



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:

**LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y LA
IMPORTANCIA EN LA DEMANDA LABORAL DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL
CANTON VINCES**

AUTORA:

VERA GOMEZ SELENIA LISSETH

TUTOR:

LCDA. CAMACHO ABRIL PATRICIA ELIZABETH

BABAHOYO – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

De manera especial dedico esta investigación a mi papá Vicente Vera que desde el momento en que acepté cupo para esta carrera fue mi motivación para iniciar este proceso, a pesar de que no esté junto a mí todos estos logros serán dedicados para él y sin duda también para mi mamá que han sido el mayor cimiento en el proceso de preparación en mi vida profesional ayudándome a crear las bases de mi responsabilidad y deseos de superación.

También la dedico a mi esposo que durante años de estudios estuvo junto a mi apoyándome hasta esta última instancia en esos días difíciles, donde me supo entender y estar para mí.

Gracias Dios por concederme el conocimiento y habilidades necesarias que me han permitido llegar hasta estas instancias de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

En la realización de este proyecto he contado con la colaboración de mi docente tutora que me ha guiado para poder llegar a la conclusión satisfactoria de esta investigación. Un agradecimiento también a la entidad que formó parte de este trabajo por el apoyo y la información brindada. A cada uno de mis docentes durante todos los años transcurridos los cuales me han brindado sus conocimientos para culminar con la carrera. A mis amigas que durante estos 4 largos años han sido un apoyo y compañía increíble.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en base a la Asociación de Producción Agrícola isla (ASOPROAISLA), con el fin de analizar de manera minuciosa la multifuncionalidad de las secretarias ejecutivas y la importancia que tienen en la demanda laboral de las empresas, para promover un trabajo más efectivo de quienes actualmente forman parte del personal secretarial de las instituciones del cantón Vinces. Se detectó un bajo rendimiento laboral debido a la carga de tareas asignadas a las secretarias lo que frecuentemente se convierte en trabajo acumulado debido al exceso de actividades y falta de tiempo para realizarlas, con el estudio de caso se busca plantear estrategias que permitan reducir esta problemática a fin de mejorar el proceso laboral en las instituciones. Para esto ha sido necesaria la aplicación de métodos de investigación y técnicas de recolección de datos como de encuestas con el fin de determinar la relación e influencia de las temáticas presentadas y plantear posibles resultados que conduzcan a una mejor producción laboral por parte de las secretarias y así ofrecer un mejor servicio tanto para la empresa como para los usuarios y la comunidad. Los resultados permitieron conocer las actividades realizadas por las secretarias en los diferentes departamentos de la institución, ya sea grande, mediana o pequeña y dar a conocer la importancia de la secretaria en las instalaciones que permitan una mejor valoración de la cantidad de actividades encargadas para promover un servicio de calidad.

Palabras claves: multifuncionalidad, empresa, demanda, secretaria.

ABSTRACT

This research work was developed based on the island agricultural production association (ASOPROAISLA), in order to analyze in detail, the multifunctionality of executive secretaries and the importance they have in the labor demand of companies, to promote a more effective work of those who are currently part of the secretarial staff of the institutions of the canton of Vinces. A low work performance was detected due to the load of tasks assigned to the secretaries, which frequently becomes accumulated work due to the excess of activities and lack of time to perform them. The case study seeks to propose strategies to reduce this problem in order to improve the work process in the institutions. For this it has been necessary to apply research methods and data collection techniques such as surveys in order to determine the relationship and influence of the topics presented and to propose possible results that lead to a better labor production by the secretaries and thus offer a better service for the company as well as for the users and the community. The results allowed to know the activities performed by the secretaries in the different departments of the institution, whether large, medium or small, and to make known the importance of the secretary in the facilities that allow a better valuation of the amount of activities in charge to promote a quality service.

Keywords: multifunctionality, company, demand, secretary.

ÍNDICE

INTRODUCCION.....	7
DESARROLLO.....	9
Justificación	9
OBJETIVO GENERAL.....	10
SUSTENTO TEÓRICO.....	10
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	19
RESULTADOS OBTENIDOS	21
SOLUCIONES PLANTEADAS	25
CONCLUSION	26
RECOMENDACIÓN	27
BIBLIOGRAFIA	28
ANEXOS.....	29

INTRODUCCION

En un análisis de varias empresas del cantón Vinces fue escogida la Asociación de Producción Agrícola Isla (ASOPROAISLA), como base de la presente investigación ya que en dicha institución existe un bajo número de secretarias motivo por el cual existe una sobrecarga de actividades convirtiéndolas en secretarias multifuncionales lo que provoca un bajo rendimiento laboral y a su vez genera baja calidad dentro de la empresa tanto para los usuarios como para los mismos trabajadores.

El presente estudio de caso está basado en la línea de investigación de la universidad técnica de Babahoyo PYME's que está relacionada con la línea de la facultad desarrollo organizacional y la línea de la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe procesos secretariales competencias laborales de las secretarias con el tema elegido para la presente investigación la multifuncionalidad de las secretarias ejecutivas y la importancia en la demanda laboral de las empresas privadas del cantón Vinces.

Es importante tener en cuenta la temática abordada ya que de no resolverse esta situación en la empresa en que se ha tomado base de investigación o en las instituciones en dónde se presenta la misma problemática puede generarse una de caída económica debido al bajo rendimiento que se ofrezca por parte de los trabajadores y las inconformidades de parte de los usuarios existen muchas acciones negativas que pueden surgir a partir de esta problemática.

Al dar solución a la problemática presentada se ofrece a la comunidad un mejor servicio e incluso trabajar y realizar las actividades en el menor tiempo posible. Los beneficiarios directos es el personal que labora como secretaria dentro de la institución sin embargo existen más beneficiados como lo son los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa y los usuarios de la misma.

Para la elaboración del presente estudio de caso fue aplicada la investigación teórica o pura que ha permitido enfocarse hacia un solo ámbito sobre las teorías referentes al tema también se ha usado el método cualitativo y cuantitativo ya que mediante una encuesta realizada a los trabajadores fue posible llegar a las conclusiones del presente trabajo y así generar posibles soluciones que permitan un mejor desarrollo de la institución. Para dar solución a la problemática planteada es posible generar requerimientos hacia los directivos de la institución con el fin de hacer conciencia y plantear medidas que permitan reducir las actividades hacia las secretarías o ampliar el tiempo para realizarlas todas y de esta manera promover un servicio de calidad.

DESARROLLO

Justificación

Durante los últimos años se ha visto una constante evolución en el rol que juegan las secretarías ejecutivas dentro de las empresas, ya que, debido a la modernización y evolución constante en todos los ámbitos laborales, día a día deben cumplir con más actividades, mismas que en ocasiones se vuelven más complejas a pesar de tener a la mano las diferentes herramientas tecnológicas que facilitan el trabajo en el campo laboral pero el aumento de actividades a su cargo puede resultar complicado.

En el cantón Vinces existe una gran demanda laboral, por este motivo resulta factible que las secretarías se preparen de manera óptima con el fin de cumplir con la mayor cantidad de requerimientos o actividades importantes dentro de la institución para de esta manera generar confianza con sus jefes y un desarrollo positivo para la empresa, la secretaria también debe cumplir con ciertas habilidades como, capacidad de trabajar bajo presión, capacidad de utilizar varias herramientas tecnológicas, adaptación de ambientes, prudencia, entre otras.

Con el análisis y estudio de la temática presentada, de manera directa se busca beneficiar a la asociación de producción agrícola isla (ASOPROAISLA) en donde constantemente se presenta una mayor demanda laboral y las secretarías de dicha institución tiene una labor multifuncional que en ciertas ocasiones resulta compleja.

La multifuncionalidad de las secretarías ejecutivas y la importancia en la demanda laboral es un tema de relevante importancia ya que al existir gran demanda laboral la secretaria debe tener un mejor rendimiento y cumplir adecuadamente con todas las actividades que le sean asignadas por su jefe ya sea en el área que le sea asignada. Para el éxito de una institución, esta debe considerar tener en sus instalaciones una secretaria activa, dinámica y productiva que promueva el avance y desarrollo en la ejecución de sus funciones.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la multifuncionalidad de las secretarías ejecutivas y la importancia en la demanda laboral de las empresas privadas del cantón Vinces.

SUSTENTO TEÓRICO

La multifuncionalidad de las secretarías ejecutivas

Se entiende por multifuncionalidad a la capacidad de alguien o de algo de realizar varias actividades o funciones. Una secretaria multifuncional es aquella encargada de hacer varias labores o funciones que previamente han sido encomendadas por su jefe y tienen un tiempo determinado para ser cumplidas, es ella quién debe organizarse para poder realizar todas las actividades y dar cumplimiento a su trabajo. A medida que los jefes cambian, también lo hacen las secretarías, es decir, se adaptan al estilo de trabajo de cada ambiente.

Según Vélez (2020) La secretaría ejecutiva desempeña un rol muy importante que se requiere de buen rendimiento eficacia y productividad. La secretaria debe contar con varios atributos que le permitan a ella desempeñar su papel de manera proactiva y así cumplir con las funciones que se le encomiendan, debe tener la capacidad de resolver problemas para poder cumplir con las exigencias de su jefe y las demandas de la organización que son puestas en sus manos. La secretaria ejecutiva es considerada el brazo derecho del jefe y lo puede sustituir en ciertos casos incluso cuando él viaja. Puede llevar a cabo las funciones que le han sido encomendadas y en ciertos aspectos aplicar su propia iniciativa de tal manera que pueda dar solución a los asuntos importantes.

En el mundo empresarial el papel de las secretarías ha ido cambiando debido a las demandas que mundo laboral exige. Cada vez se realizan más actividades y su labor en la empresa es indispensable y fundamental. Generalmente las secretarías eran las

encargadas de ciertas actividades básicas dentro de la empresa, pero en la actualidad cumple con un trabajo mucho más importante ya que lleva el orden de las actividades del jefe y está encargada de coordinar algunos procesos dentro de la institución.

La multifuncionalidad se refiere a las diferentes actividades laborales que se realizan, la secretaria al momento de ser contratada en la empresa describe su perfil y son definidas las tareas que debe realizar, siempre con eficiencia, calidad y calidez, la multifuncionalidad también es saber gestionar ciertas actividades y saber qué hacer en diferentes actividades o problemas que se puedan presentar, incluso en ocasiones puede tomar el lugar del jefe para sustituirlo en diferentes situaciones o lugares en donde él no pueda hacer acto de presencia.

Por otro lado, los principios éticos de una secretaria son muy valorables principalmente la fidelidad y lealtad hacia la empresa y hacia sus superiores, incluso hacia ella misma ya que son valores personales que se relacionan también con su ambiente laboral. Se realiza un análisis sobre los puestos de trabajo en donde se determina que las secretarías son multifacéticas y tienen conocimientos integrales de todas las áreas y ramas para de esta manera cumplir y adaptarse con las necesidades de su superior. Una secretaria dentro de procesos administrativos puede representar factores decisivos que permitan orientar y guiar sobre la realización de trámites o solicitudes y dar asesoramiento cómo lo requiera el usuario así lo menciona (Solórzano, 2020. p,6)

Funciones de las secretarias

En un documento escrito por Viracocha (2020) menciona que “Las secretarias tienen como funciones actividades que deben cumplir, estas actividades se dan de acuerdo al área de trabajo por lo que es necesaria una orientación antes de que la persona empiece a laborar”(p.14). Las secretarías generalmente tienen como función manejar y organizar asuntos confidenciales de las personas que tienen mayor jerarquía en las empresas, estos pueden ser gerentes, directores, presidentes, entre otros. Por lo que, de

esta manera la secretaria se convierte en mano derecha de aquella persona, conociendo toda la información y datos de gran relevancia.

Dentro de la empresa es la secretaria quién tiene comunicación directa con el jefe, es decir, es una portavoz de ciertas o casi todas las decisiones del superior. En la actualidad las secretarias no solo están prestas atender clientes, recibir llamadas o llevar notas en una agenda sino que han logrado considerarse parte líder de la empresa, pues son las que conocen todos los movimientos del jefe y su importante protagonismo va aumentando considerablemente con el pasar del tiempo, para esto sus conocimientos también se han visto comprometidos pues ellas deben actualizar información constantemente y cada vez adquirir mayores conocimientos que les permitan organizar las tareas cotidianas dentro de su trabajo.

En una institución una secretaría ejecutiva puede recibir e informar sobre asuntos que tengan relación directa con el departamento que le corresponda, así como tomar ciertas decisiones sin necesidad de consultar a su superior, ya que el mismo le ha otorgado el derecho de tomar ciertas decisiones con el fin de mejorar la calidad del servicio dentro del lugar. Las exigencias de las empresas son cada vez más altas por lo que es otro motivo para que las secretarias se preparen y se capaciten mucho más.

Características de las secretarias ejecutivas

(Barba, 2018) Las situaciones y desafíos actuales son muchos por lo que existen diversos requerimientos al momento de la formación con el fin de cumplir con las exigencias que se puedan presentar en el campo laboral y de esta manera los educandos puedan adaptarse a las distintas situaciones que sean presentadas en sus trabajos o en su defecto entrevistas para acceder a los mismo, de esta manera se vuelvan seres competitivos y poseedores de competencias y habilidades que sumen en su perfil profesional. Al momento de requerir una secretaria en un ámbito laboral se toman en cuenta ciertas características mencionadas por (Alcívar & Cedeño, 2019) y que se presentan a continuación:

- Autoestima positiva personalidad proactiva y equilibrada
- Habilidades comunicativas y buena audición
- Capacidad para adaptarse rápidamente a cambios
- Predisposición para trabajar en equipo
- Capacidad de crear implementar e innovar
- Criterio propio
- Capacidad de concentración
- Capacidad de observación
- Prudencia para manejar situaciones confidenciales
- Resistencia física y nerviosa
- Ganas de superarse
- Carisma
- Buena redacción y ortografía
- Persona amable y cortés
- Buena presencia
- Facilidad de expresión escrita y verbal
- Facilidad para interactuar en grupo
- Ser organizada y proactiva
- Tener manejo adecuado de Windows u otros programas en internet
- Desempeñar eficientemente el trabajo
- Brindar apoyo a los departamentos que le sea solicitado
- Adecuadas relaciones interpersonales
- Poseer una buena actitud para la organización
- Ser dinámica y entusiasta
- Tener capacidad para el trabajo en equipo
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Poseer habilidades para el planteamiento, motivación, liderazgo, planeación y toma de decisiones

Perfil de las secretarías ejecutivas

El perfil profesional y personal de las secretarías es muy importante al momento de ser contratada ya que el contratante debe verificar que cumpla con lo requerido para ocupar el puesto y de esta manera obtener un trabajo eficiente dentro del entorno laboral y que resulte beneficioso para la institución. Es importante considerar que en las diferentes instituciones se requieren capacidades específicas por partes de sus trabajadores por lo que las características y detalles son importantes y marcan la diferencia en distintos aspectos. (Gutierrez & Sanchez, 2018)

Actualmente la secretaria ya sea en el ámbito comercial, administrativo, mercantil o de ejecución ejerce una actividad muy importante incluso se la puede llegar a conocer como asistente ejecutivo por lo que debe tener dominio completo de técnicas de oficina, de recursos tecnológicos, de lenguaje, expresividad, entre otros. Demostrar capacidad y responsabilidad en las actividades que le sean delegadas, así como iniciativa en labores que le correspondan respecto a su área asignada. A medida que la competencia laboral evoluciona el perfil de las secretarías también pues se ven en la necesidad de innovar y mejorar la capacidad profesional para esta manera cumplir y completar con las exigencias y necesidades de cada institución. En ciertas ocasiones es en el campo de la práctica en dónde se adquieren ciertas capacidades y el manejo de competencias requeridas.

La demanda laboral de las empresas privadas

(Santillán, Tapia, Vallejo, & Ureña, 2021) definen la demanda laboral cómo “la cantidad de trabajadores que las instituciones estén dispuestas a contratar, las empresas requieren de personal para poder desempeñar sus actividades y así obtener la mayor cantidad de beneficios posibles a través de los servicios que ofrecen bienes que vendan”. En el momento de buscar empleo se puede verificar qué existe un elevado índice de personas en la misma situación (búsqueda de trabajo) a esto se le conoce cómo demanda laboral. Las plazas de trabajo que pueda ofrecer una institución es definido como demanda de trabajo.

El mercado de trabajo de un país tiene gran influencia en su crecimiento económico y el desarrollo que tenga a nivel mundial, existen otros factores que influyen en el análisis de esta conceptualización tales como productividad de la institución, precios de productos, precios de servicios ofrecidos, salario y beneficios hacia los trabajadores. Se puede decir también que la demanda laboral, son puestos en las empresas que necesitan ser llenados. Las demandas están constituidas por el total de puestos vacantes que existan y que son ofrecidos a los trabajadores, también se le agrega la competencia que puede existir entre los trabajadores a fin de querer obtener este puesto.

Los elementos que influyen principalmente en la demanda laboral son las empresas o empleadores y los trabajadores, la interacción entre ambos sujetos desde un inicio va a permitir fijar normas, reglamentos y salarios para tener una idea clara y evitar inconvenientes a futuro. Uno de los factores que son tomados en cuenta principalmente al momento de contratar es la formación profesional ya que la empresa requiere que sus trabajadores posean capacidades y habilidades que les permitan desarrollar de manera óptima sus funciones y ofrecer adecuadamente sus servicios, asimismo uno de los requerimientos es la experiencia, esto último priva de muchos puestos de trabajo a los jóvenes. (Santander, Rodrigues, & Suarez, 2021)

En el sector empresarial se considera el sistema económico el eje principal por el cual se genera la necesidad de producción y venta de bienes o servicios cada empresa maneja sus recursos materiales financieros tecnológicos y humanos y la demanda de estos productos es la que tiene grandes efectos en el desarrollo de un país. La demanda laboral es la necesidad de contratación en recursos humanos con ciertas características específicas que faciliten las labores en la institución y en el mercado laboral el ingreso de los empleados es una decisión conjunta y un acuerdo mutuo en base a las actividades a realizar y el sueldo a percibir en este sentido todos los empleadores y trabajadores deben estar de acuerdo y conforme.

Desde un punto de vista público o privado la sociedad debe proveer el equilibrio necesario para mantener un mercado laboral estable y así a través de coordinación entre trabajadores y empresas promover un óptimo desarrollo social de un país generando mayores ingresos para Sí ya que de esta manera se emplean las ofertas de trabajo y la economía las empresas mejora. La existencia de los sistemas apoya la opción de políticas lo cual permite un ajuste en el mercado en el

En el Ecuador tomando en cuenta diferentes bases que contienen datos públicos entre empleo y plazas de empleo se puede verificar que las entidades privadas son las que mayor clase de trabajo ofrece por lo que es considerada una de las principales entradas económicas al país.

Se dice que mientras mayor es la demanda de trabajo en las empresas los salarios se reduce ya que en la mayoría de las empresas el objetivo principal es producir para poder ganar más dinero y al contratar más trabajadores y verán obligados a bajar sus salarios para no producir sus ingresos y debido a la crisis económicas que existen los trabajadores se ven en la necesidad de aceptar los trabajos aún con salarios bajos sin embargo existen sindicatos que defienden a los trabajadores respecto a las empresas que usan como estrategia la baja de sueldo para ganar más dinero.

El precio de los bienes que producen los trabajadores cuando son vendedores por mayoría en muchas ocasiones es devaluado y pagados por las empresas por muy bajas cantidades lo cual las empresas triplican y generan un sistema económico es aceptable para ellos envases a de Justicia respecto a sus mayoritarios vendedores.

Características de las empresas privadas

Las empresas privadas están direccionadas por un individuo o en ocasiones por una entidad, pero no forma parte del gobierno A diferencia de las empresas públicas. Al hablar de una empresa privada generalmente se lo hace para distinguirla de las empresas

públicas y son consideradas como el sector privado de la economía ya que sus intereses se centran en la rentabilidad y beneficios que se puede obtener mediante el ofrecimiento de productos o servicios.

Las principales características de las empresas privadas son:

- Son organizaciones con fines de lucro
- Pueden pasar de ser una empresa privada a una pública en caso de que se presenten medida por parte del gobierno que así lo requiera
- Puede formarse a partir de la ruptura del monopolio entre el estado y el mercado
- Puede ser competencia de una empresa pública
- Debe regirse ciertos reglamentos públicos
- Debe rendir cuentas a las autoridades públicas
- Está obligado a pagar impuestos al gobierno nacional y asegurar a sus trabajadores con todos los beneficios establecidos en la ley

El propósito de una empresa privada es diferente al propósito de otras entidades, la principal diferencia es que una empresa privada existe solo para generar ganancias para los propietarios o accionistas, una propiedad única es una forma de tener su propia propiedad. Las empresas privadas generalmente tienen requisitos de información y obligaciones de transparencia menos completos, a través de informes anuales, etc. que las sociedades cotizadas. Privatización significa que una empresa no tiene que responder ante sus accionistas públicos ni elegir diferentes miembros para la junta directiva.

Hoy en día existen múltiples tipos de empresas privadas las cuales ejercen sin números de actividades comerciales, la ventaja de estas es que al ser privadas pueden contar con cierto anonimato en relación a su manejo interno de dirigentes pues esto les otorga como propietarios una necesidad de hacer crecer sus inversiones puesto que mientras más capital haya dentro de la empresa más oportunidad de expansión hay.

En el mercado pueden existir los siguientes tipos de empresas privadas:

- Sociedades
- Corporaciones
- Empresas de propietarios únicos

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo de investigación

Investigación teórica-pura

La investigación pura nos ha permitido centrar la información y enfocar la hacia un solo ámbito analizando las teorías referentes en investigaciones anteriormente realizadas sobre la multifuncionalidad de las secretarias y la relación que tiene con la demanda laboral dentro de las instituciones privadas.

Método

Se emplean métodos cualitativo y cuantitativo que ha permitido analizar la multifuncionalidad de las secretarias y la relación en la demanda laboral de la institución en dónde se ha desarrollado la presente investigación. Con la recolección de datos en este ámbito también se ha llegado a conceptualizaciones más específicas en base a estadísticas.

Técnica

Encuesta

Mediante la técnica de encuesta es posible incluirse desde una perspectiva más específica a la asociación de producción agrícola lugar en donde se desarrolla la investigación planteada y así desde un punto de vista directa estudiar la multifuncionalidad de las secretarias ejecutivas y su relación con la demanda laboral.

Instrumento

Cuestionario

El instrumento que se ha utilizado dentro de la presente investigación es el cuestionario con el que se ha podido analizar la información obtenida mediante una encuesta realizada y así llegar a conclusiones específicas y generales sobre la multifuncionalidad de las secretarías ejecutivas y su importancia en la demanda laboral de las empresas privadas.

RESULTADOS OBTENIDOS

En el desarrollo del presente estudio de caso se tiene como objetivo principal analizar la multifuncionalidad de las secretarías ejecutivas y la importancia en la demanda laboral de las empresas privadas del cantón Vinces, para tener un mejor enfoque de la temática abordada se realizó una encuesta al personal de trabajo de la institución en donde se basó la investigación a fin de recolectar información relevante en el desarrollo de la investigación.

Tabla 1

¿considera usted que la labor de las secretarías es importante dentro de las instituciones?

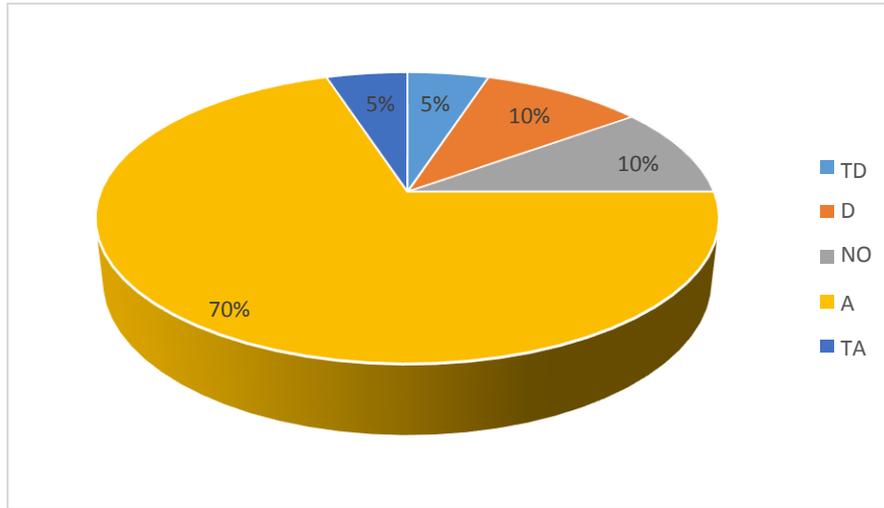
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TD	1	5%
D	2	10%
NO	2	10%
A	14	70%
TA	1	5%
Total	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la asociación de producción agrícola Isla.

Figura 1

¿considera usted que la labor de las secretarías es importante dentro de las instituciones?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la asociación de producción agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 20 personas que laboran en ASOPROAISLA 5% respondió que está totalmente en desacuerdo que la labor de las secretarias es importante dentro de las instituciones, un 10% está en desacuerdo, el 10% decidió no opinar, un 70% está de acuerdo y un 5% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está de acuerdo en que la labor de las secretarias es importante dentro de las instituciones.

Tabla 3

¿Considera Ud. que las secretarias de la institución realizan muchas actividades?

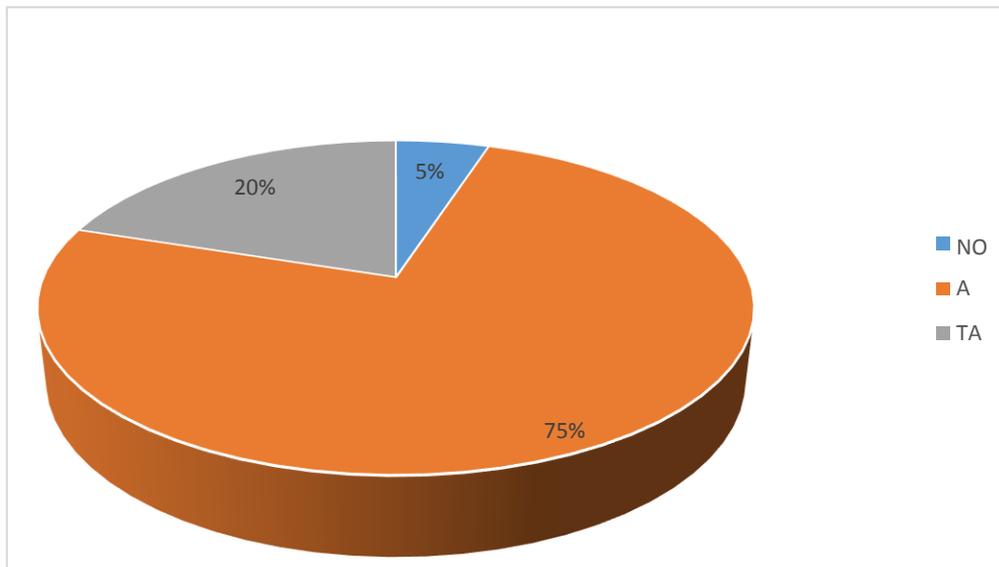
FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	1	5%
A	15	75%
TA	4	20%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la asociación de producción agrícola Isla.

Figura 3

¿Considera Ud. que las secretarias de la institución realizan muchas actividades?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la asociación de producción agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA el 5% no respondió respecto a que las secretarias de la institución realizan muchas actividades, el 75% está de acuerdo y un 20% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está de acuerdo en que las secretarias de la institución realizan muchas actividades

Tabla 6

¿considera usted importante realizar folletos de concienciación laboral para así demostrar a la comunidad empresarial que una secretaria con demasiadas actividades a cargo no desempeña sus actividades de manera óptima?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TD	1	5%
D	1	5%
A	15	75%

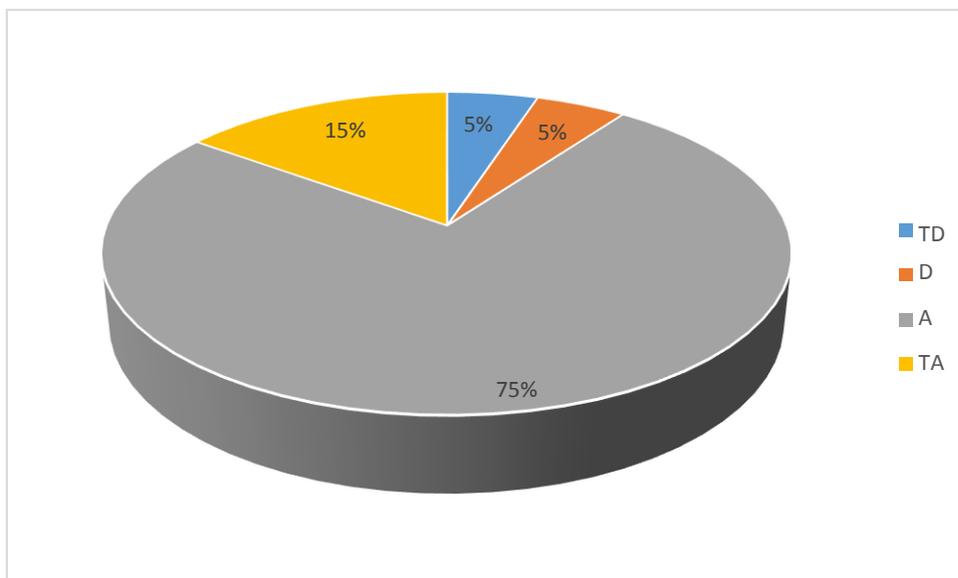
TA	3	15%
TOTAL	20	100

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la asociación de producción agrícola Isla.

Figura 6

¿considera usted importante realizar folletos de concienciación laboral para así demostrar a la comunidad empresarial que una secretaria con demasiadas actividades a cargo no desempeña sus actividades de manera óptima?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la asociación de producción agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA el 5% respondió que está totalmente en desacuerdo en que es importante realizar folletos de concienciación laboral para así demostrar a la comunidad empresarial que una secretaria con demasiadas actividades a cargo no desempeña sus actividades de manera óptima , un 5% está en desacuerdo, un 75% está de acuerdo y un 15% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está de acuerdo en que realizar este tipo de actividades.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Dentro de la institución en dónde se realizó el estudio de caso y mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores se determinó que en su mayoría se considera importante la labor de la secretarias dentro de la empresa por lo que se resulta un individuo indispensable para el buen manejo de la misma sin embargo cada día se presenta una mayor carga de actividades para ellas lo que de cierta manera disminuye su rendimiento laboral y de esta manera se presenta cierto déficit en las actividades a cargo de las secretarias.

Al obtener una respuesta casi total respecto a la opinión de los encuestados se llega a un punto de vista en donde las secretarías realizan muchas actividades lo que provoca que no den su mayor rendimiento en cada una de ellas debido a la sobrecarga que existe y el poco tiempo que tienen para dar desarrollo a las mismas por este motivo se busca plantear medidas que permitan organizar y una manera adecuada todas las actividades a realizar por parte de la secretaria sin de qué sea considerado el tiempo el número de actividades para que puedan tener éxito en cada una de ellas y así no se ve afectado el rendimiento de la empresa.

Al analizar la problemática presentada respecto a la información obtenida los trabajadores de la empresa están totalmente de acuerdo en qué se realiza en folletos en dónde se indique el número de actividades que puedan ser entregadas a la secretaria para así evitar la sobrecarga para ellas y generar un ambiente laboral más saludable para todos o en caso de ser necesario contratar más personal que laboré en esta área y así garantizar el desarrollo óptimo de la institución.

CONCLUSION

Dando finalización con esta investigación se concluyó que dentro de la asociación “ASOPROAISLA” la secretaria es una persona importante en la empresa por eso están saturadas de trabajo esto no ayuda a que la empresa logre una mejor eficiencia cada día tienen una mayor cantidad de actividades esto reduce su rendimiento en el trabajo y por ende hay un cierto déficit en las actividades encomendadas a las secretarias. Según la información analizada e interpretada, no todos los trabajadores de la empresa tienen conocimiento de la cantidad de tareas y actividades que realizan las secretarias por lo cual creen que la labor de ellas es fácil sin tantas complicaciones.

Debido a la sobre carga de actividades en la empresa la secretaria cumple con una faceta multifuncional ya que cada secretaria tiene funciones diferentes en su área se ven en la necesidad de innovar y mejorar la capacidad profesional para esta manera cumplir y completar con las exigencias y necesidades de parte de sus superiores.

RECOMENDACIÓN

Cómo recomendación se plantea que la institución desarrolle un plan organizacional en dónde se especifique todas las actividades que puede realizar la secretaria y el tiempo en qué debe ser realizada cada una de ellas planteando también el número de actividades a realizar por días para de esta manera ofrecer una digna calidad de trabajo y evitar la saturación del mismo hacia la secretaria. Es importante tener en cuenta que la secretaria dentro de la institución resulta muy importante sin embargo debido a la cantidad de trabajo o de empleados se debería considerar contratar más personal para esa área y así poder ofrecer un mejor servicio tanto a los trabajadores como a los usuarios de la empresa. Para poder promover un mejor desarrollo dentro de la empresa y una adecuada organización se debe tener en consideración el número de empleados que laboran y todas las actividades que realizan cada uno de ellos para así ofrecer a la secretaria un enfoque más claro de sus actividades dentro de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Alcívar, S. C., & Cedeño, C. K. (2019). *Competencia profesional: secretaria ejecutiva en el ministerio de trabajo del centro de atención ciudadana de Portoviejo*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales:
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/secretaria-ministerio-trabajo.html>
- Gutierrez, R. B., & Sanchez, M. (2018). *Perfil Profesional De Las Secretarias En Las Instituciones*. Obtenido de Universidad de portoviejo:
<https://ideas.repec.org/a/erv/cedced/y2018i9502.html>
- Santander, A., Rodrigues, S., & Suarez, R. (2021). *Estudio de la demanda laboral post pandemia en la carrera de Gastronomía*. Obtenido de revista academica y cientifica:
<http://server.istvicenteleon.edu.ec/victec/index.php/revista/article/view/27/21>
- Santillán, J., Tapia, A., Vallejo, L., & Ureña, V. (2021). *demanda laboral comparativa de profesionales de la Tics*. Obtenido de Ciencias tecnicas y aplicadas:
<https://orcid.org/0000-0002-4087-6627>
- Solórzano, E. Z. (2020). *VISIÓN DIACRÓNICA DE LA PLANIFICACIÓN CURRICULAR Y EL PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA*. Obtenido de Universidad gtecnic de Manabi:
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/07/planificacion-curricular-secretarias.pdf>
- Velez, G. (2020). *La secretaria ejecutiva Moderna*. Obtenido de Secretaria Ejecutiva:
<http://gabymoderna.blogspot.com/2011/02/secretarias-multifuncionales.html>
- Viracoch, E. A. (2020). *LAS FUNCIONES Y RELACIONES HUMANAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA*. Obtenido de universidad tecnica del norte:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10728/2/05%20FECYT%203714%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1._ Formato de encuesta realizada

Cuestionario

Encuestadora: Selenia Vera

Encuestados: Personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla

Objetivo: Analizar la multifuncionalidad de las secretarías ejecutivas y la importancia en la demanda laboral de las empresas privadas.

Lugar: La Asociación de Producción Agrícola Isla.

1.- ¿considera usted que la labor de las secretarías es importante dentro de las instituciones?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.- ¿dentro de la institución ha necesitado Ud. de la ayuda de una secretaria?

- a) Si
- b) no

3.- ¿Considera Ud. que las secretarías de la institución realizan muchas actividades?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

4.- ¿cree Ud. que una secretaria multifuncional, realiza todas sus actividades de manera óptima?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

5.- ¿Considera importante analizar si existe una sobre carga de actividades para las secretarías?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

6.- ¿considera usted que el buen funcionamiento de la institución tiene relacion con el buen desempeño de las secretarias?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

7.- ¿considera que en su lugar de trabajo las secretarias cuentan con las herramientas necesarias para facilitar su trabajo?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

8.- ¿considera usted importante realizar folletos de concienciación laboral para así demostrar a la comunidad empresarial que una secretaria con demasiadas actividades a cargo no desempeña sus actividades de manera óptima?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Anexo._ 2 Tabulación total de los resultados

Tabla 1

¿considera usted que la labor de las secretarias es importante dentro de las instituciones?

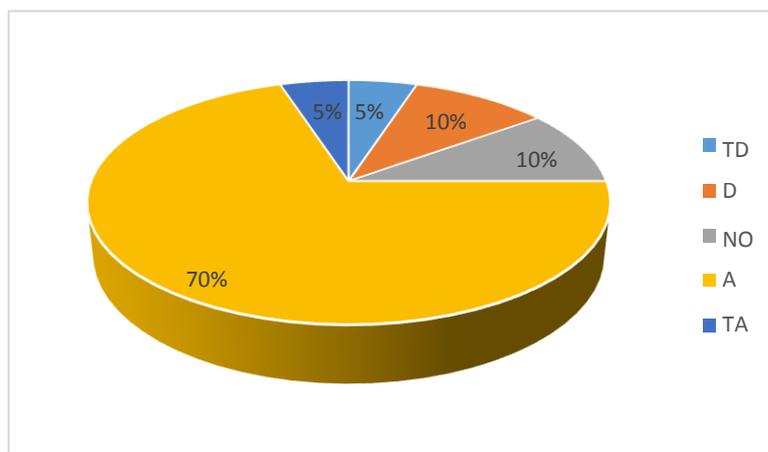
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TD	1	5%
D	2	10%
NO	2	10%
A	14	70%
TA	1	5%
Total	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la asociación de producción agrícola Isla.

Figura 1

¿considera usted que la labor de las secretarias es importante dentro de las instituciones?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 20 personas que laboran en ASOPROAISLA 5% respondió que está totalmente en desacuerdo que la labor de las secretarias es importante dentro de las instituciones, un 10% está en desacuerdo, el 10% decidió no opinar, un 70% está de acuerdo y un 5% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está de acuerdo en que la labor de las secretarias es importante dentro de las instituciones.

Tabla 2

¿dentro de la institución ha necesitado Ud. de la ayuda de una secretaria?

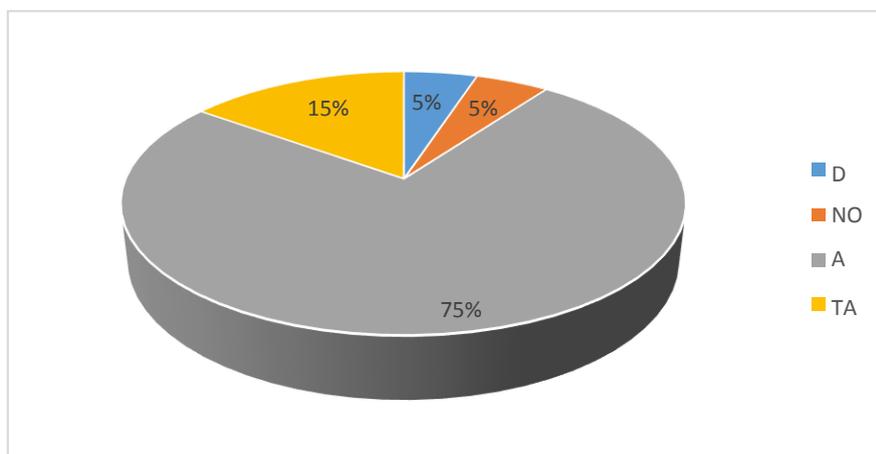
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
D	1	5%
NO	1	5%
A	15	75%
TA	3	15%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Figura 2

¿dentro de la institución ha necesitado Ud. de la ayuda de una secretaria?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA el 5% respondió que está en desacuerdo y considera que dentro de la institución ha necesitado de la ayuda de una secretaria, el 5% decidió no opinar, un 75% está de acuerdo y un 15% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje considera que ha necesitado en algún momento de la ayuda de una secretaria.

Tabla 3

¿Considera Ud. que las secretarias de la institución realizan muchas actividades?

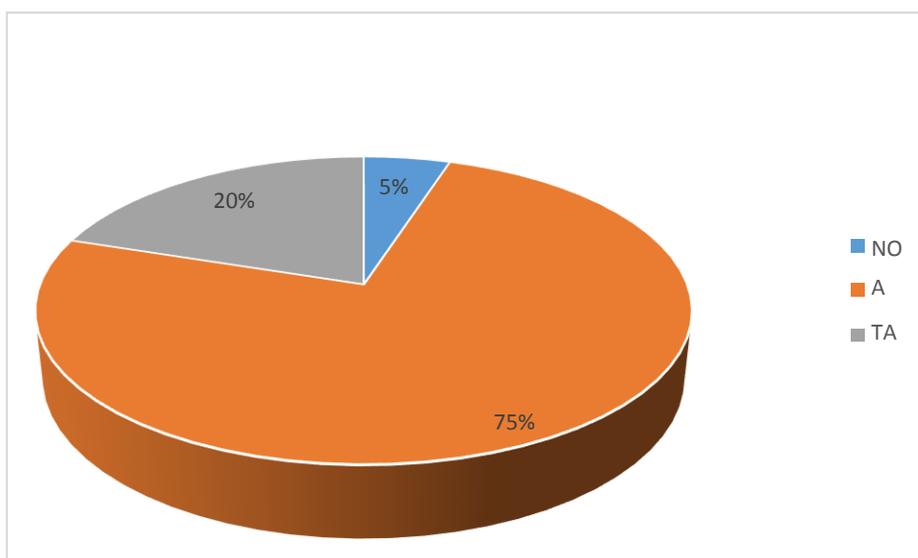
FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	1	5%
A	15	75%
TA	4	20%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Figura 3

¿Considera Ud. que las secretarias de la institución realizan muchas actividades?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA el 5% no respondió respecto a que las secretarias de la institución realizan muchas actividades, el 75% está de acuerdo y un 20% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está de acuerdo en que las secretarias de la institución realizan muchas actividades

Tabla 4

¿cree Ud. que una secretaria multifuncional, realiza todas sus actividades de manera óptima?

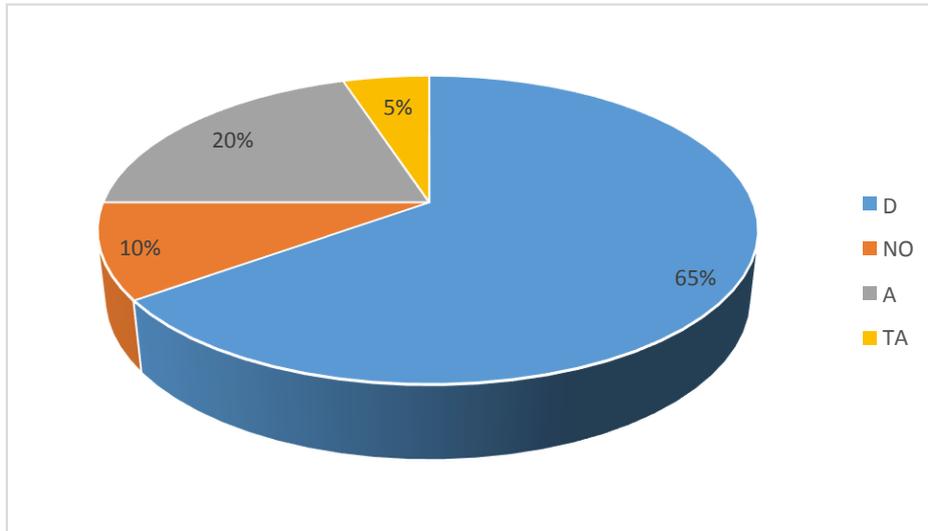
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
D	13	65%
NO	2	10%
A	4	20%
TA	1	5%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Figura 4

¿cree Ud. que una secretaria multifuncional, realiza todas sus actividades de manera óptima?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA el 65% respondió que no considera que una secretaria multifuncional, realiza todas sus actividades de manera óptima, el 10% decidió no opinar, un 20% está de acuerdo y un 5% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor número de personas encuestadas no considera que una secretaria multifuncional, realiza todas sus actividades de manera óptima en beneficio de la institución.

Tabla 5

¿Considera importante analizar si existe una sobre carga de actividades para las secretarias?

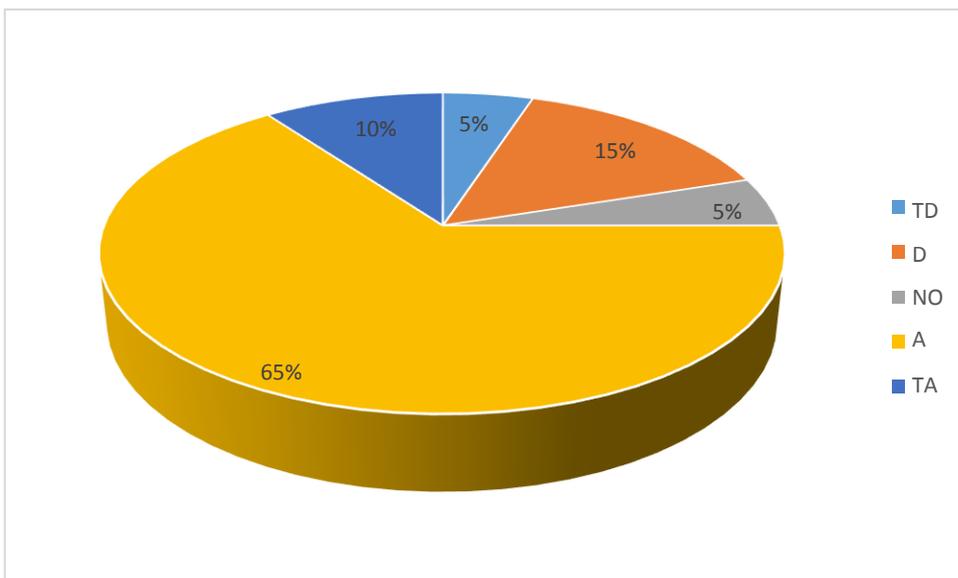
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TD	1	5%
D	3	15%
NO	1	5%
A	13	65%
TA	2	10%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Figura 5

¿Considera importante analizar si existe una sobre carga de actividades para las secretarias?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA se obtuvo como resultado el 5% respondió que está totalmente en desacuerdo que sea importante analizar si existe una sobre carga de actividades para las secretarias, un 15% está en desacuerdo, el 5% decidió no opinar, un 65% está de acuerdo y un 10% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está de acuerdo en que es importante analizar si existe una sobre carga de actividades para las secretarias.

Tabla 6

¿considera usted que el buen funcionamiento de la institución tiene relacion con el buen desempeño de las secretarias?

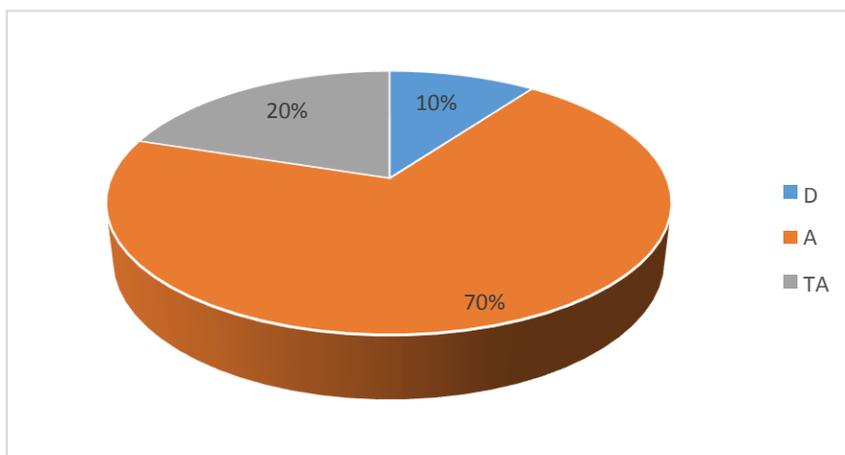
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
D	2	10%
A	14	70%
TA	4	20%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Figura 6

¿considera usted que el buen funcionamiento de la institución tiene relacion con el buen desempeño de las secretarias?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA el 10% respondió que está en desacuerdo en que el buen funcionamiento de la institución tiene relación con el buen desempeño de las secretarias, 70% de acuerdo y un 20% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está en de acuerdo en que el buen funcionamiento de la institución tiene relación con el buen desempeño de las secretarias.

Tabla 7

¿considera que en su lugar de trabajo las secretarias cuentan con las herramientas necesarias para facilitar su trabajo?

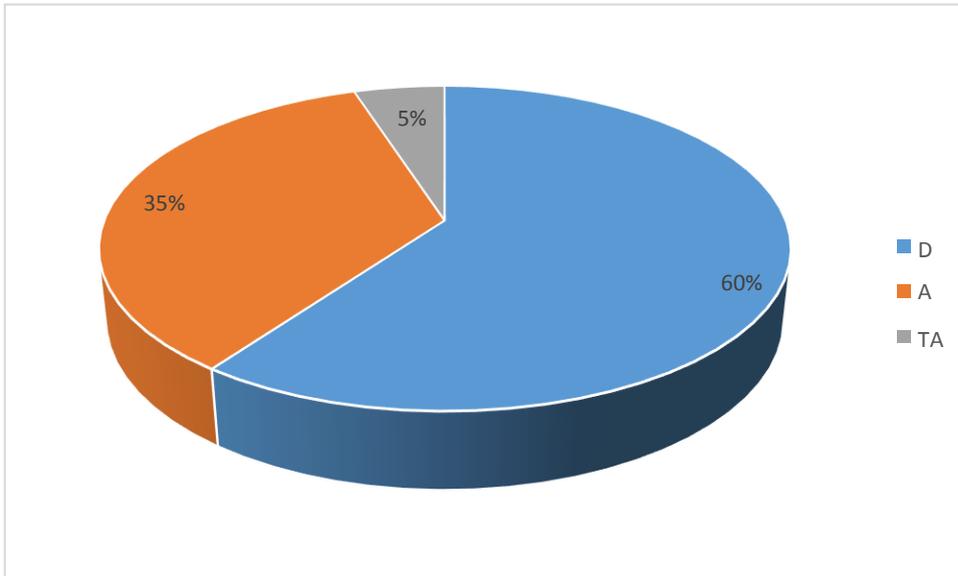
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
D	12	60%
A	7	35%
TA	1	5%
TOTAL	20	100%

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Figura 7

¿considera que en su lugar de trabajo las secretarias cuentan con las herramientas necesarias para facilitar su trabajo?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA el 60% respondió que está en desacuerdo que en su lugar de trabajo las secretarias cuentan con las herramientas necesarias para facilitar su trabajo, 35% de acuerdo y un 5% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está en desacuerdo respecto que en su lugar de trabajo las secretarias cuentan con las herramientas necesarias para facilitar su trabajo

Tabla 8

¿considera usted importante realizar folletos de concienciación laboral para así demostrar a la comunidad empresarial que una secretaria con demasiadas actividades a cargo no desempeña sus actividades de manera óptima?

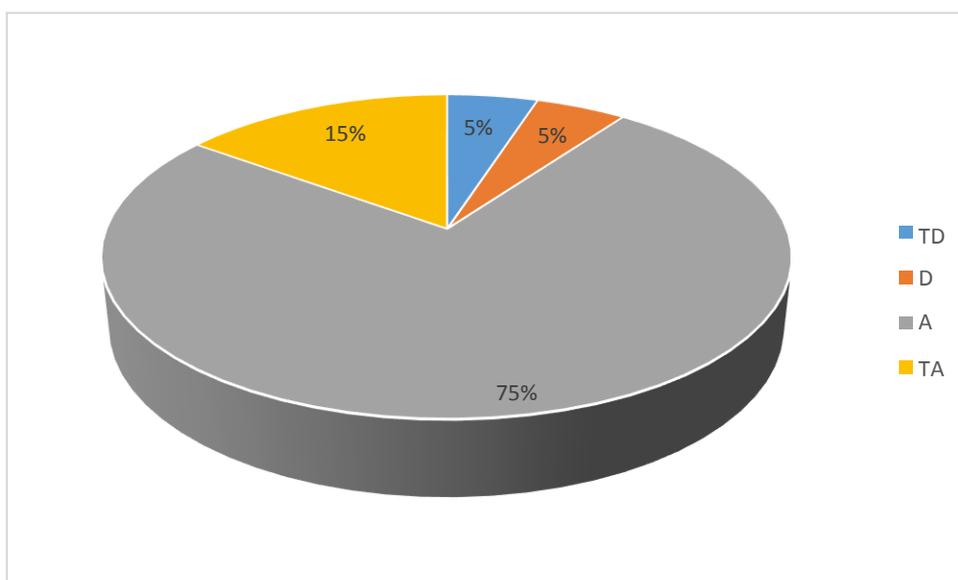
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TD	1	5%
D	1	5%
A	15	75%
TA	3	15%
TOTAL	20	100

Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Figura 8

¿considera usted importante realizar folletos de concienciación laboral para así demostrar a la comunidad empresarial que una secretaria con demasiadas actividades a cargo no desempeña sus actividades de manera óptima?



Elaborado por: Vera Selenia

Fuente: encuesta realizada al personal de la Asociación de Producción Agrícola Isla.

Análisis: de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 20 trabajadores de ASOPROAISLA el 5% respondió que está totalmente en desacuerdo en que es importante realizar folletos de concienciación laboral para así demostrar a la

comunidad empresarial que una secretaria con demasiadas actividades a cargo no desempeña sus actividades de manera óptima , un 5% está en desacuerdo, un 75% está de acuerdo y un 15% está totalmente de acuerdo lo que significa que el mayor porcentaje está de acuerdo en que realizar este tipo de actividades.

Anexo 3._ Evidencias de la encuesta realizada a los trabajadores de la Asociación de Producción Agrícola Isla y Tutorías con la docente.



Figura #1. Recibiendo las tutorías correspondientes con el docente tutor para desarrollar el estudio de caso.



Figura #2. Aplicando la debida encuesta al personal de trabajo de la Asociación de Producción Agrícola Isla. (ASOPROAISLA).



Figura #3. En el lugar donde se realizó la encuesta, oficinas de (ASOPROAISLA).



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**



Vinces Marzo 8, 2022

Señor(es):

ASOCIACION DE PODUCCION AGRICOLA ISLA ASOPROAISLA

Gerente, Sr. Rey Falquez Valenzuela

Vinces. -

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **VERA GOMEZ SELENIA LISSETH**, con cédula de identidad # **1207219906**, 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 de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa 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: **“LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y LA IMPORTANCIA EN LA DEMANDA LABORAL DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL CANTON VINCES”**).

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**

Recibido
08-03-2022

