, el método empleado fue el inductivo, porque permitió segregar los hallazgos particulares obtenidos, mientras que la técnica aplicada fue una encuesta, dirigida al personal administrativo y de secretaría. Los resultados de la investigación permitieron determinar que no todo el talento humano que labora como secretario (a) posee una formación profesional relacionada a dicho cargo laboral e incluso existen colaboradores que recién se encuentran cursando estudios académicos, también se identificó que no se han implementado cursos de capacitación al talento humano de secretaría para mejorar su desempeño laboral con respecto la organización del archivo y redacción técnica de informes. Se concluye que a pesar de las debilidades que posee el personal de secretariado, sus funciones influyen en el proceso administrativo de la institución municipal.

Palabras claves: talento humano, secretariado, capacidad, gestión documental.

ABSTRACT

The professional profile plays a key role in the efficient development of work activities; for this reason, organizations must be made up of professionals whose labor competencies are adjusted to the needs of the job position. The case study was carried out in the Decentralized Autonomous Government of the canton of San Francisco de Pueblo Viejo, where the professional development of the secretarial staff in the administrative processes of the public institution was evaluated. The problematic situation is based on the fact that certain internal activities are not carried out effectively by the secretarial staff, which affects the administrative process of the institution. The methodology of this case study is based on a quantitative approach, where descriptive and field research was used, the method used was inductive, because it allowed segregating the particular findings obtained, while the applied technique was a survey, addressed to the administrative and secretarial staff. The results of the research allowed to determine that not all the human talent working as secretary has a professional training related to this job position and there are even collaborators who are just pursuing academic studies, it was also identified that no training courses have been implemented to the secretarial human talent to improve their work performance with respect to file organization and technical drafting of reports. It is concluded that despite the weaknesses of the secretarial staff, their functions influence the administrative process of the municipal institution.

Key words: human talent, secretarial staff, capacity, document management.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	III
ABSTRACT.....	IV
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	14
RESULTADOS OBTENIDOS	14
SOLUCIONES PLANTADAS	19
CONCLUSIÓN.....	20
RECOMENDACIÓN	21
BIBLIOGRAFÍA	22
ANEXOS	27

INTRODUCCIÓN

El caso de estudio se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Puebloviejo, donde se evaluó el desarrollo profesional del personal de secretaría en los procesos administrativos de la institución pública. La situación problemática identificada se basa principalmente a la dilatación de los procedimientos internos, debido a la falta de organización en cuanto al manejo de documentación y demás actividades. El escenario identificado repercute en la realización de las actividades administrativas, porque los inconvenientes relacionados con la identificación oportuna de un archivo o cualquier otra información interna, ocasiona que el cumplimiento de trámites públicos se retrase. Es necesario manifestar que en la institución existen personas encargadas de las labores de secretaría, pero no posee dicho perfil profesional.

En el presente caso de estudio sobre el proceso administrativo y desarrollo profesional del talento humano de secretaría, están fundamentado con las líneas de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, las cuales son: PYME's, Desarrollo Organizacional y Procesos Secretariales. De igual manera, el estudio se relaciona con la sublínea de investigación "Competencias laborales de las secretarias", en virtud de que se analiza el desempeño profesional del personal de secretaría en los procesos administrativos que se desarrollan en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Puebloviejo.

La importancia que posee la presente investigación se basa en identificar las principales debilidades internas que existen en el perfil profesional del personal de secretaría durante la realización de los procesos administrativos del GAD Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo. Dicho diagnóstico permitirá establecer recomendaciones generales como alternativa de solución. Además, el aporte del estudio también se basa en referenciar contenido bibliográfico importante con respecto a las competencias que debe tener el talento humano de secretaría, lo cual sirve de ayuda para los sujetos de observación de la institución pública.

El aporte que posee la investigación se basa analizar la importancia que posee el correcto desarrollo profesional del personal de secretaría durante el desarrollo de las actividades concernientes al proceso administrativo. Además de diagnosticar las principales debilidades relacionadas a la ejecución de las competencias laborales de las secretarias para luego establecer recomendaciones sobre la investigación. El caso de estudio es factible porque existen el material bibliográfico para sustentar las variables, de igual manera se tiene el aval y consentimiento informado de las unidades de análisis para el desarrollo de la investigación. Es decir, existe el material informativo, material, humano y financiero para la realización del proceso investigativo.

La metodología aplicada en el caso de estudio posee un enfoque cuantitativo, donde se utilizaron los tipos de investigación descriptiva y de campo, debido a que se indagó sobre el comportamiento de las variables de estudio y se describieron cada uno de los aspectos importante obtenidos en el proceso investigativo. Mientras que la investigación de campo consistió en consultar de forma directa a las unidades de análisis sobre el desarrollo profesional del personal de secretaría durante la realización del proceso administrativo. El método empleado fue el inductivo, porque permitió segregar los hallazgos particulares obtenidos para el establecimiento de conclusiones generales en el estudio, mientras que la técnica fue una encuesta, dirigida al personal administrativo y de secretaría de la institución.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

La importancia de la investigación se basa en resaltar la influencia que tiene el desarrollo profesional del talento humano de secretaría en el proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Puebloviejo. Además, el estudio es relevante porque identifica las principales debilidades en el cumplimiento de las competencias laborales del personal de secretaría durante el desarrollo de actividades administrativas para luego definir recomendaciones como alternativa de solución a la situación problemática.

El aporte de la investigación consiste en realizar un diagnóstico situacional sobre el desarrollo profesional del talento humano de secretaría con la intención de determinar las principales debilidades con respecto su desempeño laboral, lo cual servirá de gran ayuda para la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Puebloviejo, porque servirá de base para el establecimiento de posibles soluciones e implementación de estrategias de mejora continua.

El desarrollo de la investigación tiene beneficiarios directos e indirectos. Como beneficiarios directos se encuentran el personal de secretaría y administración del GAD Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, en virtud de que el presente estudio expone las principales competencias y funciones a desempeñar por parte del talento humano de secretariado, lo cual ayudará al desarrollo profesional. Mientras que los beneficiarios serán la comunidad académica que desee acceder a investigaciones donde traten sobre las competencias laborales del personal de secretaría en el proceso administrativo.

La realización del caso de estudio es factible porque existen los recursos humanos, materiales, financieros y bibliográficos para el desarrollo normal del proceso investigativo, además existe el aval por parte de la institución municipal para desarrollar la investigación, de igual manera las unidades de análisis expresaron la predisposición para formar parte del caso de estudio. También es necesario manifestar que el desarrollo de la investigación fue factible gracias a la aplicación de los conocimientos adquiridos en el proceso de formación académica.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el desarrollo profesional del personal de secretaría en el proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

SUSTENTO TEÓRICO

Proceso Administrativo

La administración es definida como la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, financieros, entre otros, de una empresa con el propósito de lograr el máximo beneficio posible, puede ser económico o social, esto dependerá de los fines que busca la organización. (Mesa, 2018). El proceso administrativo es un modelo desarrollado por Hery Fayol, utilizado como base en la práctica administrativa; este proceso se considera como la consecución de fases mediante las cuales se lleva a cabo la practica administrativa. El proceso es importante porque se convierte en el principio de cualquier actividad administrativa, que busca la sistematización de conocimiento generando una estructura de eficacia; además, de fomentar el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial. (Hernández & Hernández, 2019)

Los procesos administrativos son indispensables en las empresas, ya que se trabaja para lograr mayor aprovechamiento de los recursos, considerando que por medio de estos se integran, formulan y aprovechan los medios generando mejorías y cambios significativos cuando se lleva a cabo de manera correcta. Estos procesos son importantes porque le permite sobrevivir en el tiempo a las organizaciones, ayudándolas a ser más competitivas y adaptarse a las nuevas tendencias del mercado. También el desarrollo de las organizaciones, porque sus resultados son la base para la toma de decisiones de la alta gerencia. (Vasquez, Parrales, & Morales, 2021)

Para Muños (2020) El proceso administrativo es un conjunto de etapas continuas mediante las cuales se efectúa la administración, mismas que están interrelacionadas y forman un proceso integral. Es un flujo sucesivo que permite una adecuada administración de cualquier empresa. Cuando se realiza los procesos en secuencia se puede lograr los objetivos planteados, como el posicionamiento, ventaja competitiva, entro otros. Una admiración correcta es el camino directo para alcanzar las metas planteadas, es por ello, que el personal de la empresa de aplicar cada una de las fases administrativas en cada una de las actividades que realiza. Ante lo mencionado anteriormente, se puede decir, que los procesos administrativos en cualquier organización son importantes porque evita improvisaciones y ayuda a la toma de daciones en la gerencia, lo que permite un crecimiento empresarial y control sobre los recursos. Además,

procura el bienestar de toda la institución a través de la solución de problemas en el transcurso de la actividad a la que se dedican.

Etapas del Proceso Administrativo

Planificación, es una de las primeras funciones de la administración, que consiste en determinar que se va hacer, donde estamos, que se desea conseguir, quien lo va hacer, y como lo va hacer. En esta fase se efectúa una revisión de la situación de la organización en cuanto a personal y recursos con los que cuenta, para luego fijar objetivos realizables, para ello, se incluyen actividades como la investigación del entorno, planteamiento de estrategias, políticas, acciones a ejecutar al corto y largo plazo. La etapa establece anticipadamente cuales son los objetivos que se desean cumplir y cómo lograrlo. La planificación traza el camino hacia donde se dirige una entidad y permite la toma de decisiones a partir de un diagnóstico. (Mesa, 2018)

Organización, se refiere a la estructura y manera de actuar para lograr los objetivos que se plantea una organización. El funcionamiento de esta no puede ser adecuado, sino se disponen estructurar organizativas, pudiendo llevar a problemas a entidad. Para que la organización se de forma efectiva hay que considerar a la empresa como un todo, desde sus recursos humanos, materiales, financieros, entre otros; la integración de estos recursos permite obtener mayor rendimiento con los menores medios posibles; además, de lograr una competitividad empresarial alta. La organización representa al conjunto de reglas, cargos y comportamientos que tienen que respetar los miembros de una institución. La función principal de esta es disponer y coordinar todos los recursos disponibles. (Mesa, 2018).

Dirección, esta es una función clave para el buen desempeño en una empresa, debido a que el personal más alto debe dirigir, influir y motivar a los demás subordinados para el buen desarrollo de sus actividades. Esta busca obtener los máximos beneficios de los elementos que conforman la entidad; para ello, las buenas relaciones y tiempo son indispensables para las actividades de quien dirige. Por lo general, los gerentes guían para persuadir a los demás para conseguir el futuro deseado, para lo cual, se debe complementar con las fases anteriores. (Muños, Napa, Pazmiñi, & Posligua, 2020)

Control, se encarga de evaluar el rendimiento del personal de una institución; es decir, buscar asegurar que todas las operaciones coincidan con las acciones o procedimientos planificados. Esta etapa permite medir y corregir el desempeño individual y organizacional para así evitar desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. (Muños et al., 2020). Todas las etapas son necesarias en la gestión que realiza una empresa porque mediante ellas se pueden cumplir objetivos, evitar problemas y lograr mayor competitividad.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa consiste en el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos para alcanzar los objetivos; es decir, que la gestión en una empresa se realiza en base a estos procesos mediante la utilización de todos los recursos que conforman la entidad, con el propósito de lograr las metas planteadas. La gestión es un proceso que se realiza para efectuar tareas básicas de una organización sistemáticamente. Esta es importante porque de ella depende el éxito de una empresa. La gestión administrativa trabaja en conjunto con otros departamentos, con el fin de asegurar el desarrollo exitoso de las actividades; además, de impulsar una organización eficiente. (Mendoza et al., 2018)

La gestión administrativa está a cargo de la alta gerencia, puesto que se encarga de supervisar las operaciones de la organización, asegura que los recursos sean usados de manera correcta y que el flujo de la información sea efectivo. Las funciones que desempeñan los ejecutivos son: proponer y elaborar políticas-procedimientos, supervisar la ejecución del presupuesto, elaborar programas de capacitación, proponer y mejorar las políticas, selección de planes de las diferentes áreas, preparar planes, entre otras. La gestión administrativa es un proceso que considera cuatro funciones como: *planificación*, consiste en definir metas, actividades que se desarrollen en cierto tiempo, establecer objetivos y recursos; *organización*, permite diseñar una estructura para distribuir los recursos de manera correcta para desarrollar su trabajo; *dirección*, se refiere a la ejecución de las estrategias orientando los esfuerzos hacia las metas, mediante el liderazgo, motivación y comunicación; y *control*, es verificar el cumplimiento de las tareas acorde a las estrategias planificadas. (González et al., 2020)

Desarrollo profesional de la secretaria ejecutiva

El desarrollo profesional se refiere a un ciclo continuo que busca la superación de una persona; es decir, un trabajador mediante constantes capacitaciones, almacena, enriquece y mejora sus experiencias, aptitudes y relaciones laborales; esto trae consigo beneficios tanto para la empresa como personales, los cuales son: mayor productividad, agilidad en las tareas, optimización de tiempo, entre otras. La secretaria es parte fundamental de toda empresa, es por ello, que su desarrollo profesional es relevante. Una profesional para que desempeñe adecuadamente sus labores debe poseer cualidades como discreción, flexibilidad, precaución, metódica e iniciativa, capacidad para combinar estas características con las herramientas y técnicas relacionadas a su profesión. (Rodríguez, Loor, & Escobar, 2017)

El desarrollo profesional busca el cambio, crecimiento y mejora al largo plazo en la vida profesional de las personas que se dedican a su labor. Este desarrollo es considerado el proceso por el cual las personas se superan a través de un conjunto de fases caracterizada por diferentes tareas de desarrollo, actividades y relaciones. Los factores de los que depende el desarrollo son, contexto, organización, trayectoria profesional, edad, cambios y exigencias sociales. El desarrollo consta de tres fases: *valoración*, esta identifica cuales son las cualidades, interés y valores que posee un empleado; *dirección*, determina el tipo de profesión que desean desarrollar los trabajadores, así como los pasos que deben realizar para alcanzar esos objetivos; y *desarrollo*, se basa en efectuar acciones para crear y mejorar la capacitación de los trabajadores y sus posibilidades de promoción. (Rodríguez et al., 2017, p. 70)

Perfil Profesional de la Secretaria

La secretaria tradicionalmente era definida como una persona que redacta la correspondencia, realiza las actas de las reuniones, resuelve tramites y gestiona documentos de una oficina; sin embargo, hoy en día, esta profesional es considerada la asistente perfecta del jefe, a tal punto de asumir responsabilidades de este con credibilidad. La secretaria ayuda al buen funcionamiento de una empresa o institución mediante su trabajo prudente, ordenado y coordinado. La secretaria ejecutiva tiene como propósito administrar recursos humanos, propuestas financieras que le han sido asignadas, de manera eficaz con el fin de apoyar las diferentes áreas de la organización. (Bozada & Cañarte, 2017).

El perfil profesional se considera al conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que debe tener una secretaria para desarrollar de manera eficiente y eficaz sus actividades dentro de su área de trabajo. Esta profesional debe poseer cualidades esenciales para la realización de sus labores, lograr objetivos, mantener un alto rendimiento institucional, brindar una atención calidad a los usuarios, jefe y compañeros de trabajo. El perfil profesional actualmente ha evolucionado debido a que las secretarias ya no solo tienen la responsabilidad de redactar y hablar inglés, sino también, demostrar un comportamiento y gestos acorde a la situación o área, ya que esto refleja su nivel de profesionalismo. Las organizaciones consideran importante el perfil de las secretarias al momento de contratar personal, debido a que exigen experiencia en el área que se van a desempeñar; además toman en cuenta un conjunto de cualidades y valores que les permitan realizar diferentes tareas al mismo tiempo, habilidades comunicativas y de etiqueta telefónica (Órdoñez & Sanchez, 2018). Las secretarias ejecutivas deben poseer cualidades personales básicas que ayuden al buen desarrollo de sus funciones dentro de una empresa, estas son:

- Discretas, competentes, adaptabilidad, puntualidad y responsabilidad
- Ordenadas, pacientes y cooperativas
- Buen criterio, voluntad, educación.
- Autoestima positiva y personalidad equilibrada
- Habilidades comunicativas y disposición para trabajar en equipo
- Prudencia para manejar situaciones complejas. (Bozada & Cañarte, 2017, pág. 92)

Las asistentes de gerencia se han convertido en el brazo derecho de directivos. Actualmente, las empresas demandan que las profesiones tengan más cualidades y habilidades a las conocidas tradicionalmente como: manejar varios idiomas, preparar presentaciones, concretar reuniones, realizar eventos, atender a proveedores-clientes, crear, innovar e implementar iniciativas. Las secretarias ocupan un rol relevante en la gestión y administración de la empresa, porque aporta soluciones a conflictos, creatividad a los proyectos y organización de las tareas. (Bozada & Cañarte, 2017). En base a lo descrito, se puede decir, que la secretaria dentro de su perfil profesional debe mantener una presentación personal adecuada acompañada de buenos modales, tener control emocional, cortesía discreción e iniciativa que simplifique las actividades del jefe. Mediante estas cualidades la gestión de la empresa fluye de manera sinérgica permitiendo el logro de objetivo.

Elementos Profesionales que debe tener Secretaria Ejecutiva

Los elementos que toda profesional en secretariado debe tener son: *apariencia personal*, esta debe ser agradable en todo momento, usar vestimenta y accesorios recatados con el fin de no reflejar una imagen inadecuada; *autocrítica*, se refiere al reconocimiento de sus errores, fomento de sus habilidades y la corrección de falencias que no estén acorde a su profesión; *capacidad de aprendizaje*, es captar indicaciones, recordar actividades programadas y saber dónde se ubican diferentes documentos; *capacidad de coordinación* en cuanto a diferentes tareas que involucran a otros colaboradores; *conciencia*, es realizar el trabajo con transparencia y responsabilidad. (Salguero & Santamaria, 2018)

Otros elementos son: *respeto por sí misma y los demás*, la profesional debe ejecutar bien sus labores, ya que de ella depende, la percepción de los demás hacia ella; además, debe propiciar un ambiente agradable para que las personas confíen y colaboren de manera oportuna para el logro de objetivos. *Control emocional*, es manejar correctamente impulsos, ser equilibrada y colaboradora. *Criterio amplio*, respetar los criterios de los demás miembros de la empresa. *Discreción*, tiene que ser prudente y fiel al momento de desempeñar sus labores. *Iniciativa*, se basa en que la profesional debe ser creativa e ingeniosa si desea permanecer en la institución a largo plazo. (Salguero & Santamaria, 2018)

Funciones de la secretaria

Las funciones principales que debe tener una secretaria según (Rodriguez et al.,2017) son las siguientes:

- Llevar la agenda del jefe
- Planificar el trabajo diario y compromisos a corto-largo plazo
- Preparar eventos ocupándose de los diferentes medios para su realización
- Concretar, afirmar citas que jefe solicita
- Atención personalizada a las personas que acudan a la empresa
- Redactar correspondencia, oficios e informes
- Mantener actualizado la documentación
- Archivar documentos de manera convencional e informático
- Distribuir la correspondencia de la unidad de trabaja

- Mantener buenas relaciones
- Mantener limpio el lugar de trabajo
- Puntualidad en todas las actividades
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa
- Hacer y recibir llamadas telefónicas
- Obedecer las instrucciones asignadas
- Mejorar continuamente (p. 72)

Competencias de la Secretaria Ejecutiva

La competencia profesional se refiere al conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades básicas u necesarias para ejercer una carrera. Esta permite resolver problemas de manera autónoma, colaborar en su entorno profesional y organizar el trabajo. Las competencias en el ámbito secretarial deben considerar tres pilares de conocimiento debido a que inciden en el desarrollo de su formación como son:

El saber, es donde se desarrolla las destrezas técnicas, operativas, administrativas relacionada con el conocimiento; *el ser*, permite la apropiación de habilidades propias de la persona, las cuales está en relación a los valores, ética, personalidad y asociatividad de las personas; *el saber ser*, es adquirir destrezas para aplicarlas con las personas en función de su condición y situación; el hacer, poner en practica la formación teórica-practica adquirida. (Cedeño & Mendieta, 2019, párr.15)

Las competencias se clasifican en: *general*, está relacionada con las características del comportamiento general de una persona en su lugar de trabajo, independientemente del manejo de elementos tecnológicos o conocimientos específicos. *Técnicas*, se refiere a las habilidades específicas y necesarias que posee una secretaria para el desempeño de las actividades, algunas de ellas son: gestión en las comunicaciones internas y externas, conocimientos ofimáticos para la elaboración de documentos, organizar y controlar archivos de manera convencional e informática, elaborar y presentar informes con datos-gráficos; además, de organizar, supervisar y realizar trabajos de secretariado. *Específicas*, son competencias donde se pone en práctica la formación teórica-practica. Las funciones específicas son: manejo de la agenda y tecnología, preparación de reuniones, comunicación efectiva, resolución de problema, gestión de proyectos, adecuada administración del tiempo, entre otras. (Cedeño & Mendieta, 2019)

Las secretarias deben poseer competencias técnicas y actitudinales que les permita desenvolverse de manera eficiente en el contexto donde se desempeñan. De las competencias que posean estas profesionales dependerá el desempeño de las actividades y cumplimiento de objetivos de la empresa, debido a que las secretarias son las encargadas de realizar, manejar, organizar y archivar información relacionada a esta; además, de las comunicaciones y relaciones con los miembros de la entidad. Una secretaria competente ayuda a la organización a realizar una gestión eficiente en el desarrollo de sus actividades, de no ser así, las retrasa, lo cual denota una imagen inadecuada de la organización ante personal interno y terceros.

Desempeño Laboral de las Secretarias Ejecutivas

El desempeño es definido como las acciones o comportamientos observados en los trabajadores, los cuales son importantes para el logro de objetivos de la organización. Un buen desempeño representa la fortaleza más significativa de la empresa. El desempeño de una persona depende de diferentes aspectos como, de las expectativas del empleado sobre su trabajo, sus actitudes y deseos. El desempeño laboral para la secretaria ejecutiva es una actividad que debe incluir el proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control de la toma de decisiones en varias de sus funciones para de esa forma tener una buena imagen institucional. Su rendimiento es medido por sus competencias y nivel de contribución con la institución. (Loor & Cedeño, 2018)

El desempeño de la secretaria está relacionado con los conocimientos, destrezas, motivación, sentido de pertenencia y reconocimiento del trabajo efectuado, sin el cumplimiento de alguno de estos aspectos muchas veces la profesional no rinde en sus labores de manera adecuada. Por ello, las instituciones deben garantizar buenas condiciones laborales con la finalidad de asegurar un desempeño acorde a los lineamientos establecidos por la entidad. Dentro del desempeño laboral existe elementos que pueden generar un alto o bajo rendimiento como son: retribuciones económicas, satisfacción por las tareas asignadas, habilidades y competencias para efectuar tareas, capacitación continua, cultura y clima organizacional, expectativas del empleado, entre otras. (Cedeño & Mendieta, 2019).

El desempeño laboral se da cuando la secretaria ha cumplido con eficiencia y eficacia todas las actividades, lo que implica que la profesional posee conocimientos y dominios de las técnicas de oficina, uso adecuado de la agenda del jefe, manejo de programas informáticos, entre otros. (Cedeño & Mendieta, 2019). El desempeño laboral también depende de elementos con los que cuenta un profesional, pueda aplicar y demostrar en el desarrollo de su trabajo como son: capacidades, adaptabilidad, comunicación, trabajo en equipo, desarrollo de talento, entre otros. (Cedeño & Mendieta, 2019). En base a lo expresado, se concluye, que el desempeño laboral de una secretaria está condicionado por aspectos propios de su profesión y relacionados a la empresa donde labora, puesto que, si esta no se siente satisfecha con las condiciones labores o tareas, su rendimiento sería bajo, lo cual representa aspecto negativo para la empresa debido a que no se cumple los objetivos en tiempos establecidos y proyecta una inadecuada imagen.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los tipos de investigación considerados en el presente estudio son: descriptiva y de campo. Se aplica una investigación de campo en virtud de que se le consulta de manera directa a las unidades de análisis sobre el desarrollo del perfil profesional de las secretarias en las actividades del proceso administrativo, para aquello, se visita las instalaciones del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo. Mientras que, también se consideró una investigación descriptiva, debido a que desglosa cada uno de los hallazgos encontrados para luego establecer conclusiones generales sobre el estudio.

El método de investigación aplicado es el inductivo, debido a que permite descomponer la premisa de estudio en diferentes subtemas; es decir, facilita el estudio de hallazgos particulares sobre el comportamiento de las variables proceso administrativo y desarrollo profesional de las secretarias del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo. La aplicación del método inductivo ayuda al establecimiento de las conclusiones del presente estudio.

La técnica aplicada es una encuesta, la cual está dirigida al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, Mientras que, el instrumento de investigación es un cuestionario conformado por preguntas debidamente estructuradas para conocer sobre el desarrollo profesional de las secretarias y su incidencia en las actividades concernientes al proceso administrativo de la institución.

RESULTADOS OBTENIDOS

Para la obtención de los resultados se realizaron dos encuestas, la primera estuvo dirigida al personal de secretaría que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, con la intención de conocer sobre el desarrollo profesional y su relación con el proceso administrativo. De igual manera se aplicó un cuestionario de encuesta a los profesionales de administración, cuyo objetivo es determinar la

percepción del talento humano que realiza actividades administrativas sobre el desarrollo profesional de las secretarías en el proceso administrativo.

Es importante mencionar que la muestra utilizada para la aplicación de la técnica de investigación está conformada por 15 secretarías y 20 profesionales en administración. Además, dichas unidades de análisis han sido determinadas por medio de un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador (a), en virtud de que son los sujetos de estudio que mayor aportación realizan a la investigación. La fuente informativa para establecer la muestra fue el distributivo personal del el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, el cual se encuentra en el portal web de la institución.

La recolección de información se realizó por medio de visitas realizadas al GAD del cantón San Francisco de Pueblo Viejo y fue procesada a través de la herramienta tecnológica Excel. Es decir, el investigador (a) se movilizó a las mediaciones del GAD Municipal de la localidad, para luego obtener datos informativos sobre el comportamiento de las variables objeto de análisis. Es importante manifestar que los sujetos de estudio decidieron formar parte de la investigación de manera voluntaria.

Los resultados del estudio demuestran que aquellos profesionales que realizan labores de secretaría consideran que el desarrollo de las competencias laborales de secretariado influye en el proceso administrativo, en virtud de que ejecutan actividades secretariales tiene como competencia organizar el área de trabajo, planificar una agenda de actividades, gestionar el archivo y una correcta atención al usuario. Por lo tanto, bajo la percepción del personal de secretaría, dichas competencias laborales condicionan el proceso administrativo.

La investigación realizada permitió determinar que las labores del personal de secretaría sí ejercen determinado condicionamiento sobre las actividades que contempla el proceso administrativo, porque por más pequeña que sea la actividad desarrollada por el talento humano de secretaría, siempre tiene que estar caracterizada por principios organizativos que permitan la obtención de más y mejores resultados en el desarrollo de las competencias laborales por parte de los colaboradores de secretaría. Para establecer las situaciones detectadas se eligieron

dos preguntas del cuestionario aplicado al personal de secretaría y una dirigida al talento humano de administración. A continuación, se muestran los resultados:

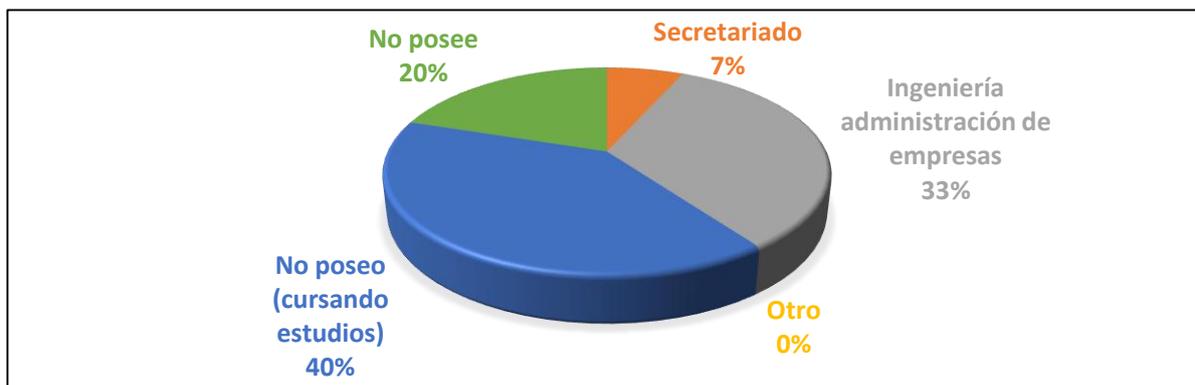
Tabla 1

Título profesional del personal de secretaría.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Licenciatura en administración	0	0%
Secretariado	1	7%
Ingeniería administración de empresas	5	33%
Otro	0	0%
No poseo (cursando estudios)	6	40%
No posee	3	20%
Total	15	100%

Nota: resultados que muestra información acerca del perfil profesional de las secretarías.

Grafico 1. Título profesional del personal de secretaría



Fuente: encuesta

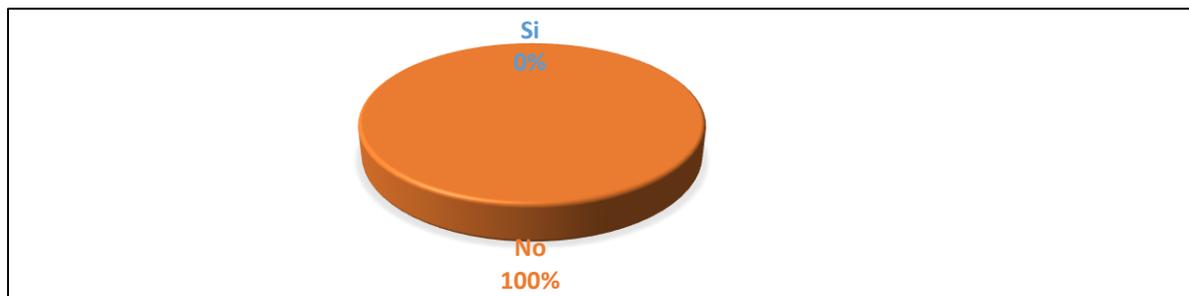
Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta al personal de secretaría, se determinó que el 33% de las personas encargadas de labores secretariales tienen título profesional en administración de empresas, 40% está cursando estudios, 20% no posee y el 2% Secretariado. La información demuestra que la mayoría del talento humano que realiza la labor de asistente ejecutiva y secretario (a) no tiene un título de tercer nivel, sigue estudiando o en su defecto no posee; aspecto importante que puede afectar las tareas dentro del área de trabajo por la ausencia de conocimientos necesarios para ejecutar procesos secretariales eficientes. El hallazgo identificado revela que determinado número de talento humano realizan las labores de secretaría sin tener la formación profesional adecuada. El escenario, se convierte en un motivo esencial para determinar que el GAD no cuentan con un proceso de selección de talento humano acorde a las necesidades del puesto de trabajo.

Tabla 2*Implementación de capacitaciones al personal de secretaría*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	15	100%
Total	15	100%

Nota: resultados de investigación sobre la implementación de capacitaciones al talento humano.

Grafico 2. Implementación de capacitaciones al personal de secretaría

Fuente: encuesta

Análisis e interpretación:

La encuesta aplicada a las secretarías del GAD permitió determinar que la totalidad de las personas mencionaron que no se han implementado capacitaciones al personal de secretaría para fortalecer el desarrollo profesional. Dicha situación refleja que no se promueve el fortalecimiento de capacidades y conocimientos actuales sobre las técnicas secretariales; es decir, se omite la importancia de promover un mayor desarrollo profesional y personal. Por lo tanto, se constituye en otro hallazgo identificado, donde se manifiesta la presencia de colaboradores que no poseen un título profesional a fines a las competencias secretariales y sumado a aquello, la gestión interna del GAD no implementa procesos de capacitación para fortalecer las competencias laborales de dichos colaboradores.

A continuación, se muestra la situación detectada de mayor relevancia en la aplicación del cuestionario de encuesta aplicado a los profesionales de administración de la institución municipal:

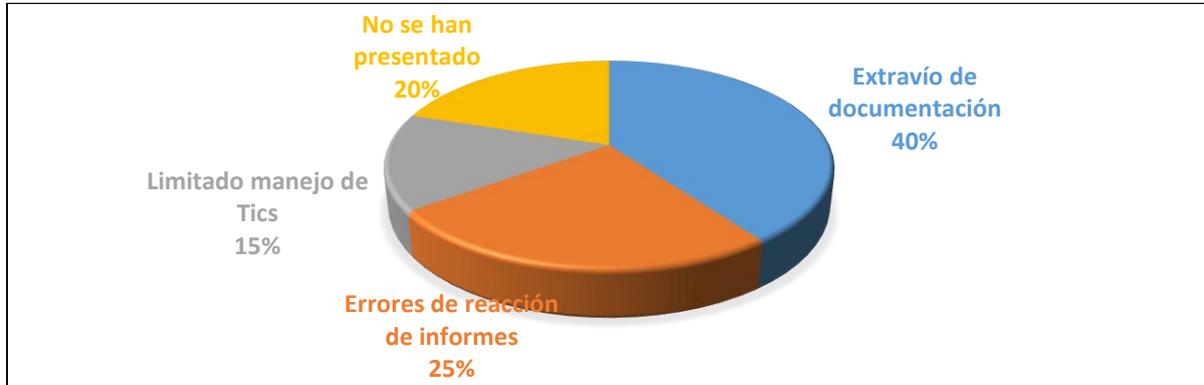
Tabla 3*Inconvenientes en el desarrollo de las funciones del personal de secretaría*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Extravío de documentación	8	40%
Errores de reacción de informes	5	25%

Limitado manejo de Tics	3	15%
No se han presentado	4	20%
Total	20	100%

Nota: resultados de la encuesta aplicada a los profesionales de administración.

Grafico 6. Inconvenientes en el desarrollo de las funciones del personal de secretaría.



Fuente: encuesta

La encuesta aplicada al personal administrativo del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, permitió conocer que el 40% de las personas encuestadas respondieron que el principal inconveniente presentado en el desarrollo de las funciones del personal de secretaría es el extravió de documentos, 25% errores de redacción de informes, 15% limitado manejo de Tics y 20% expresaron que no presentaron. La información descrita refleja la inadecuada ejecución de funciones secretariales, las cuales influyen en el desarrollo normal de las actividades del Área administrativa.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En función de las situaciones detectadas en el proceso investigativo, se plantearon las siguientes soluciones: el primer hallazgo identificado se basa en la pregunta direccionada a los colaboradores que realizan labores de secretaría, donde se identificó que la mayoría mencionaron no poseer un título profesional afines a las competencias de secretariado o en su defecto recién se encuentran cursando el proceso de formación profesional, lo cual es un factor de riesgo para el desarrollo eficiente de las actividades administrativa. Por lo tanto, se plantea como posible solución que la gestión de talento humano del GAD debe emplear un proceso de selección de personal acorde a las necesidades del puesto de trabajo y conforme a las competencias de secretariado, más no por compromisos políticos, aquello le permitirá contar con profesionales con habilidades y fortalezas necesarias para desempeñarse de mejor manera en el puesto de trabajo.

De igual forma se identificó durante el proceso investigativo, que el talento humano que ejecuta competencias secretariales no ha tenido procesos de capacitación que ayuden a mejorar el desempeño laboral en su puesto de trabajo. Motivo por el cual, se establece como solución a dicha situación problemática que la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo realice análisis internos con la intención de determinar cuáles son las áreas o colaboradores que requieren de procesos de capacitación para un mejor desarrollo profesional y fortalecimiento de las competencias laborales.

La última situación detectada se estableció de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los profesionales de administración, donde se consultó sobre cuáles fueron los principales inconvenientes que se presentaron en el desarrollo de las competencias laborales por parte del personal de secretaría, donde se identificó lo siguiente: extravió de documentación y redacción inadecuado de información. Por lo tanto, se plantea como solución a dicho contexto la implementación de procesos de capacitación sobre competencias secretariales tales como: técnicas de redacción y sistema de archivo o gestión documental.

CONCLUSIÓN

Los resultados de la investigación sobre el desarrollo profesional y proceso administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, permitieron establecer las siguientes conclusiones:

El talento humano encargado de las labores de secretariado no posee una formación académica afín a las competencias secretariales; motivo por el cual, existen inconvenientes relacionados con la gestión documental, redacción técnica de informes y organización de las actividades. Por lo tanto, la gestión interna del GAD Municipal no ha implementado procesos de selección y contratación de personal con formación profesional de secretariado ejecutivo bilingüe, dicha situación incide en el desarrollo normal de las actividades en la institución pública.

De igual manera se concluye que la gestión Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo no ha implementado análisis internos que determinen las necesidades de implementar procesos de capacitación al talento humano de secretaría, puesto que los resultados obtenidos permiten concluir que el personal de secretariado presenta debilidades tales como: extravió de documentación y organización del archivo. Además, se determinó que pocas veces se aplican técnicas secretariales efectivas en el desarrollo de las actividades administrativas. Sin embargo, a pesar de las debilidades identificadas, los profesionales de administración establecen que las labores del talento humano de secretaría influyen en el proceso administrativo de la institución.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda que la gestión del talento humano del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo desarrolle un proceso de selección y contratación de talento humano donde se contraten colaboradores con formación profesional de secretariado ejecutivo para la realización eficiente de actividades relacionadas con las competencias secretariales. De igual manera, se sugiere implementar técnicas de evaluación de desempeño para determinar la productividad laboral del personal de secretaría; además, es necesario realizar procesos de control interno que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos internos con respecto a las labores del talento humano de secretaría.

De acuerdo a las debilidades identificadas con respecto al personal de secretaría se recomienda lo siguiente: que la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Francisco de Pueblo Viejo implementa procesos de capacitación al talento humano que ejecuta competencias de secretariado en gestión de archivo, redacción técnica, atención al usuario y liderazgo, con el propósito de obtener más y mejores resultados respecto a las actividades que realiza el personal de secretaría en el proceso administrativo de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander, E. (11 de Enero de 2017). *Introduccion a la planificación*. Obtenido de Abacoenred: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Introduccion-a-la-planificaci%C3%B3n-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Bozada, S., & Cañarte, T. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Ciencias económicas y empresariales*, 3(1), 90-101. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/372/429>
- Briones, M. (2019). La gestión secretarial y el fortalecimiento de los procesos administrativos de la fundación Inca ink-Programa Bonsai, Manta 2019. (*Tesis de Grado*). Universidad Laica Eloy Alfaro, Manta. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3145/1/ULEAM-SB-0051.pdf>
- Carriazo, C., Perez, M., & Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 87-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/279/27963600007/html>
- Cedeño, S., & Mendieta, C. (2019). Competencia profesional: secretaria ejecutiva en el ministerio de trabajo del centro de atención ciudadana de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/secretaria-ministerio-trabajo.html>
- Cejas, A., & Roth, E. (26 de Febrero de 2022). *Las funciones del secretario escolar. Análisis de dos instituciones educativas de Nivel Primario. Evaluación y propuestas*. Obtenido de Universidad Católica Argentina : <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/605/1/doc.pdf>
- Cevallos, A. (2018). El desempeño laboral en la gestión secretarial del área administrativa de la compañía Indumaster S.A, del cantón Montecristi, año 2017. (*Tesis de Grado*).

- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1865/1/ULEAM-SE-0039.pdf>
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(2), 1-10. Obtenido de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1054/1732>
- Duarte, K. (2020). Perfil del profesional y su incidencia en la gestión secretarial en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma. (*Tesis de Grado*). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7878/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000032.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, Y. (2018). La gestión de los documentos internos en las tareas profesionales de las secretarías en la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montecristi, año 2017. (*Tesis de Grado*). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/3177/1/ULEAM-SE-0058.pdf>
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67. doi: <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Loor, M., & Pincay, M. (2019). “Las actividades de archivo como gestión empresarial de la secretaria ejecutiva en la Universidad Técnica de Manabí”. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(1). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/actividades-archivo-secretaria.html>
- Loor, S., & Cedeño, M. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- Loor, S., & Cedeño, M. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo.

Revista Caribeña de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html#:~:text=Las%20secretarias%20ejecutivas%20precisan%20de,%2C%20motivaciones%2C%20liderazgo%2C%20sentido%20de>

Meendieta, J. (10 de Noviembre de 2020). *Prácticas de oficina y gestión comercial*. Obtenido de Instituto Superior Tecnológico Ismael Pérez Pazmiño: <http://instipp.edu.ec/instipp/assets/pdf/guias/secretariado/SE-S4-PractOficinaGCgb.pdf>

Mero, D., & Garcia, L. (2021). *Estión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí*. *ReHuSo*, 6(1), 98-107. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/3785/3546>

Mesa, J. (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. *FIPCAEC*, 3(8), 84-102. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

Miranda, P., & Aguayo, V. (2017). *La planificación estratégica y la gestión de recursos de la información*. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 1044-1059. Obtenido de <file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionEstrategicaYLaGestionDeRecursosDeLa-6325530.pdf>

Muños, L., Napa, Y., Pazmiñi, W., & Posligua, M. (2020). *Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de la PYMES*. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40. Obtenido de <http://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/237>

Órdoñez, R., & Sanchez, M. (2018). "El perfil profesional de las secretarias en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo". *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1(1). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>

- Reyes, J. (2021). Planificación educativa desde el imaginario docente en la educación básica. *Scientific*, 6(21), 301-303. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.16.301-313>
- Rodriguez, L., Loor, M., & Escobar, M. (2017). Desarrollo profesional de la secretarias del cantón Portoviejo. *ReHuSo. Publicación cuatrimestral*, 2(1), 64-88. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehu%20so/article/view/498/742>
- Salguero, N., & Santamaria, G. (2018). El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo. *Didáctica y Educación*, 9(4), 39-52. Obtenido de file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274.pdf
- Salguero, N., & Santamaría, G. (2018). El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo. *Didáctica y Educación*, 9(4), 39-52. Obtenido de file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274.pdf
- Salinas, M. (2019). Aplicación de nuevos sistemas de gestión documental por parte de las secretarias ejecutivas en las empresas públicas del Distrito Metropolitano de Quito. (*Tesis de Grado*). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21584/1/M-ESPE-040886.pdf>
- Salto, L., & Macías, G. (2020). Rol del profesional de la información en la organización de archivo en el Instituto de Fomento al Talento Humano de Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN.*, 4(7), 55-76. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/96/201>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo -SENPLADES. (26 de Febrero de 2022). *Guía metodológica de planificación institucional*. Obtenido de Planificación : <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/GUIA-DE-PLANIFICACION-INSTITUCIONAL.pdf>
- Universidad Técnica de Machala. (2020). *Guía metodológica para el diseño de la planificación estratégica*. Machala: Dirección de Planificación.

Van de Valde, H. (2019). *El arte de planificar*. Matagalpa: FUPECG.

Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacion de las MIPYMES. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. doi: <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>

Zambrano, L. (06 de Marzo de 2022). *La organización de documentos físicos y digitales en la gestión secretarial, aplicando en el departamento de talento humano de la Dirección Distrital de Educación 13D02, de la ciudad de Manta*. Obtenido de Uleam: <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3182/1/ULEAM-SE-0063.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Encuesta.

MODELO DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA SECRETARIAS (OS)

¿Qué título profesional tiene la persona encargada de las labores de secretaría en el proceso administrativo?

Licenciatura en administración () Secretariado () Ingeniería administración de empresas ()
) otro () cual_____ No poseo (cursando estudios) () No posee ()

¿Se han implementado capacitaciones al personal de secretaría para fortalecer el desarrollo profesional?

Si () No ()

¿Cuáles son las principales actividades que realiza el personal de secretaría?

Organización del archivo () Atender al usuario () Gestionar la agenda del director de
área () Elaboración y despachos de informes () sumillar correspondencia () Todas las
anteriores ()

¿Cómo evalúa el trabajo en equipo que existe en el área donde ud desempeña sus actividades laborales?

Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Inadecuado ()

¿Considera ud que las labores del profesional de secretaría influyen en el proceso administrativo del GAD San Francisco de Pueblo Viejo?

Casi siempre () Siempre () Pocas veces () Casi Nunca () Nunca ()

**MODELO DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA – PERSONAL
ADMINISTRATIVO**

¿Cuáles son los principales inconvenientes que se han presentado en el desarrollo de las funciones del personal de secretaría?

Extravío de documentación () Errores de reacción de informes () limitado manejo de
Tics () No se han presentado ()

¿Está ud de acuerdo que la intervención del personal de secretaría influye de manera significativa en el proceso administrativo de la institución?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () Desacuerdo
(5%) Totalmente en desacuerdo ()

Bajo su percepción. ¿El talento humano de secretaría aplica técnicas secretariales eficientes que facilitan el desarrollo de las administrativas?

Casi siempre () Siempre () Pocas veces () Casi Nunca () Nunca ()

¿Está usted de acuerdo que el personal del GAD Municipal que realiza labores de secretaría debe poseer un perfil profesional afín al puesto de trabajo?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () Desacuerdo
() Totalmente en desacuerdo ()

¿Considera necesario la implementación de cursos de capacitación al talento humano de secretaría para mejorar el desempeño laboral?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Ni de acuerdo ni en desacuerdo () Desacuerdo
() Totalmente en desacuerdo ()

Anexo 2. Tabulación total de los resultados

Tabulación de encuesta dirigida a las secretarías.

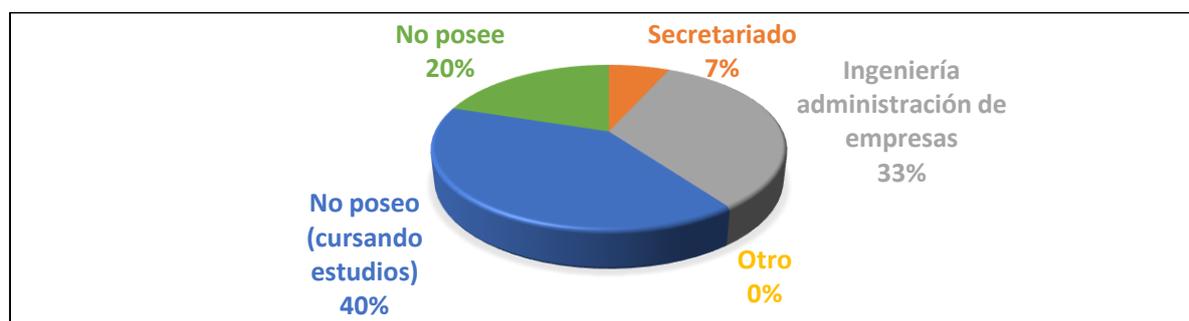
1. ¿Qué título profesional tiene la persona encargada de las labores de secretaría en el proceso administrativo?

Tabla 4

Título profesional del personal de secretaría

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Licenciatura en administración	0	0%
Secretariado	1	7%
Ingeniería administración de empresas	5	33%
Otro	0	0%
No poseo (cursando estudios)	6	40%
No posee	3	20%
Total	15	100%

Grafico 4. Título profesional del personal de secretaría



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de secretaría, se pudo determinar que 33% de las personas encargada de las labores de secretaría en el Área administrativa tiene título profesional de Ingeniera Administración de empresas, 40% no posee y está cursando estudios, 20% no posee y el 2% Secretariado. La información demuestra que la mayoría del talento humano que realiza la labor de asistente ejecutiva no tiene un título de tercer nivel, ya que no ha terminado sus estudios o en su defecto no posee; aspecto importante que puede afectar las tareas dentro del área laboral al no poseer los conocimientos necesarios para ejecutar las funciones de la secretaría de manera adecuada.

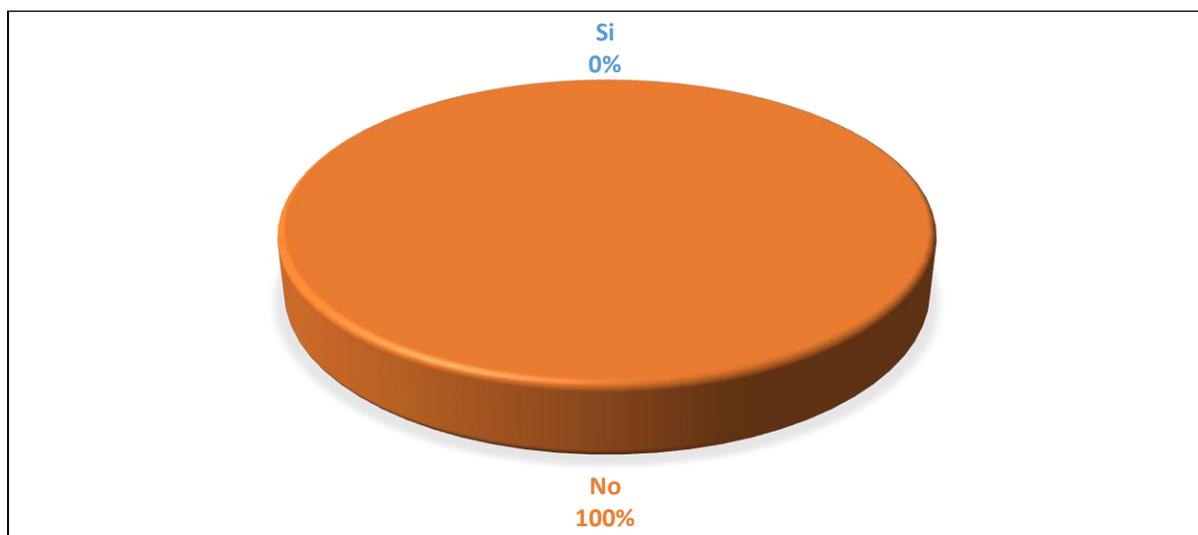
2. ¿Se han implementado capacitaciones al personal de secretaría para fortalecer el desarrollo profesional?

Tabla 5

Implementación de capacitaciones al personal de secretaría

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	15	100%
Total	15	100%

Grafico 5. Implementación de capacitaciones al personal de secretaría



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación:

La encuesta aplicada a las secretarias del GAD permitió determinar que la totalidad de las personas mencionan que no se han implementado capacitaciones al personal de secretaría para fortalecer el desarrollo profesional. Dicha situación refleja que las asistentes ejecutivas no posee conocimientos actuales sobre las técnicas secretariales y nuevos roles de la secretaria moderna, que ayude al desarrollo institucional y personal.

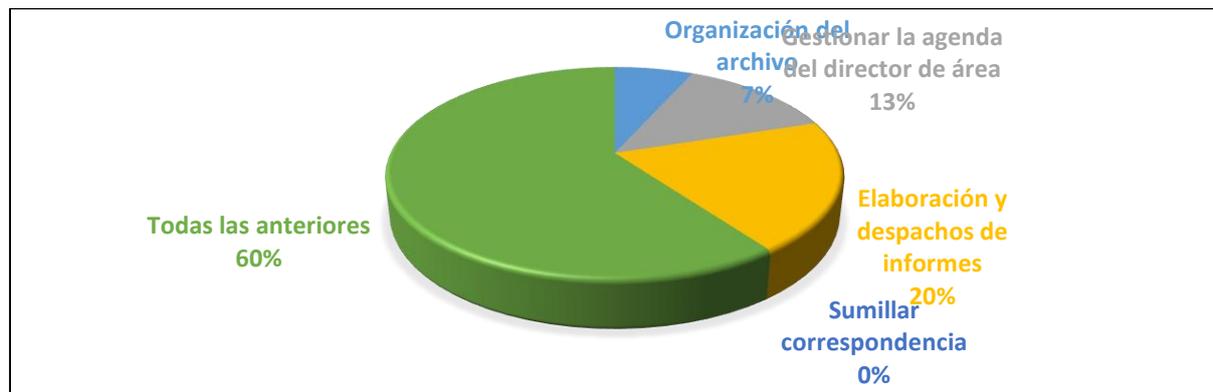
3. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza el personal de secretaría?

Tabla 6

Actividades que realiza el personal de secretaría

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Organización del archivo	1	7%
Atender al usuario	0	0%
Gestionar la agenda del director de área	2	13%
Elaboración y despachos de informes	3	20%
Sumillar correspondencia	0	0%
Todas las anteriores	9	60%
Total	15	100%

Grafico 6. Actividades que realiza el personal de secretaría



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta se pudo conocer que, el 13% del personal de secretaría realiza como actividad principal gestionar la agenda del director de área, 20% elaboración y despacho de informes, 60% todas las anteriores y 7% organización del archivo. La mayoría de las secretarías si cumplen con varias de sus funciones, lo cual indica que si ejecuta las labores propias del cargo; mientras que otras solo se centran en realizar una actividad, denotando deficiencias que no aportan en gran medida a la colaboración con el resto del área laboral.

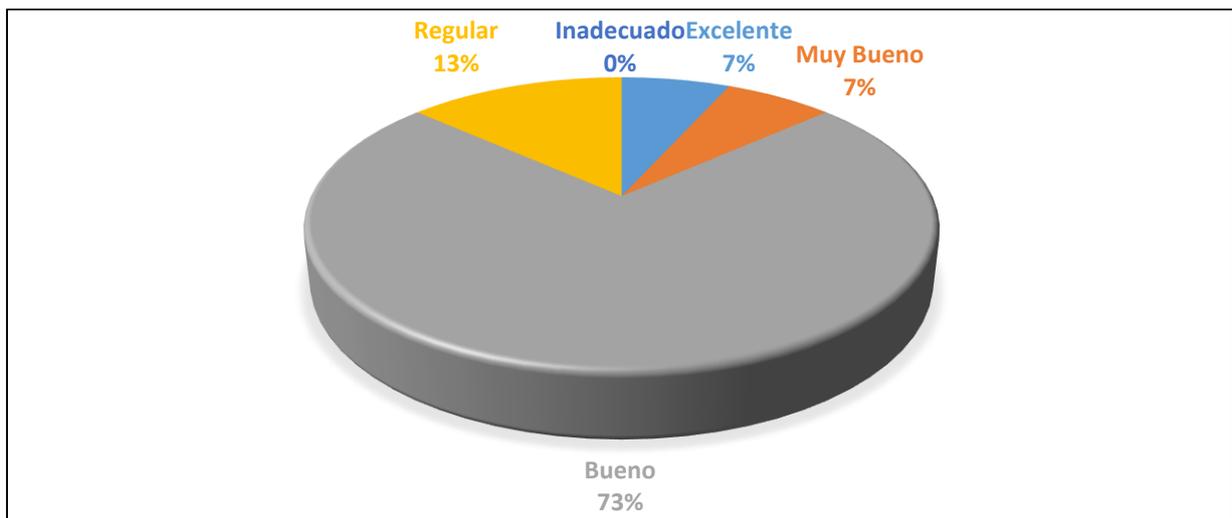
4. ¿Cómo evalúa el trabajo en equipo que existe en el área donde ud. desempeña sus actividades laborales?

Tabla 7

Trabajo en equipo en el área laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	7%
Muy Bueno	1	7%
Bueno	11	73%
Regular	2	13%
Inadecuado	0	0%
Total	15	100%

Grafico 7. Trabajo en equipo en el área laboral



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo al grafico 4, se puede observar que el 73% de las personas encuestadas respondieron que el trabajo en equipo que existe en el área donde desempeña sus actividades laborales es bueno, 13% regular, 7% muy bueno y el 7% restante dijeron excelente. Los datos revelan que si existe colaboración dentro del área donde labora, pero se realizan por obligación más no por iniciativa de las asistentes ejecutivas.

5. ¿Considera ud. que las labores del profesional de secretaría influyen en el proceso administrativo del GAD San Francisco de Puebloviejo?

Tabla 5

Labores secretariales influye en el proceso administrativo del GAD

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	1	7%
Siempre	13	87%
Pocas veces	1	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Gráfico 5. Labores secretariales influye en el proceso administrativo del GAD



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la aplicación de la encuesta se pudo determinar que el 87% de las personas expresaron que las labores del profesional de secretaría siempre influyen en el proceso administrativo del GAD San Francisco de Puebloviejo, 6% casi siempre y 7% pocas veces. Los datos descritos indican que las funciones de la secretaria son esenciales en la institución porque de ella también depende el buen funcionamiento de la misma y su área.

Tabulación de encuesta dirigida al personal administrativo.

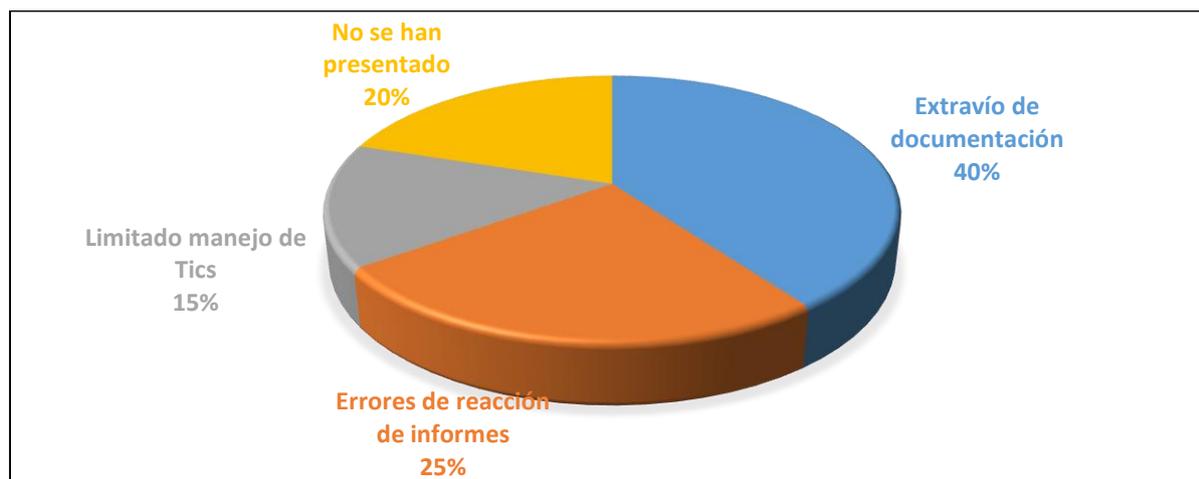
1. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que se han presentado en el desarrollo de las funciones del personal de secretaría?

Tabla 6

Inconvenientes en el desarrollo de las funciones del personal de secretaría

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Extravío de documentación	8	40%
Errores de reacción de informes	5	25%
Limitado manejo de Tics	3	15%
No se han presentado	4	20%
Total	20	100%

Grafico 6. Inconvenientes en el desarrollo de las funciones del personal de secretaría



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

La encuesta aplicada al personal administrativo del GAD San Francisco de Pueblo Viejo, permitió conocer que, el 40% de las personas encuestadas respondieron que los principales inconvenientes que se han presentado en el desarrollo de las funciones del personal de secretaría se debe al extravío de documentos, 25% errores de redacción de informes, 15% limitado manejo de Tics y 20% expresaron que no presentaron. La información descrita refleja la inadecuada ejecución de las funciones de las secretarías, las cuales influyen en el desarrollo normal de las actividades del Área administrativa.

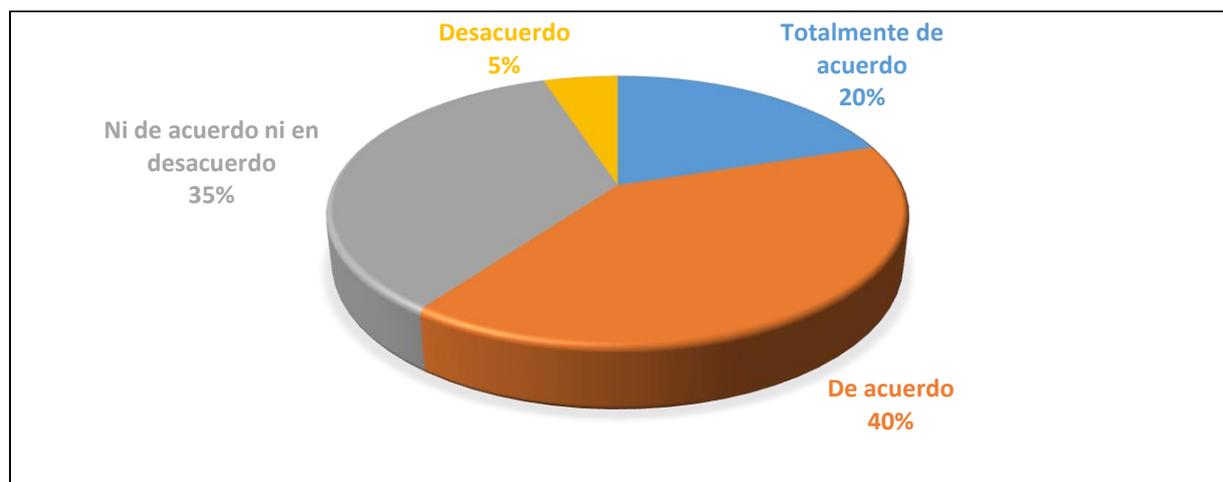
2. ¿Está ud. de acuerdo que la intervención del personal de secretaría influye de manera significativa en el proceso administrativo de la institución?

Tabla 7

Intervención del personal de secretaría influye en el proceso administrativo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	20%
De acuerdo	8	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35%
Desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Grafico 7. Intervención del personal de secretaría influye en el proceso administrativo



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta al personal administrativo, se pudo determinar el 40% de las personas estuvieron de acuerdo en que la intervención del personal de secretaría influye de manera significativa en el proceso administrativo de la institución, 35% expresaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% totalmente de acuerdo y 5% en desacuerdo. Por lo tanto, se puede decir, que las actividades de las secretarías influyen en las actividades administrativas, debido a que parte de las funciones se basan en planificar y organizar información, redactar informes y demás roles, que son necesarias para el funcionamiento normal del área por ende del GAD.

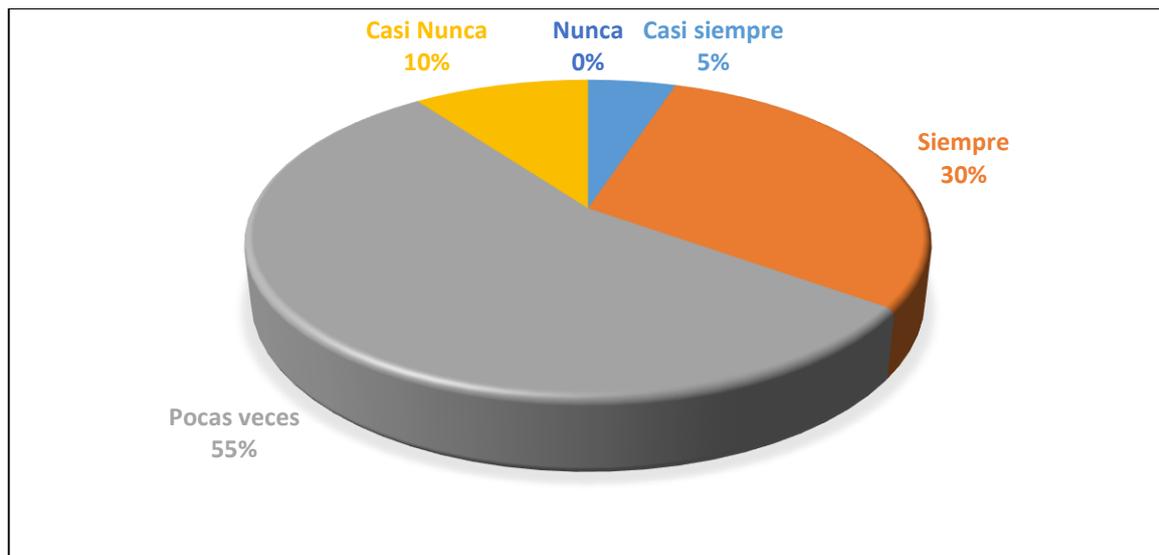
3. Bajo su percepción. ¿El talento humano de secretaría aplica técnicas secretariales eficientes que facilitan el desarrollo de las actividades administrativas?

Tabla 8

Las secretarias aplican técnicas secretariales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	1	5%
Siempre	6	30%
Pocas veces	11	55%
Casi Nunca	2	10%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Grafico 8. Las secretarias aplican técnicas secretariales



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada al personal administrativo, se determinó que el 55% de los encuestadores mencionaron que pocas veces el talento humano de secretaría aplica técnicas secretariales eficientes que facilitan el desarrollo de las áreas administrativas, 30% siempre, 10% casi nunca y 5% casi siempre. Lo descrito demuestra que los roles de la secretaria no son ejecutados correctamente mediante las técnicas secretariales debido que existen inconvenientes en las actividades que realizan, lo cual incide en ciertas tareas del área.

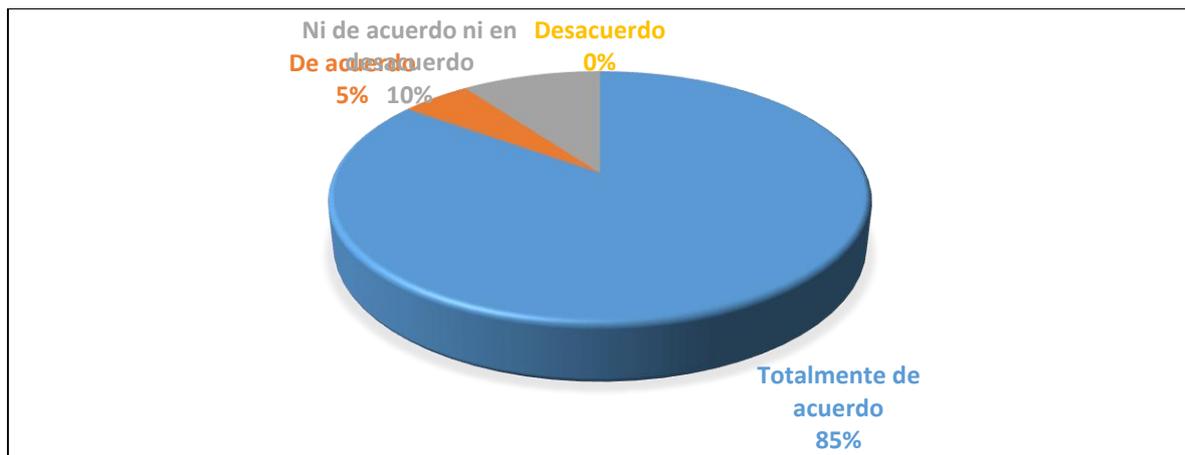
4. ¿Está usted de acuerdo que el personal del GAD Municipal que realiza labores de secretaría posee un perfil profesional afines al puesto de trabajo?

Tabla 9

El personal de secretaría posee un perfil profesional afines al puesto de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	85%
De acuerdo	1	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Grafico 9. El personal de secretaría posee un perfil profesional afines al puesto de trabajo



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

La encuesta efectuada al personal administrativo permitió conocer que el 85% de las personas respondieron que están totalmente de acuerdo en que el personal del GAD Municipal que realiza labores de secretaría posee un perfil profesional afines al puesto de trabajo, 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 5% dijeron estar de acuerdo. Lo descrito evidencia que el personal de secretaría posee una profesión específica para el cargo mientras que otras a fines como administración, pese a ello, parte del personal no tiene una profesión de tercer nivel.

5. ¿Considera necesario la implementación de cursos de capacitación al talento humano de secretaría para mejorar el desempeño laboral?

Tabla 10

Implementación de cursos de capacitación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	10	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30%
Desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Grafico 10. Implementación de cursos de capacitación



Fuente: encuesta

Análisis e interpretación

En base a la encuesta realizada a los miembros del Área Administrativa se puede determinar que el 50% de las personas estuvieron de acuerdo en que es necesario la implementación de cursos de capacitación al talento humano de secretaría para mejorar el desempeño laboral, 30% dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% totalmente de acuerdo, 5% totalmente en desacuerdo y 5% desacuerdo. Los resultados revelan que capacitar al personal de secretaria es necesario para que realice sus funciones de manera eficiente acorde a las nuevos roles y técnicas secretariales, que ayuden al funcionamiento normal del área.

Anexo 3. Oficio de asignación de docente tutor



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,



Firmado electrónicamente por:
VIVIANA DEL
ROCIO 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



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



Babahoyo marzo 2, 2022

Señor(es):

Ab, Marcos Gonzales Navarro

ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO

Fermín Chávez y Miguel Suarez Seminario

Pueblo viejo. -

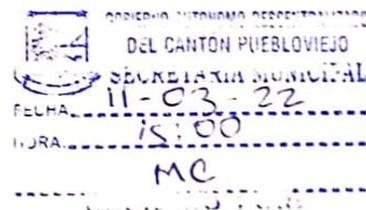
De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **JOMAYRA DAYANA CHICO ACOSTA**, con cédula de identidad # **1208720266**, 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 institución que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la institución como son: razón social e 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: **PROCESO ADMINISTRATIVO Y EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO PERIODO LECTIVO 2020**

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

De Usted (es), muy atentamente;

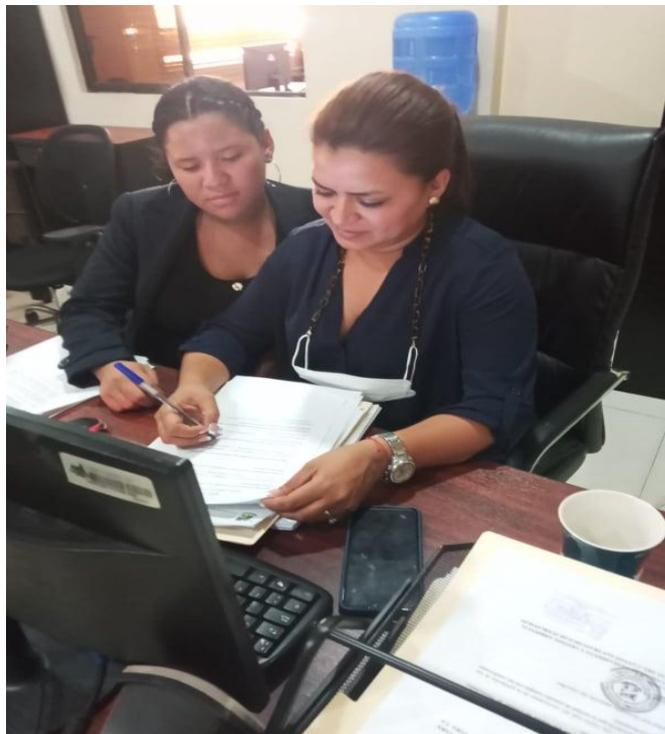
Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
**COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



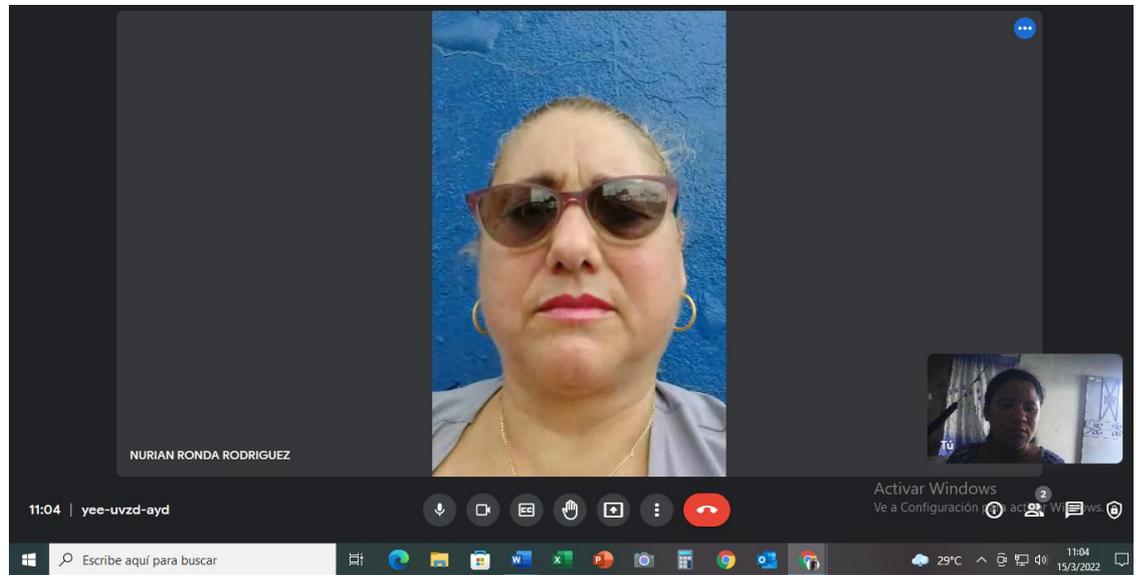
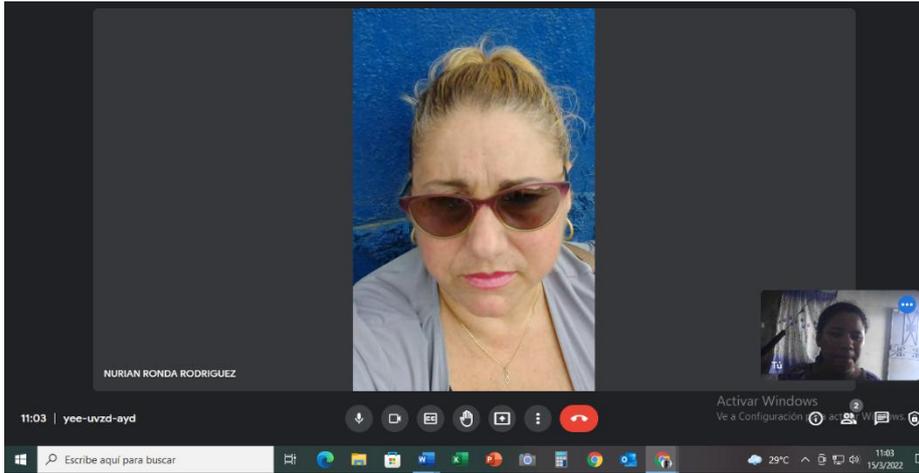
Anexo 5. Evidencias fotográficas (reunión con docente tutor, y aplicando la encuesta)



Estudiante Jomayra Chico encuestando al personal de secretaría del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo.



Estudiante Jomayra Chico encuestando al personal administrativo del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo.



Estudiante Jomayra Chico en una reunión con su tutora Lic. Nurian Ronda Rodríguez, Msc