

1. INTRODUCCIÓN

La labor de las secretarías es una de las funciones muy importante dentro de una empresa, a través de ella se comunican los distintos sectores del organismo, su buen desempeño hace fluir la información y el engranaje de la institución así como, el trabajo en equipo y eficiente.

En el presente trabajo se pretende evidenciar las dificultades del desempeño laboral de las secretarías y su incidencia en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, este trabajo de investigación se estructura en cuatro capítulos que se detallan a continuación.

En el primer capítulo, se estructura de la problematización del trabajo de investigación, su problema general, problemas específicos, delimitación de la investigación, el propósito de lo que se quiere alcanzar de forma macro y micro, y la justificación de dicha investigación.

En el segundo capítulo, está conformado del marco teórico, conceptual, referencial, sus antecedentes investigativos, posturas teóricas, las hipótesis generales y específicas, respectivas variables en este capítulo se hace, una recopilación de contenidos científicos que ayudaran a entender la problemática existente, de las distintas teorías planteadas en esta investigación.

En el tercer capítulo, se detalla los resultados obtenidos de la investigación, pruebas estadísticas aplicadas, análisis e interpretación de datos, conclusiones, recomendaciones generales y específicas.

En el cuarto capítulo describe la propuesta de solución de los posibles problemas que se plantearon en la investigación con sus respectivos indicadores: alternativas obtenidas los alcances y los aspectos básicos de las alternativas los antecedentes y la justificación del propósito de la propuesta los objetivos generales y específicos la estructura de la propuesta y sus componentes y los resultados obtenidos de las alternativas.

CAPÍTULO. I

1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Desempeño laboral de las secretarias y su incidencia en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos.

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto Internacional

A nivel internacional, la asistente administrativa cumple un rol fundamental en el funcionamiento de las organizaciones públicas o privadas. En la actualidad ya no sólo debe poseer los conocimientos básicos, que la gestión administrativa requiere para esta labor, sino también cualidades personales que manifiesten su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. Ya que son estándares que exige la globalización.

Además de esto la secretaria es el eje de la oficina, ya que hace las veces cuando jefe no está, es allí donde representa la lealtad y responsabilidad. Los derechos y virtudes de las secretarias han sido reconocidos desde la creación de la Asociación Nacional de las Secretarias en Estados Unidos en el año de 1942. Las secretarias son consideradas hoy en día una pieza fundamental en el funcionamiento de una compañía

Para los países como Colombia, Venezuela, Perú, Bolivia y Ecuador, tanto en las transnacionales como en las PYMES, (Pequeñas y medianas empresas), en todas las instituciones públicas o privadas el desempeño de las secretarias o asistentes de

gerencia como se las llama también, ha evolucionado de manera general y de acuerdo a las exigencias de las nuevas corrientes que invaden el mercado laboral.

1.2.2. Contexto Nacional

En el Ecuador se ha evidenciado en los últimos años a nivel empresarial con respecto a la secretaria ejecutiva, o como se le denomina ahora con más exactitud: la asistente de gerencia. Sin embargo, algo que no ha cambiado es el papel clave que cumplen estas profesionales, consideradas como ejecutivas de altas gerencias, en la actualidad es importante el protagonismo, ya que se presentan en el mundo de los negocios donde aumenta paulatinamente sus conocimientos del manejo de las agendas y asuntos personales de sus jefes a saber cómo solucionar conflictos, atender cuestiones y los procedimientos administrativos, de igual modo la secretaria ejecutiva o asistente de gerencia moderna ya no sólo debe tener la sabiduría básica que la gestión empresarial necesita, sino también cualidades personales en las que se demuestre habilidades, destrezas, inteligencia y ser discreta.

1.2.3. Contexto Local

En el ámbito local se ha podido evidenciar que las secretarias o asistentes administrativos requieren de un mayor conocimiento para poder ejercer sus funciones laborables como en el GAD, las secretarias desempeñan las funciones designadas por el director de la institución antes mencionada, el papel otorgado como las secretarias ejecutivas que lo realizan en su desempeño laboral, es importante que las administrativas sean ocupadas por profesionales capacitados en el área específica, las políticas de la función moderna obliga a replantear la contratación de los funcionarios específicas. La exigencias de una sociedad laborable obliga a que los centros de educación superior replante los contenidos educativos para mejorar la formación del perfil profesional de las secretarias(os). Se conoce que toda actividad laboral se

fundamenta relaciones humanas positivas que constituya en el comportamiento que dinamice la armonía y el funcionamiento en una empresa o institución.

1.2.4. Contexto Institucional

La actividad laboral en la mayoría de las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Los Ríos, depende siempre de la presión de hechos como el servicio, metas y resultados, además dan exigencias internas que tienen que ver con el reglamento o las normas de las organizaciones. Por lo mismo, los administradores o líderes deben planear y organizar el trabajo no solo en cada paso de las operaciones, sino también en la selección de las personas y grupos con los cuales puedan asumir sus responsabilidades.

Un ejecutivo consciente de los objetivos de su actividad reconoce la importancia que tienen para el éxito de sus funciones el carácter y personalidad de sus empleados. A eso se debe la constante preocupación para desarrollar y optimizar mecanismos como las entrevistas de selección y demás pruebas que se utilizan en la selección de los aspirantes a un cargo, incluso el periodo de prueba tiene por objeto evaluar personalidad, capacidad y disposición para el trabajo.

El desempeño laboral de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de Los Ríos, en la actualidad no tiene el mismo significado hace unos años atrás en el pasado, cuando los requerimientos de la sociedad eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente administrativo que comprende la oficina. A pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con remplazar su función, está lejos de lograrlo. Para muchos servidores que ocupan estos cargos, les resulta una exigencia constante. Son muchos los factores que se deben tener en cuenta, entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen persona.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Los procesos administrativos es la base fundamental o estructura de toda institución, el o la secretaria(o) debe estar apta para gestionar dichos procesos y así brindar una asistencia eficiente a su jefe; sin embargo esta es una concepción relativamente nueva de la asistencia en el campo secretarial, es desconocida por los (as) servidoras públicas.

Los profesionales especializados en el área secretarial que realizan las actividades relacionadas con el manejo de la tecnología aún siguen siendo un reto permanente que a muchos deja con deficiencias y limitaciones a la hora de realizar sus actividades, lo que desmejora su competencia laboral poniendo en riesgo su trabajo, no solo del jefe inmediato sino del equipo de trabajo que está bajo su responsabilidad. De esta forma se ha observado un desarrollo institucional, donde es efímero e inalcanzable, cayendo en deficiencias regularmente y necesitando de mayor tiempo para su corrección y ejecución dentro de las entidades públicas. Debido al desarrollo de la competitividad exige que las instituciones sean más eficientes en su calidad de organización del trabajo mediante valores y principios en las relaciones laborales para garantizar su permanencia y continuidad en sus funciones.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema General.

¿De qué manera incide el desempeño de las Secretarías en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado, Provincial de Los Ríos?

1.4.2. Sub-problemas o Derivados

- ¿Cómo influye el desempeño secretarial en los procesos administrativos del Gobierno Provincial de Los Ríos?
- ¿Qué características tiene el desempeño secretarial en los procesos que ejecuta el Gobierno Provincial de Los Ríos?
- ¿Cómo mejorar los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

➤ Objeto de Investigación

El Desempeño Laboral de las Secretarias.

➤ Delimitador espacial

Esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

➤ Delimitador temporal

Esta investigación se realizó durante el periodo: 2015.

➤ **Delimitador demográfico**

En esta investigación se han considerado como objeto de análisis a las secretarías/os y a los usuarios que será de quienes se obtenga la información que se requiere.

➤ **Unidades de Información**

La información se la obtuvo de las secretarías (os) y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

Secretarías/os: 10

Usuarios: 45

1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se ha podido observar que la función secretarial cumple un rol muy importante en el Gobierno Autónomo Descentralizado de los Ríos, se sabe a qué las asistentes facilitan el funcionamiento y organización de una empresa, ya que las exigencias en el mundo actual cada día es más competitivo en las organizaciones públicas y privadas en cual aplica un modelo de gestión ejecutiva innovador apegado a los nuevos retos que la sociedad actual impone, esto permitirá mejorar el desempeño laboral de manera satisfactoria, el compromiso y la participación de las oficinas modernas obligan a reestructurar el perfil de las secretarías; y se debe tomar en cuenta las competencias que permitan brindar a los funcionarios (as) las alternativas y oportunidades para realizar sus competencias, se pretende investigar el desempeño laboral de las Secretarías en los procesos administrativo para generar alternativas que mejoren el nivel de conocimientos para brindar información para el bienestar personal e Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

En este trabajo se beneficiará los profesionales del área administrativa potencializando sus destrezas en base a las exigencias del modelo de las instituciones actuales donde se constituye en un punto determinante de apoyo para la gerencia de una institución, es necesario conocer que los proceso administrativos que le permita garantizar resultados y beneficios que favorezcan a las instituciones públicas y privadas.

De aquí nace la necesidad y la importancia de este estudio, porque el desarrollo organizacional se fundamenta en la aplicación básica de los procesos administrativos que puedan lograr el máximo potencial para crecer profesional y personalmente, en concordancia con la visión y misión de la institución considerando las nuevas estructuras gerenciales que desempeñan las secretarias como las cualidades positivas que corresponde a una oficinista como ser eficiente , responsable, activo, inteligente, profesional, sociable, culto, organizado, cumplido y discreto.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Objetivo General

Determinar cómo influye el desempeño Secretarial en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Investigar las características que tiene el desempeño secretarial en los procesos administrativos que ejecuta el Gobierno Provincial de Los Ríos.

- Analizar la incidencia del desempeño secretarial en los procesos administrativos del Gobierno Provincial de Los Ríos.

- Mejorar los procesos administrativos del Gobierno Autónomo descentralizado provincial de Los Ríos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco Conceptual

Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo & Guerra, 2007). Además otra definición interesante como la de Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones debido a esto es necesaria la organización, ya que el individuo es el eje primordial en la labor y la satisfacción en su trabajo. (Araujo & Guerra, 2007).

En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner (2010), quien afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Sin embargo, otro concepto fundamental con esta investigación es la que utilizan (Milkovich & Boudreau, 2012), pues mencionan el “desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (Queipo & Useche, 2002).

Desempeño Organizacional

La mayoría de las organizaciones sin fines de lucro consideran su desempeño en términos del cumplimiento de los mandatos asociados a su misión, sus objetivos o sus metas. Por ejemplo, se considera que una universidad es efectiva en la medida en que proporciona enseñanza, se dedica a la investigación y ofrece un servicio a la comunidad. No obstante, las universidades, al igual que otras organizaciones, necesitan llevar a cabo sus actividades en el marco de algunos parámetros de recursos.

Para tener un buen desempeño, aun las organizaciones educativas deben operar con eficiencia, según se mide, por ejemplo, por el costo por egresado universitario. Como se mencionó anteriormente, la efectividad y la eficiencia en una época constituían los conceptos estándares utilizados para determinar el desempeño organizacional. Sin embargo, desde los años setenta han surgido otras numerosas variables relacionadas con el desempeño organizacional, como la moral, la innovación, el recambio de personal, la adaptabilidad y la orientación al cambio.

Hay muchas nuevas ideas en circulación y está claro que diferentes interesados directos quieren diferentes tipos de desempeño organizacional. Muchas de estas ideas apuntan a asegurar que la organización pueda sobrevivir con el tiempo. Esto se puede denominar “la relevancia permanente para los interesados directos”. Según nuestro marco, una organización tiene un buen desempeño cuando equilibra efectividad, eficiencia y relevancia a la vez que mantiene su viabilidad financiera.

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

- Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

Chiavenato (2001), refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.”

Evaluación del desempeño en el trabajo

“Lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo” (Amorós, 2010).

Según Werther y Davis (1996), La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna.

La mayor parte de los empleados procura obtener actividades acción sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Usos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. La vinculación de la persona al cargo.

- Entrenamiento.
- Promociones.

- Incentivos por el buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
- Auto perfeccionamiento del empleado.
- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa.
- Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases:

- Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

Beneficios para el individuo:

- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).
- Estimulación del trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores. Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas. Atiende con prontitud los problemas y conflictos, en la toma de decisiones que justifican las actividades de la institución. (SOSA, 2012)

Beneficios para el jefe

Es el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación contando con un sistema de subjetividad para alcanzar una comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma que se desarrolla éste. (SOSA, 2012). Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje. (SOSA, 2012).

Beneficios para la empresa

Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo: Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias. (SOSA, 2012).

Puede dinamizar su política de Recursos Humanos, ofreciendo oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo. (SOSA, 2012)

Marca con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos. Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución. Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio. (SOSA, 2012).

Secretaria

Las secretarias también denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo con el cual colabora, es decir, la secretaria del presidente de una empresa es la gestora de su tiempo para que este no tenga más que preocuparse en la toma de decisiones en la empresa, (definicionabc.com, 2012) ya que la secretaria es la persona encargada de múltiples funciones básicas para que su jefe no tenga que preocuparse, por ejemplo llamadas telefónicas, recepción de documentos y otros. Donde es la gestora de gestión del empresario o persona. (definicionesdepalabras.com, 2012).

Cualidades de la Secretaria

Las cualidades esenciales de la secretaria son las de una persona líder en su vida personal y profesional por lo que se puede resumir de la siguiente manera:

- Responsabilidad y ética profesional
- .Capacidad de entenderse con los demás.
- Lealtad, honestidad e integridad.
- Creatividad, iniciativa y sentido común.
- Dinamismo y buen juicio.
- Presentación personal impecable.
- Capacidad de entender y asimilar situaciones nuevas.
- Fuerza de voluntad para desarrollar el sentido de persistencia.
- Sentido de humor que le ayude a sobrepasar las dificultades.
- Autocontrol

El rol De La Secretaria en la antigüedad

La televisión del pasado las ha estereotipado como lindas señoritas que tomaban mensajes en las rodillas de sus jefes; las nuevas tendencias en materia organizacional incluso las han querido borrar del mapa empresarial.

Lamentablemente a la secretaria no se le daba la importancia que merecía, únicamente su trabajo se limitaba a:

- Tomar nota taquigráficamente
- Transcribir dictados
- Tener buena ortografía
- Redactar cartas y escritos
- Archivar y mantener en orden el archivo
- Ser puntual y discreta

- Sin que sobre ella recaiga responsabilidad y toma de decisiones de
- trascendencia para la empresa.

El rol de la Secretaria en la actualidad

En las últimas décadas el papel de las secretarias ha sido más relevante y su imagen ya no está asociada más a lo de una máquina de escribir, sino a la pantalla de una computadora. Con cibernética, otra es la historia de la secretaria de hoy, dejó el papel de la que “escucha, escribe y calla “. Para cumplir un papel cada vez más activo en las diversas empresas donde se desenvuelve.

Las secretarias de hoy sienten los cambios del mercado laboral trabajan para más gente y cumplen otras funciones. Hoy es una rareza que una secretaría maneje las cuestiones de un solo jefe. En muchas compañías les cambiaron hasta el nombre: hoy llamadas team assistant, lo que traducido es asistente del equipo, una manera elegante de decir que dan soporte a varios gerentes o, en muchos casos, a toda un área.

Hoy son solucionadoras de problemas y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo. Hoy, el 40 por ciento de sus responsabilidades tiene que ver con el manejo de agenda, la atención de llamadas y el manejo de archivo. El 60 restante, con el cumplimiento de los objetivos del área a la cual reportan.

Las secretarias requieren una capacitación más amplia en negocios. Cómo desarrollarse profesionalmente. Cada vez son sometidas a mayores presiones para seguir en carrera y encuadrar sus competencias dentro de un rol que está en plena renovación. Hasta hace algunos años bastaba redactar bien, saber inglés y algo de computación, tener buena presencia, saber organizar una agenda, atender el teléfono y ganarse la confianza del jefe.

Pero hoy, las secretarias no sobreviven si no tienen además iniciativa propia, conocimientos de finanzas y negocios, habilidades de comunicación.

“Antes las secretarias cuidaban las espaldas de un jefe; ahora administran recursos”. Sin embargo las secretarias están muy descuidadas por las empresas. Cuando llega el momento de capacitar, la prioridad son siempre los gerentes y luego se quedan sin presupuesto. “Para la mayoría, capacitarse es un esfuerzo voluntarista.

Si bien las habilidades Técnicas: idiomas, redacción, protocolo computación son importantes, a esta altura son de conocimientos básicos. Lo que las secretarias necesitan es tener valor agregado. Esto consiste en tener herramientas para trabajar en equipo, autonomía para resolver las situaciones y conocimientos de contabilidad y finanzas para armar presupuestos. Además, las secretarias tienen que desarrollar habilidades de gestión que les permitan tomar decisiones y manejar las relaciones interpersonales con criterio.

Procesos Administrativos

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (DRAE, 1970); explica que la administración es la acción y efecto de administrar (del Latín Administrativo). Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

(DRAE, 1970); Esta es una definición genérica que nos dice mucho, un poco restringido, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo (Henry Fayol 2010), un autor trascendente, definió operativamente la

administración diciendo que la misma consiste en "proveer, organizar, mandar, coordinar y controlar" además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

(Terry, 2011), explica que la administración es un proceso distinto que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, desempeñar para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Desde finales del siglo XIX se define la administración en términos de cuatro funciones específicas: la planeación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco y ha sido objeto de cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. (Terry, 2011), es un procedimiento sistemático de hacer las cosas en beneficios de los funcionarios donde aplica la administración referente a las aptitudes o habilidades con el propósito de alcanzar las metas proyectadas. (Terry, 2011). Oros de los modelos es la representación de las relaciones complejas en términos fáciles de entender los procesos de la administración.

Estas formas de presentación aborda las relaciones formales que evolucionan con el tiempo, sin embargo las relaciones descritas están entrelazadas e implicadas en el modelo. (Terry, 2011). Por ejemplo, se usan estándares para evaluar y controlar las acciones de los empleados, pero establecer estas normas forma parte inherente del proceso de la planificación y es un factor integral para motivar y dirigir a los subordinados. Por otra parte, las medidas correctivas muchas veces entrañan un ajuste de planes. Los procesos de administrar en la práctica son independientes y en ocasiones dependientes y fácil de relacionarse en grupos de trabajos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo cumpla eficientemente objetivos específicos. Es un procedimiento muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución, control y evaluación que sirve para alcanzar los objetivos deseados planteados en los cuatro elementos de los procesos de la administración.

- Planificación
- Organización
- Ejecución
- Control. (Terry, 2011)

Planificación

“La planificación es el eslabón de las estrategias ya sea operativa o tácticas para alcanzar las metas deseadas. Es previa a las otras funciones de dirección; es imposible organizar, gestionar y controlar con eficacia sin unos planes adecuados”. (Gorostegui, 1994). Algunos autores coinciden en que la planificación es un proceso para establecer metas y determinar los medios que la organización empleará para alcanzar las metas y los objetivos. (Stoner, 1996 y Ortis s/f; citados en Barriga., 2009).n Otros plantean que la planificación es un proceso donde se establecen objetivos y escogen los medios antes de emprender una acción y tomar decisiones. (Goodstein, 1998 y Ackoff, 1981; citados en Barriga., 2009)

Organización

Para (Andrade, 2005); La **organización** es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto". Según (Sotillo, 2007); la "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido".

Para (Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores, & Ramos, 2004), la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito".

Dirección

(KOONTZ & CIRIL, 1985); Junto a Terry apoyan a Fayol al decir que la previsión es la base de la planeación como: “una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa”.

Otra definición considera a la planeación como un puente que se erige dónde nos encontramos y donde queremos ir. Es un proceso intelectual, es la determinación consciente de vías de acción.

Para estos autores la planeación es la más básica de todas las funciones administrativas, la cual implica una definición previa de objetivos y una descripción de las acciones que van a realizar para lograrlos, presentándose en este punto un proceso de toma de decisiones frente a los diversos programas de acción que pueden darse. Planear es entonces decidir anticipadamente que hacer cuando, como, quien, porque si bien es imposible conocer el futuro, no planear implicaría dejar las diversas situaciones sometidas al azar, a la casualidad y esta lógicamente no es la mejor manera de manejar una empresa.

(RUSSELL, 1988); Al igual que Koontz es consciente de la necesidad de planear en las organizaciones, pero además considera procurar que esta sea útil y

realmente difícil, pues es una de las actividades humanas de mayor complejidad, por lo tanto equivocarse no es un error pero conformarse con ello sí lo es.

Para Ackoff la planeación es: “...un proceso de toma de decisiones, pero es igualmente claro que la toma de decisiones no siempre equivale a la planeación”. Ackoff toma a esta función administrativa como lo que hacemos antes de realizar una acción, es decir, es una toma de decisión “anticipada”, donde se decide qué va a hacerse y de qué manera, para conseguir determinadas cosas en el futuro, por esto deben tomarse decisiones antes de actuar, pero de lo contrario la planeación no sería necesaria.

Finalmente afirma sobre el significado de la planeación, sostiene que “El no hacerlo bien no es un pecado, pero el no hacerlo lo mejor posible, sí lo es”. A raíz de la planeación es un proceso constante no debe pensarse en un plan definitivo, sino provisional que se revisa continuamente, todo esto en busca de una planeación realmente efectiva.

(CHIAVENATO, 1989); Describe a la planeación como: “la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos, se trata de un modelo teórico para la acción futura”. La considera como la primera función administrativa, pues ella es la base para las demás.

Control

Según (KOONTZ & CIRIL, 1985); control es medir y corregir las actividades de subordinados para asegurarse que los eventos se ajustan a los planes.

Según (Haimann, 2010); control es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas. El control es necesario para corregir cualquier desviación

2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación

2.1.2.1. Antecedentes Investigativos

(Donoso & Manrique, 2013); Autores: Recalde Donoso, Mariana De Jesús, Siza Manrique, María Magola; Título: DESEMPEÑO LABORAL; SECRETARIAS; SECRETARIADO; SERVICIO A LOS ESTUDIANTES.

Resumen: La presente investigación se refiere al “estudio del análisis en el desempeño laboral de la secretaria en el servicio a los estudiantes la puse si en el año 2011 – 2012”. El eficaz término del presente trabajo, tiene sus bases sólidas en una adecuada connotación diagnóstica efectuada a los involucrados directos, la exploración mencionada permitió conocer que la forma de atención de dichas profesionales a los estudiantes de las Escuelas de la PUCE-SI que son:

Ingeniería, Agronomía, Sistemas Informáticos, Comunicación Social, Arquitectura y la Escuela en Ciencias Industriales ENCI, no es la más adecuada, por otro lado la observación directa, sirvió de sustento ya que mediante la encuesta, se determinó la información que luego fue tabulada y ordenada en tablas estadísticas, en consecuencia refiriéndose al tipo de Indagación es importante hacer referencia a la Documental y de Campo, las anteriores sostuvieron dicho trabajo y permitieron tener una base sólida en el contexto bibliográfico y visual.

Los métodos Inductivo y Deductivo, ayudaron a regular las premisas de lo particular a lo general y viceversa, dicha averiguación, permitió poseer datos que fueron

procesados, a la vez que determinaron el verdadero problema y las posibles soluciones al mismo, dando así paso al planteamiento de la propuesta alternativa, dicha proposición aportará con ideas claras a los verdaderos interesados.

En consecuencia, es importante denotar que la secretaria es un ente imperante en la vida de una Institución Educativa, razón por la cual debe poseer información clara y precisa de su accionar recopilada en una Guía que contemple lo antes indicado, los resultados arrojados por la investigación así lo manifiestan.

(Alcívar & Macías, 2012); Autores: Corral Alcívar, Verónica; Quizhpi Macías, Betty; Título: Análisis del desempeño laboral del personal de secretaría del Municipio de Jaramijó y su impacto en la atención a la ciudadanía del cantón, en resumen se define el desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus talentos humanos para crear ventajas competitivas.

2.1.2.2. Categorías de Análisis

En la presente investigación las categorías de análisis surgen a partir del marco teórico, en las que se definen los conceptos que delimitan cuales son los límites y alcances de la investigación.

Desempeño laboral.- Al instante en que inicia el trabajo en una oficina se empiezan a generar documentos, que no surgen por la voluntad del hombre, sino que surgen a partir del deseo de satisfacer una necesidad, cumplir con una determinada función.

Pero cuando el número de esta documentación comienza a incrementarse, nos enfrentamos ante la interrogante de cómo guardarlos, bajo qué principios, y sobre todo, cómo encontrarlos de una manera rápida y eficiente a la hora de la búsqueda. En este punto de partida, se crea la necesidad de un Archivo, pero, ¿Qué es un Archivo? (Alcívar & Macías, 2012).

Archivo.- Se asocia con sótanos húmedos, suciedad, polvo, amontonamiento de papeles que no se mueven de lugar por años y que nadie consulta. Pero el concepto de Archivo que tratamos en la archivística se define como:

El archivo es un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos por una persona física o jurídica, o entidad pública o privada, en el desarrollo de sus funciones o de su actividad. Importancia de los Archivos. (Alcívar & Macías, 2012).

Modelos de procesos administrativos

Modelo.- Es una descripción usada para representar relaciones complejas en términos fáciles de entender. De hecho, se usó un modelo sin identificar como tal. Cuando se dijo que las actividades centrales de la administración son planificación, organización, dirección y control.

Estas cuatro formas de abordar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo, sin embargo las relaciones descritas están muchos más entrelazadas que lo que implica el modelo. (Terry, 2011). **Estándares para evaluar y controlar las acciones de los empleados.**- Establecer estas normas forma parte inherente del proceso de la planificación y es un factor integral para motivar y dirigir a los subordinados. Por otra parte, las medidas correctivas – presentadas como una actividad de control y muchas veces entrañan un ajuste de planes.

Proceso de administrar.- No entrañan cuatro series de actividades independientes o ligeramente relacionadas, sino un grupo de funciones interrelacionadas. Planificación, organización, dirección y control son los actos simultáneos e interrelacionados que mantienen muy ocupados a los gerentes. Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos.

Planeación.- Para Ackoff es: “un proceso de toma de decisiones, pero es igualmente claro que la toma de decisiones no siempre equivale a la planeación”.

Ackoff toma a esta función administrativa como lo que hacemos antes de realizar una acción, es decir, es una toma de decisión “anticipada”, donde se decide qué va a hacerse y de qué manera, para conseguir determinadas cosas en el futuro, por esto deben tomarse decisiones antes de actuar, pero de lo contrario la planeación no sería necesaria.

Finalmente afirma sobre el significado de la planeación, sostiene que “El no hacerlo bien no es un pecado, pero el no hacerlo lo mejor posible, sí lo es”. A raíz de que la planeación es un proceso constante no debe pensarse en un plan definitivo, sino provisional que se revisa continuamente, todo esto en busca de una planeación realmente efectiva.

Planeación.- “la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos, se trata de un modelo teórico para la acción futura” (CHIAVENATO, 1989).

La considera como la primera función administrativa, pues ella es la base para que se den las demás. La planeación comienza con una definición de los planes con los que se pretenden llevar a cabo.

2.1.3. Postura Teórica

Henry Fayol considera que el desempeño laboral de la secretaria es el elemento fundamental en el funcionamiento de una empresa como lo sostiene en su teoría, citado por: (Thompson, 2009), ya afirmaba la necesidad de una enseñanza organizada y metódica de la administración, de carácter general para formar mejores administradores, a partir de sus aptitudes y cualidades personales. En su época, esa idea era una novedad, su posición era la de que siendo la administración una ciencia como las demás, su enseñanza en las escuelas y universidades era plenamente posible y necesaria.

(Herzberg, 2000), determina dos factores fundamentales para el desempeño laboral en los que plántela la existencia del comportamiento de las personas. Su obra "Motivación y Factores Higiénicos". Elaboró la teoría de los factores en la que indica que las condiciones humanas y la conducta del ser humano se rige en base a dos factores:

1. Factores Motivacionales: Son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña.
2. Factores Higiénicos: Localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa.

Modelos de las 7 s de McKinsey Waterman

El modelo surgió después de analizar a las empresas más exitosas de la época en EUA y Japón, y básicamente identifica siete áreas a ser alineadas que inciden directamente en el desempeño empresarial. En inglés estas siete áreas comienzan con la letra “S” y de allí que este grupo de ideas sea conocido como el Modelo de las 7 S, se enfoca en el desempeño secretarial y el desarrollo de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, para lo cual se considera lo que establece Fayol en cuanto a la división del trabajo en especialidades, además los factores considerados en la teoría de la organización, las motivaciones de los miembros del equipo, el entorno y por último señala que para que una estrategia funcione, no basta con definir una vía de acción “exitosa” sino que su éxito dependerá en gran medida de múltiples factores internos que normalmente son menospreciados.

2.2. HIPÓTESIS

2.2.1. Hipótesis General

Mejorando el desempeño secretarial garantizaremos el desarrollo en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

2.2.2. Subhipótesis o Derivados

- La ejecución de un buen desempeño laboral mejorara los procesos administrativos en el Gobierno Provincial de Los Ríos.
- Las características del desempeño laboral se obtendrá mediante los procesos de las funciones que se ejecutaran en el Gobierno Provincial de Los Ríos.
- El diseño de un modelo organizacional en los funcionarios se integrará los procesos administrativos del Gobierno Autónomo descentralizado provincial de Los Ríos.

2.2.3. Variables

2.2.3.1. Variable independiente

Desempeño Laboral de las Secretarias

2.2.3.2. Variable dependiente

Procesos Administrativos

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados obtenidos en la Investigación

Después de haber aplicado las encuestas, se ha logrado obtener información valiosa y muy necesaria para la realización de la presente investigación. El análisis cualitativo y cuantitativo, ha sido necesaria para llegar al objeto de investigación donde hacen referencia los cuadros estadísticos ya que indican los porcentajes reales visualizándolos de mejor manera.

La recolección de información se la realizó mediante el trabajo de investigación como son las encuestas la misma que se les aplico a las secretarias de la del Gobierno Autónomo descentralizado de los Ríos. Los resultados encontrados a través de la tabulación de datos, fueron procesados y ordenados, previa a una tabulación exhaustiva de los mismos, luego se registró en tablas estadísticas que contienen las frecuencias y porcentajes de las mismas se realiza un análisis minucioso de cada gráfico, el mismo que contiene el extracto importante del proceso. A continuación se presenta en forma ordenada lo expuesto.

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

3.1.2. Análisis e interpretación de datos

Con la finalidad de recopilar información se aplica la encuesta, al desempeño de las Secretarías en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado, Provincial de Los Ríos.

Se solicita responder la siguiente encuesta considerando el instructivo

Instructivo:

- ✓ Lea y responda las preguntas
- ✓ Marque una sola alternativa
- ✓ Responda con honestidad.

Cuadro poblacional:

Unidades de análisis	Población	Muestra	Porcentaje
Secretarías/os	10	10	18%
Usuarios	45	45	82%
Total	55	55	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS

¿Estaría usted de acuerdo con un modelo organizacional para mejorar el desempeño laboral?

Cuadro. # 8 de las Secretarias/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100%
Casi siempre	0	00%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 8 de las Secretarias/os



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a las secretarias, el 100% de la población manifiesta que si está de acuerdo con un modelo organizacional para mejorar el desempeño laboral.

Interpretación

Se puede indicar por lo que tenemos que todos los encuestados están de acuerdo con un modelo organizacional para mejorar el desempeño laboral.

ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS

¿Cree usted que la función laboral está acorde con los procesos administrativos de la institución?

Cuadro. # 1 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	22%
Casi siempre	10	22%
A veces	25	56%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 1 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios, el 56% de la población manifiesta que a veces aplican los procesos administrativos, 22% siempre están de acuerdo en la aplicación de los procesos administrativo, 22% casi siempre están de acuerdo a estos procesos siempre mencionados.

Interpretación

No siempre los subordinados están de acuerdo en el ámbito laboral con los procesos administrativos, ya que no llevan un régimen adecuado en la institución.

3.2. Conclusiones Específicas y Generales

3.2.1. Específicas

1. El análisis realizado por la investigación indica que los asistentes administrativos no realizan de forma adecuada sus actividades, ya que existe dificultades en el cumplimiento de las mismas.
2. El desconocimiento de las funciones y formación profesional del personal de asistencia administrativa, impide que realicen sus tareas como lo requieren los jefes.
3. El personal de asistencia administrativa indican que no todos poseen los conocimientos adecuados sobre el manejo de las nuevas tecnologías ni conocen el manual de funciones secretariales. Dificultando un buen servicio a los usuarios.

3.2.2. Generales

1. La formación profesional es un factor que limita las funciones laborales en toda profesional, el dominio de las técnicas de redacción y organización dificultan el desarrollo laboral e institucional y el servicio a los usuarios.
2. Se llega a la conclusión que no se realizan actualizaciones de los conocimientos permanentemente y el modelo organizacionales que son elemento fundamental en el funcionamiento de toda institución que ofrezca servicios a la sociedad.

3. El incumplimiento e ineficiencia en los procesos administrativos que tienen las /os asistentes administrativos limitan el crecimiento institucional y la satisfacción de las tareas que realizan a los directores y los servicios que ofrecen a los usuarios de la misma.

3.3. Recomendaciones Específicas y Generales

3.3.1. Específicas

1. Los funcionarios administrativos deben realizar sus actividades apropiadamente y en el tiempo adecuado que se deben presentar a los jefes o usuarios.
2. Es fundamental que los asistentes administrativos tengan un perfil de formación de acorde con su desempeño laboral para que facilite las actividades.
3. El personal de toda institución del área que sea debe actualizar permanentemente sus conocimientos profesionales.

3.3.2. Generales

1. La contratación del profesional en el área secretarial adecuado facilitara las funciones laborales el dominio de las herramientas tecnológicas y la organización de archivamiento y el buen servicio a los usuarios.
2. Se debe actualizar los conocimientos de todos los funcionarios del área secretarial o asistencia administrativa permanentemente para mejorar el desempeño laboral y funcionamiento de la institución.
3. Determinar los procesos administrativos y funciones que tienen que cumplir las secretarias /os que faciliten el desempeño laboral así como el crecimiento institucional y la satisfacción a los usuarios

CAPITULO. IV

PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

4.1. Propuesta de aplicación

4.1.1. Alternativas obtenidas

Guía metodológica para mejorar el desempeño laboral y fortalecer los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincial de los Ríos.

4.1.2. Alcance de las alternativas.

Beneficiarios

Beneficiarios directos

Secretarias/os del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincial de Los Ríos

Beneficiarios indirectos

La institución los funcionarios y sociedad en general

Esta propuesta se puede aplicar porque es factible a través de una guía metodológica de capacitación a los secretarias/os, para la aplicación de los mismos haciendo que los involucrado alcancen un nivel óptimo de la importancia, dominio de los procesos administrativos que facilite el desempeño laboral del personal administrativo en beneficio de la colectividad de la institución.

4.1.3. Aspectos básicos de las alternativas.

Luego de haber analizada la problemática que existe en el desempeño laboral de los asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, situación que dificulta los procesos administrativos, los mismos que no hacen uso adecuado de los herramientas tecnológicas y su erróneo perfil de formación inadecuado en todas sus actividades limitando cumplir con las actividades laborales de cada uno de los funcionarios. Situación que se refleja en la insatisfacción de los usuarios de la institución.

Las políticas establecidas por los jefes inmediatos no permiten la elaboración de una guía sobre los procesos administrativos dificultando servicio y funcionamiento de la institución cumpla con los estándares que una institución pública debe cumplir, ofreciéndole al público un buen servicio e imagen como lo establece la ley del servicio de las instituciones públicas. Los jefes y directores no han hecho un seguimiento del desempeño y comportamiento de los funcionarios administrativos de la institución para verificar si estos cumplen a cabalidad sus funciones laborales en servicio de la comunidad en general. El desconocimiento de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Los Ríos. Dificultan el funcionamiento y atención a los usuarios.

4.1.3.1. Antecedentes

Se conoce que el desempeño laboral es una de los factores fundamentales en las actividades y funcionamiento de una empresa, el cumplimiento de las actividades de todo funcionario es la carta de presentación en cualquier campo que se desempeñe el desconocimiento de las técnicas que debe conocer una secretaria /o, como el dominio de la redacción técnicas de archivamiento y dominio de las herramientas tecnológicas

dificultad de la realización de las actividades laborales así como cumplir adecuadamente las tareas como las requieren los jefes y la satisfacción a los usuarios. Ya que los valores humanos cumplen un rol muy importantes en el comportamiento del ser humano. Sin duda los valores son el elemento indispensable en las relaciones interpersonales, que son los que nos permiten integrarnos con los demás.

El bajo nivel de desempeño de asistentes administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos hace mucho tiempo que se ha podido evidenciar que el bajo rendimiento laboral de los funcionarios del área administrativa no es la adecuada, ya que las actitudes que se observa, se podrían calificar como celos profesionales del área específica o carencia de la formación secretarial, esta situación se conoce que no permite el buen desempeño laboral de los secretarios administrativos. Ocasionando incumplimiento de sus tareas, esto ocasiona insatisfacción en los usuarios de la institución.

4.1.3.2. Justificación

Una vez realizada la descripción y explicación que se ha hecho anteriormente se puede indicar que la propósito de esta propuesta es solucionar las dificultades que tienen los secretarios/os administrativos, y su desempeño laboral y su incidencia en el funcionamiento de los procesos administrativos producen la insatisfacción de los usuarios de la institución. Situación que permite gestionar la documentación que se requiere dentro y fuera de la institución integración y compañerismo dificultan el desempeño de sus actividades, el cumplimiento y el desarrollo institucional.

La aplicación de los seminarios de capacitación fortalecerá el desempeño laboral así como los valores y principios éticos y morales en cada uno de los funcionarios de la institución, creando hábitos de respeto, responsabilidad, cordialidad y compañerismo. Creando un ambiente adecuado para ellos, institución que favorezca el funcionamiento servicio a los usuarios y a la sociedad en general del cantón Babahoyo.

La aplicación de UNA GUÍA metodológica de capacitación para las secretarías/os, permitirán mejorar el desempeño laboral, que contribuyan con el fortalecimiento de los procesos administrativos y funcionamiento de la institución así como de los usuarios.

4.2.2. Objetivo

4.2.2.1. Objetivo General

Diseñar una guía metodológica para mejorar el desempeño laboral y fortalecer los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincial de los Ríos.

4.2.2.2. Objetivos Específicos

Determinar el plan de capacitación sobre las metodologías que faciliten el desempeño laboral de las secretarías/os.

Capacitar a los a los asistentes administrativos a través de los seminarios de desempeño laboral y mejorar los procesos administrativos de la institución.

Concienciar a los secretarios de la importancia que tiene la eficiencia laboral en los procesos administrativos y la satisfacción del usuario.

4.3.3. Estructura General de la Propuesta

4.3.3.1. Título

Guía metodológica para mejorar el desempeño laboral y fortalecer los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos.

4.3.3. 2. Componente

Manual de metodología y normas técnicas de gestión documental archivo.

Técnicas de archivos

El funcionamiento de la empresa en la vida económica genera una enorme cantidad de información. De ahí surge la necesidad de almacenar y ordenar de forma más racional posible toda esa cantidad de documentación escrita, en consecuencia, toda empresa debe de contar con un sistema de archivo de documentos, al margen del sector en que opere y del tamaño que tengan las grandes empresas. Estas suelen contar con personal especializado frente este tipo de tareas.

Archivo según la frecuencia de Uso.

Podemos destacar dos modalidades de archivo según la frecuencia de uso de los documentos que conserve el archivo:

El archivo ordinario es el que se guarda los documentos de uso inmediatos. El archivo de depósito que engloba los documentos que no se consulta de modo habitual, aun siendo necesaria su conservación. La frecuencia de uso de un documento varía en función de la actualidad que este documento tenga en cada momento. A mayor actualidad mayor frecuencia y uso de consulta. Fernando Canda M (2010)

Clasificación alfabética o correlativa.

- Normativas
- Geográfica
- Ideológica o por materias
- Profesional
- Clasificación numérica
- Cronología

Numérico consecutivo o correlativa.

- Terminal
- Decimal

Clasificación alfabética

Es el sistema de clasificación que se emplea con más frecuencia debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión, así mismo, hay que apuntar que el sistema alfabético forma parte de todos los restantes. Como su propio lo indica, este sistema se fundamenta en el orden alfabético en que funcionan los nombres o razones sociales de las personas o empresas a las que se refiere. Fernando Canda M (2010).

Las características básicas de este sistema son:

- Sencillez y comprensibilidad
- Seguridad y rapidez de la localización de los documentos
- Ausencia de subgrupos o subdivisiones que se hagan más complejos su uso.
- Permanente posibilidad de añadir nuevos documentos en el lugar preciso.

¿Cómo registrar la documentación?

Una vez vista la documentación a utilizar, es necesario codificarlos y registrarlos para poder archivarlos y llevar el control de los mismos, existen diferentes formas para

registrar la documentación, les planteo una de las que podría ser la adoptada, la misma que podría ser modificada a su conveniencia, que nos ayudara a exponer los métodos de registros.

1.- Establezca una codificación que se adapte a su organización esa se puede elegir según la estructura organizativa de su empresas.

¿Cómo registrar correspondencias?

Es necesario registrar la correspondencia para poder archivar y llevar el control vamos a ver sus pasos mediante su ejemplificación que ayudara a exponer el método de registro.

1.- Establecer una codificación que se adapte a su organización.

2.- forme una codificación para los tipos de documentos. (ver pasos 1y2 del apartado: ¿Cómo registrar la documentación?)

3.- escriba una codificación para relacionar el medio o envió de la correspondencia recibida o enviada.

Fernando Canda M (2010)

Técnicas secretariales de archivo

Característica de los documentos de archivos

El documento de archivo es aquel que registra un hecho o acto administrativo, jurídico, fiscal, contable, técnico, creado, recibido manejado o usado en el ejercicio de las facultades y actividades de dependencias. Estos documentos pueden ser reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencias u otros documentos personales o comerciales. Los documentos pueden estar impresos, digitalizados o en cualquier otro tipo de tecnología, reproducible al obseso público o privado.

Característica de los documentos que no son de archivos

Los documentos que no se consideran de archivo se dividen en dos categorías:

- a) Documentos de comprobación administrativa inmediata
- b) Los documentos de apoyo informativos, ambos tipos de documentos no están sujetos al proceso de archivo, ni están considerados en la tabla por lo que cada unidad decidirá la forma y tiempo para su eliminación, sin que el periodo de uso y guarda rebase un año.

Documentos de comprobación administrativa inmediata

Son comprobante de realización de actos administrativos inmediatos, por ejemplo: vale de fotos copias, registros de visitantes, listados de envíos, facturas, de correspondencias de entrada y salida, vale de papelería, recibidos en el curso de trámites administrativos o ejecutivos, no son documentos estructurados con relación a un asunto por lo que no siguen un ciclo vital, se deben dar de baja. De manera inmediata al término de su utilidad o no más de un año.

Control de la gestión

Cuando existe respuesta oficial, la copia de la comunicación o respuesta que se reciba será archivada en orden numérico o cronológico con el nombre de la unidad. En el caso del trámite que no requieran de contestación, la autoridad ordenara el archivo con su firma y fecha en el casillero del formato. Quien tiene asignada esta responsabilidad elabore un reporte de trámite y le permita a la autoridad o jefe para las acciones que correspondan al caso.

“Secretaría Nacional de la Administración Pública”.

Documentos de apoyo administrativo

Es la documentación que se genera o conserva la oficina que se constituye por ejemplares de origen y características diversas cuya utilidad reside en la información que contiene para apoyar las tareas administrativas, tales como impresiones de documentos localizados en páginas de internet, libros, revistas, directorios, fotocopias de manuales de quipos adquiridos por la dependencia entre otros los documentos de apoyo informativos ni siguen el ciclo vital se conservan en la oficina hasta el término de su utilidad de esos documentos durante 6: meses a un año hasta concluir el periodo.

Cierre expurgo y foliación de los documentos

El expediente se cerrara cuando se concluya el tramite o asunto y se procederá a su expurgo o foliación a partir de ese momento registrarán los plazos de conservación. De los documentos.

Expurgo

Para realizar el enmiendo se identificara toda aquella documentación repetidas borradores, versiones preliminares, ejemplares múltiples de un mismo documento, copia fotostáticas de documentos existentes, en originales, hojas de recados, telefónicos y notas en tarjetas, hojas auto adheribles... por lo que únicamente deberán archivarse versiones finales de los documentos, en sus caso se podrá conservar copia si no se tiene los originales. Si el documento es parte de un asunto de expedientes de archivo. Así mismo para la adecuada conservación de los expedientes se deberán retirar todos lo que pueda ser perjudicial para los documentos.

Foliación

Una vez realizado el expurgo de los elementos perjudiciales se procederá a foliar cada una de las fojas que conforman el expediente de acuerdo al orden de los documentos de archivos. Las fojas se foliar en la esquina superior izquierda del reverso de cada foja, otros soportes que contengan información también se deberán foliar empleando los materiales que faciliten el proceso de la unidad administrativa, por lo que también se podrá llevar acabo la foliación de acuerdo como ingresen los documentos.

Para clasificar expedientes o archivos

Se deberán considerar los siguientes aspectos:

- a) Identificar las series documental cuya actividad representada por el título. De dicha serie.
- b) Asignar números de expediente
- c) General lo foja de registro del inventario general por expedientes en el sistema informático

“Secretaría Nacional de la Administración Pública”.

FORMATO GUÍA DE ARCHIVOS

	FONDO: (nombre de la dependencia)						
<i>Logotipo</i>	GUÍA DE ARCHIVOS						
	UNIDAD PRODUCTORA:						
Historia institucional:							
CATEGORÍA DE ARCHIVO (GESTIÓN O CENTRAL)							
SECCIÓN:				SUBSECCIÓN			
CÓDIGO DE ARCHIVO	S E R I E	SUBSERIE	FECHAS EXTREMAS	ALCANCE Y CONTENIDO	VOLUMEN y SOPORTE		HISTORIA ARCHIVÍSTICA
			Año inicial / año final		Cantidad	Exps físicos o exps elect	
SECCIÓN:				SUBSECCIÓN			
CÓDIGO DE ARCHIVO	S E R I E	SUBSERIE	FECHAS EXTREMAS	ALCANCE Y CONTENIDO	VOLUMEN y SOPORTE		HISTORIA ARCHIVÍSTICA
			Año inicial / año final		Cantidad	Exps físicos o exps elect	

Responsable:	Ubicación física del Archivo:
Cargo:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	

Actividades para mejorar los procesos administrativos.

Entusiasmo

Sentir entusiasmo por lo que uno hace en su trabajo es fundamental para tener un rendimiento alto. El entusiasmo hace que te sientas bien, aumenta tu motivación y disfrutes de lo que haces. La falta de motivación puede deberse a que tu trabajo no te gusta (lo que puede llevar a que la solución sea cambiar de trabajo), pero muchas veces los motivos son otros y pueden resolverse. Por ejemplo, una mala organización puede hacer que estés demasiado estresado, y que el trabajo que antes tanto te gustaba resulte una carga.

Actitud positiva e inteligencia emocional

Tanto mantener una actitud positiva cómo manejar adecuadamente tus emociones puede ser muy importante en el trabajo. Si expresas un estado emocional visiblemente alterado, puede que te rechacen o no te tomen en serio. Si estás de mal humor seguido o eres demasiado pesimista, puede que tus compañeros no se sientan cómodos trabajando contigo.

Las personas con las que trabajan necesitan saber que controlas tanto tu trabajo como a ti mismo. Intenta sonreír con frecuencia para transmitir un estado de ánimo tranquilo, confiado y positivo, y para mostrar que tienes una buena actitud hacia ellos. Si alguna persona te cae mal, intenta ver sus atributos en vez de tus defectos.

Establecer metas, organización y manejo del tiempo

Para llegar a alguna parte es importante tener claro a dónde te diriges. Proponerte metas puede aumentar tu rendimiento y darte una sensación de dirección. Establece metas tanto a corto como a largo y corto plazo establece objetivos diarios. Es

conveniente que busques organizar tu tiempo de la mejor manera posible. Usa agendas, establece horarios y planifica que vas a hacer durante el día, a qué hora y cuánto tiempo te llevará cada una de las tareas que tengas que realizar.

Adecuar tu lugar de trabajo

Es fundamental las condiciones y equipamiento de tu lugar de trabajo si no es así abre la posibilidad de que consideres una renuncia o que busques cambios radicales en tu metodología de trabajo, sin embargo, si no estás del todo motivado, esta puede ser un factor de mucho peso. Analiza que el lugar de trabajo sea conforme tus intereses y a tu personalidad. Pregúntate en qué condiciones rindes mejor y trata de implementarlas en la medida de lo posible.

Socializar sí, pero no más de la cuenta

Mucha actividad social en el trabajo puede perjudicar tu rendimiento y sobrecargarte de compromisos. Las mejores ideas surgen a solas, y luego se enriquecen poniéndolas en común. Por este motivo conviene que solo concurras a las reuniones, charlas... que sean verdaderamente necesarios.

Manejar las interrupciones

Es importante que cuando una tarea necesita concentración es importante que busques reducir al máximo las interrupciones. Pon el teléfono en silencio, y deja en claro tu necesidad de tranquilidad para poder realizar de forma exitosa tu actividad.

La comunicación

La forma de comunicarse con los demás puede ser muy importante para aumentar la productividad en ciertos aspectos de tu trabajo. Si eres amable y mantienes buenas relaciones, la convivencia en la oficina será positiva y puede que tus compañeros estén más disponibles para ayudarte a realizar tus tareas.

Algunas recomendaciones para esto son: interesarte por las personas con las que trabajas; mantener a personas de tu equipo informadas sobre las cosas importantes que estés haciendo; adelántate a cualquier pregunta que te puedan querer hacer y pregunta lo que no sabes.

En resumen, muestra que eres una persona que trabaja bien y debes hacer que trabajar contigo sea más fácil.

Duerme bien y haz una alimentación sana

Si quieres que tu cerebro rinda, debes darle a tu cuerpo todos los nutrientes que necesita para funcionar bien. También es necesario que mantengas un cuerpo sano, por lo que practicar ejercicio y dormir bien es fundamental para el rendimiento de laboral.

MATRIZ DE LA PROPUESTA

Actividades	Acción	Responsables	Productos
Actividades para mejorar el desempeño laboral.	Talleres de técnicas secretariales.	Director general De la institución.	Secretarias/os actualizados.
Establecer reuniones trimestrales o semestrales con los secretaras /os.	Convocar a todos los secretarias/os para compartir actitudes y experiencias, laborales y personales.	Jefe departamental o de área. Facilitador del proyecto.	Que los Secretarias/os logren mejorar su desempeño laboral, a través del dominio de los técnicas secretariales. Mejorar los procesos administrativos. Ofrecer mejor servicio y satisfacción a los usuarios.
Establecer actividades para mejorar el desempeño laboral.	Publicar carteles, afiches, y eventos que estimulen a los funcionarios.	Facilitador del proyecto.	Proponer nuevas fuentes de y formas, técnicas de motivación para mejorar los procesos administrativos. Mejorar el perfil profesional. Que los funcionarios se apropien de su nuevo rol. Desechar las técnicas antiguas.
Crear espacios y áreas para archivar.	Establecer comisiones y distribuir las tareas.	Jefe. Secretarias/os.	Secretarias/os. Actualizado y eficientes.
Evaluar los aspectos contemporáneos del desempeño y procesos administrativos.	Observa. Permanentemente los procesos administrativos y laborales.	Director general, jefes de áreas y departamentales.	Mejoramiento de los procesos administrativos de la institución.

➤ **Limitaciones:**

- El poco interés de las secretarias/os en la participación de los talleres de actualización para mejorar su desempeño laboral.
- Falta de recursos económicos para la contratación de los facilitadores.

4.4. Resultado esperado de las alternativas

- Los resultados obtenidos al aplicar la guía metodológica de capacitación.
- Lograr que los asistentes administrativos mejoren su desempeño laboral.
- Apliquen las técnicas secretariales y las herramientas tecnológicas para agilizar los procesos administrativos.
- Mejoramiento en la personalidad y la eficiencia en sus actividades laborales.

❖ BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, V. C., & Macías, B. Q. (2012). *Análisis del desempeño laboral del personal de secretaría del Municipio de Jaramijó y su impacto en la atención a la ciudadanía del cantón*. Manta: ULEAM.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. México: Andrade.
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). *Desempeño laboral*. Venezuela: ESC.
- Fernando Canda Moreno las secretarias ejecutivas. Madrid -España (2010)
- Argyris, C. (2004). *studies the impact of politics in state ... Finally*. Oxford: Elkjaer.
- Barbecho, P. J., & Brito, P. G. (2013). *Estrategias psicoeducativas cognitivo-conductual para desarrollar habilidades sociales en la resolución de conflictos*. Cuenca: UC.
- Carod, M., & Corea, S. M. (2010). *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado*. Sao Paulo Brasil: Argentinos S. A.
- CHIAVENATO, I. (1989). *Introducción a la teoría General de la Administración*". Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría General de la Administración*. Bogota: Mc Graw Hill.
- COFER, C. (2000). *Psicología de la Motivación*. México: Edit. Trillas.
- Cornejo, M. D. (2012). *Influencia de la carencia de habilidades sociales en el apareamiento de la ansiedad en niños y niñas de 10 a 14 años que acuden a la consulta externa de la DINAPEN-P*. Quito: UCE.
- definicionabc.com. (15 de 08 de 2012). *via Definicion ABC*. Recuperado el 12 de 09 de 2015, de [via Definicion ABC](http://www.definicionabc.com/general/secretaria.php) : <http://www.definicionabc.com/general/secretaria.php>
- definicionesdepalabras.com. (11 de 02 de 2012). *definicionesdepalabras.com/secretaria*. Recuperado el 10 de 09 de 2015, de definicionesdepalabras.com/secretaria: definicionesdepalabras.com/secretaria
- Donoso, M. D., & Manrique, M. M. (2013). *ESTUDIO DEL ANÁLISIS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EN EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA PUCE-SI EN EL AÑO 2011 – 2012*. Ibarra: UTN.
- DRAE. (1970). *Diccionario de la Real Academia Española* . Madrid: Ed. Espasa.

- DRAE, D. d. (1970). *Definición de Gestión Administrativa*. Madrid: Espasa.
- Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores, & Ramos. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Fuentes, Á. S. (21 de Marzo de 2013). *Habilidades sociales: Educar para las relaciones sociales*. Recuperado el 28 de Agosto de 2015, de Habilidades sociales: Educar para las relaciones sociales: www.psicología.com
- Guerrero, L. J. (1 de marzo de 2012). *Desempeño d ela secretaria*. Obtenido de Desempeño d ela secretaria: leydisylizeth.blogspot.com/2012/03/relaciones-humanas.html
- Haimann, T. (2010). *Management in the Modern Organization*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Herzberg, F. (2000). *Teoría de la motivación • Psicología organizacional*. Medellín Colombia: EAFIT.
- KOONTZ, H., & CIRIL, W. O. (1985). *Administración*. . México: Editorial Mc Graw and Hill.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (2012). *Human resource management*. Bston: Homewood: Irwin.
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). *El desempeño*. México : MCGRAW HIL.
- RUSSELL, A. (1988). *planeación de empresa*. México: Editorial Limusa.
- Sotillo, A. G. (28 de Agosto de 2007). *eumet.net*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2015, de eumet.net: <http://www.eumed.net/libros/2005/ags-coe/0301.htm>
- Terry, G. (2010). *Principio de Administración*. Mexico: Ateneo.
- Terry, G. R. (2011). *La administración*. Florida: Mainline.
- Thompson, J. (27 de Febrero de 2009). *Administración en Teoría*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2015, de Administración en Teoría: <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/02/principios-administrativos-de-fayol.html>
- Waterman, T. P. (1988). *En busca de la Excelencia*. Estados Unidos d Norteamérica: Warner Books.

ANEXOS

MATRIZ HABILITANTE

Problema	Objetivo general	Hipótesis general
¿De qué manera incide el desempeño de las Secretarías en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado, Provincial de Los Ríos?	Determinar cómo influye el desempeño Secretarial en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.	Mejorando el desempeño secretarial garantizaremos el desarrollo en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.
Sub problemas	Objetivo específico	Hipótesis específicas
Cómo influye el desempeño secretarial en los procesos administrativos del Gobierno Provincial de Los Ríos?	Investigar las características que tiene el desempeño secretarial en los procesos administrativos que ejecuta el Gobierno Provincial de Los Ríos.	La ejecución de un buen desempeño laboral mejorará los procesos administrativos en el Gobierno Provincial de Los Ríos.
Qué características tiene el desempeño secretarial en los procesos que ejecuta el Gobierno Provincial de Los Ríos?	Analizar la incidencia del desempeño secretarial en los procesos administrativos del Gobierno Provincial de Los Ríos.	Las características del desempeño laboral se obtendrán mediante los procesos de las funciones que se ejecutaran en el Gobierno Provincial de Los Ríos.
¿Cómo mejorar los procesos administrativos del Gobierno Autónomo descentralizado provincial de Los Ríos?	Mejorar los procesos administrativos del Gobierno Autónomo descentralizado provincial de Los Ríos.	El diseño de un modelo organizacional en los funcionarios se integrará los procesos administrativos del Gobierno Autónomo descentralizado provincial de Los Ríos

ENCUESTAS A LA SECRETARIAS

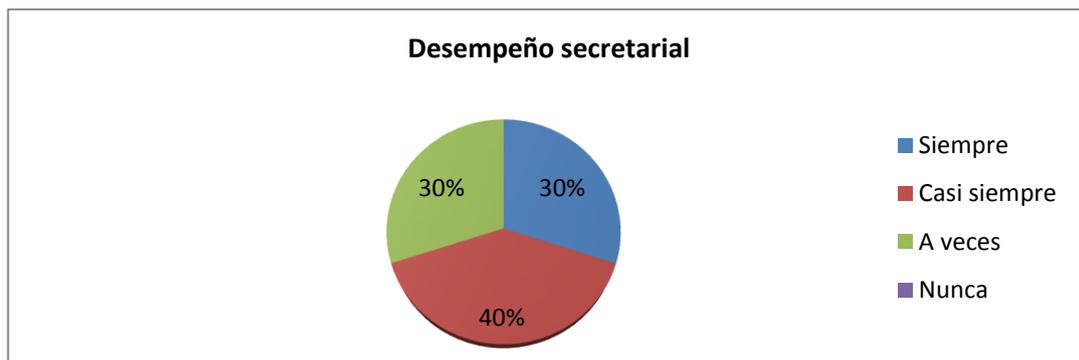
- 1) Considera usted que los procesos administrativos están acorde con las funciones que desempeñan las secretarias?

Cuadro. # 1 de las Secretarias/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
Casi siempre	4	40%
A veces	3	30%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 1 de las Secretarias/os



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a las secretarias, el 40% de la población manifiesta que casi siempre están acorde a las funciones que desempeña la secretaria, mientras que un 30% dice que siempre están acorde con las funciones que desempeñan las secretarias, un 30% dice que a veces están de acorde con el medio donde laboran.

Interpretación

La mayoría de las encuetadas indican que No siempre están acordes con las funciones que desempeñan las secretarias.

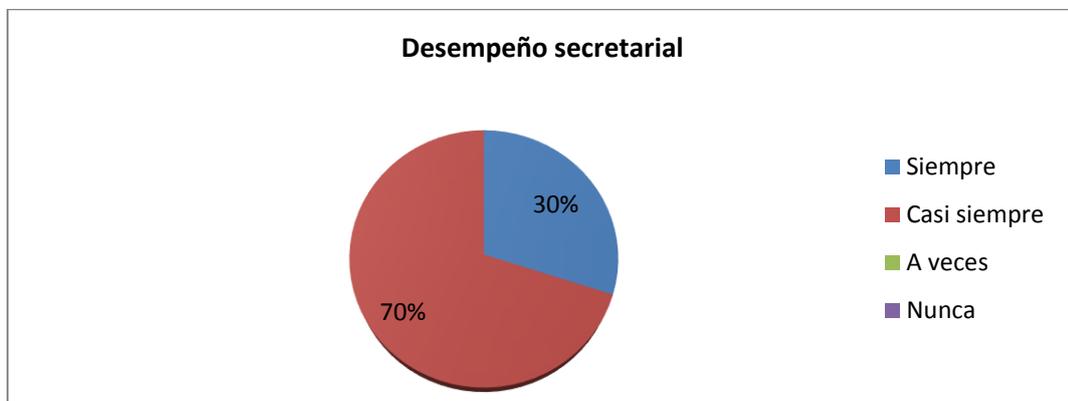
2) ¿Considera usted que las secretarías utilizan herramientas básicas para un mayor control en el área administrativa?

Cuadro. # 2 de las Secretarías/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
Casi siempre	4	70%
A veces	3	00%
Nunca:	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 2 de las Secretarías/os



Análisis de datos

De la encuesta realizada a las secretarías, el 70% manifiesta que casi siempre utilizan herramientas básicas para un mayor control en el área administrativa, mientras que un 30% dice que siempre utilizan herramientas básicas para un mayor control en el área administrativa.

Interpretación.

La mayoría de las secretarías no utilizan en su totalidad herramientas básicas para un mayor control en el área administrativa.

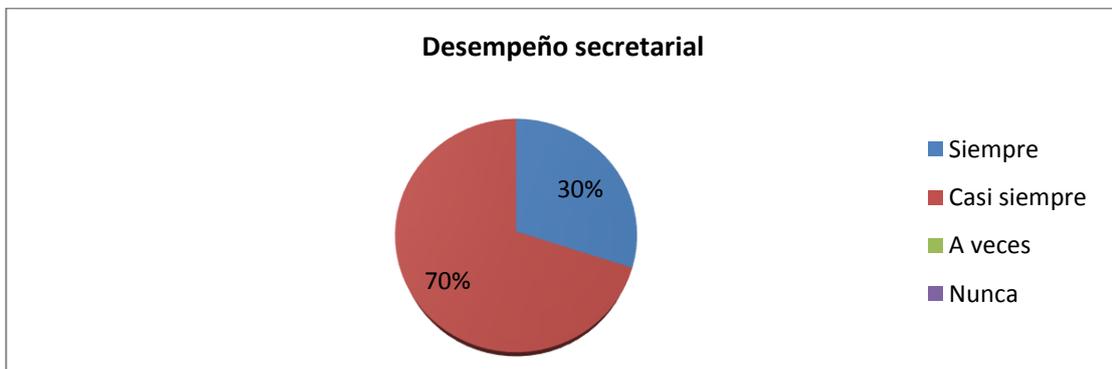
3).- ¿Cree usted que se está cumpliendo a cabalidad las tareas encomendada por el jefe?

Cuadro. # 3 de las Secretarias/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
Casi siempre	7	70%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 3 de las Secretarias/os



Análisis de datos

De la encuesta realizada a las secretarias, el 70% dice que casi siempre cumple a cabalidad las tareas encomendada por el jefe, mientras que un 30% dice que siempre cumple a cabalidad las tareas encomendada por el jefe.

Interpretación

Se puede indicar que la mayoría de los funcionarios casi siempre cumplen a cabalidad sus tareas encomendadas por el jefe.

4).- ¿Considera usted que las tareas están acorde con su área asignada?

Cuadro. # 4 de las Secretarías/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
Casi siempre	5	50%
A veces	2	20%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 4 de las Secretarías/os



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a las secretarías, el 50% de la población manifiesta que casi siempre están acorde con las tareas asignadas, mientras que un 30% dice que siempre están acorde con las tareas asignadas, un 20% de la población dice que a veces cumplen las tareas.

Interpretación

Las tareas encomendadas a los funcionarios por su jefe casi siempre están acorde con las actividades realizadas en la empresa.

5).- ¿Conoce usted cuales son las actividades de los funcionarios?

Cuadro. # 5 de las Secretarias/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
Casi siempre	4	40%
A veces	3	30%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 5 de las Secretarias/os



Análisis de datos:

De la encuesta aplicada a las secretarias, el 40% de la población manifiesta que casi siempre conoce cuales son las actividades de los funcionarios, mientras que un 30% dice que siempre conoce cuales son las actividades de los funcionarios, el 30% de los encuestados dice que a veces conoce cuáles son sus funciones.

Interpretación

La mayoría de las encuetadas indican que No siempre conoce cuales son las actividades de los funcionarios.

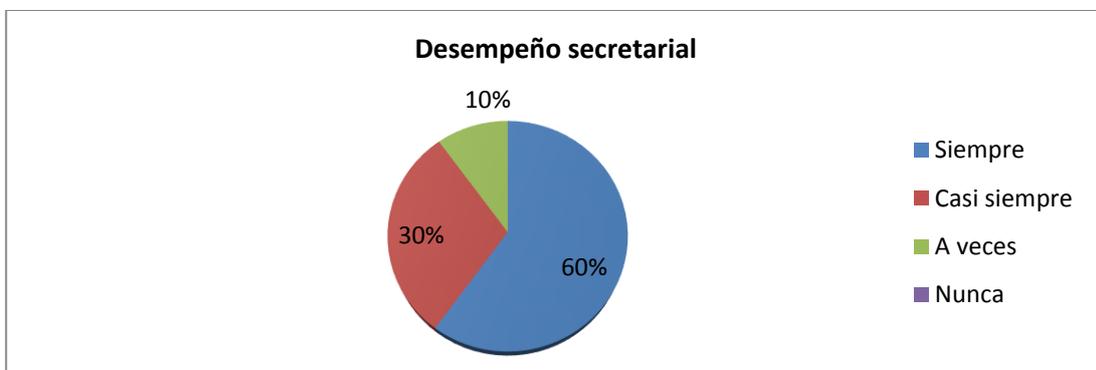
6).- Considera usted que debe existir un manual interno que demuestre las funciones de las secretarías?

Cuadro. # 6 de las Secretarías/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
Casi siempre	3	30%
A veces	1	10%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 6 de las Secretarías/os



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a las secretarías, el 60% de la población manifiesta que siempre debe existir un manual interno que demuestre las actividades aplicadas a las secretarías, mientras que un 30% de ellos dice que casi siempre debe existir un manual interno que demuestre las actividades de la misma, un 10% dice que a veces debería existir un manual existente para mejorar las funciones de secretario/a.

Interpretación:

En consideración de los funcionarios están de acuerdo que deba existir un manual interno para mejorar el desempeño laboral.

7).- ¿Aplica usted la gestión administrativa para el control a los funcionarios?

Cuadro. # 7 de las Secretarías/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40%
Casi siempre	4	40%
A veces	2	20%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 7 de las Secretarías/os



Análisis de datos

La encuesta aplicada a las secretarías, el 40%, siempre aplican la gestión administrativa para llevar un control, mientras que un 40% manifiestan que casi siempre aplican la gestión administrativa, el 20% manifiesta que a veces conocen de los procesos administrativos y si lo ejecutan

Interpretación:

En la empresa los funcionarios si aplican la gestión administrativa para un mayor control en las labores asignadas.

8).-¿Estaría usted de acuerdo con un modelo organizacional para mejorar el desempeño laboral?

Cuadro. # 8 de las Secretarias/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100%
Casi siempre	0	00%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 8 de las Secretarias/os



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a las secretarias, el 100% de la población manifiesta que si está de acuerdo con un modelo organizacional para mejorar el desempeño laboral.

Interpretación

Se puede indicar por lo que tenemos que todos los encuestados están de acuerdo con un modelo organizacional para mejorar el desempeño laboral.

9).- ¿Consideraría usted que deba existir un instructivo de las normativas que rijan el orden de la empresa?

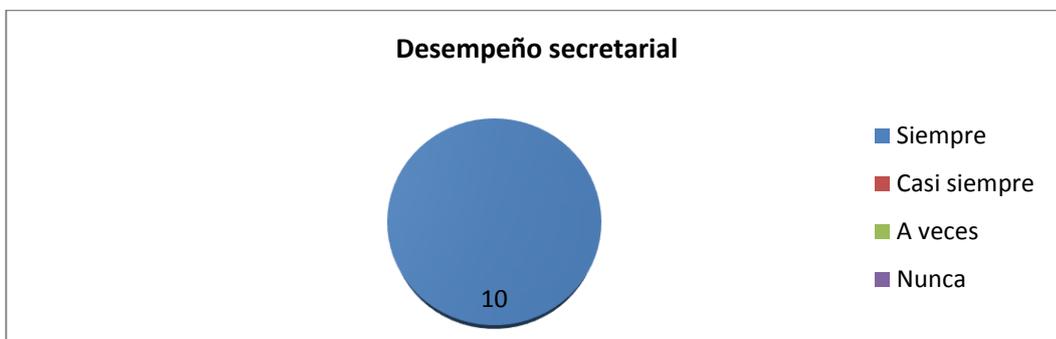
Cuadro. # 9 de las Secretarias/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	60%
Casi siempre	0	30%
A veces	0	10%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 9 de las Secretarias/os



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a las secretarias, el 100% de la población manifiesta que si gustaría que exista un instructivo de normativas para mejor control de la empresa.

Interpretación

Indudablemente todos los funcionarios están de acuerdo que debería un instructivo de normativas que rijan el orden de la empresa.

10).- ¿Cree usted que la practica en la oficina requiere de una gestión administrativa?

Cuadro. # 10 de las Secretarias/os

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100%
Casi siempre	0	00%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 10 de las Secretarias/os



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a las secretarias, el 100% siempre requieren de gestión administrativa.

Interpretación

Todos los funcionarios están de acuerdo que debería existir una gestión administrativa.

ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS

1).- ¿Considera usted que las labores que realizan las secretarias/os están acorde a sus funciones de la empresa?

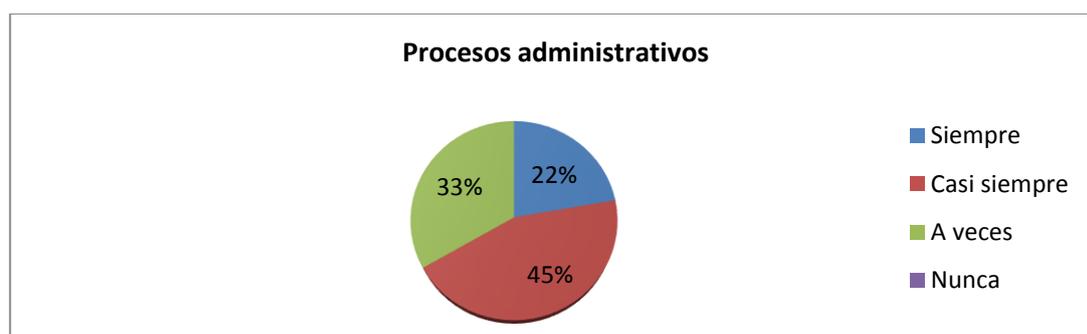
Cuadro. # 1 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	33%
Casi siempre	20	45%
A veces	15	22%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 1 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios, el 45% de la población manifiesta que casi siempre labores que realizan las secretarias/os están acorde a sus funciones de la empresa, 33% manifiestan que a veces están acorde con el labores que realizan las secretarias/os, el 22% que siempre están acorde.

Interpretación

La mayoría de las encuetados indican que No siempre las labores que realizan las secretarias/os están acorde con las funciones de la empresa.

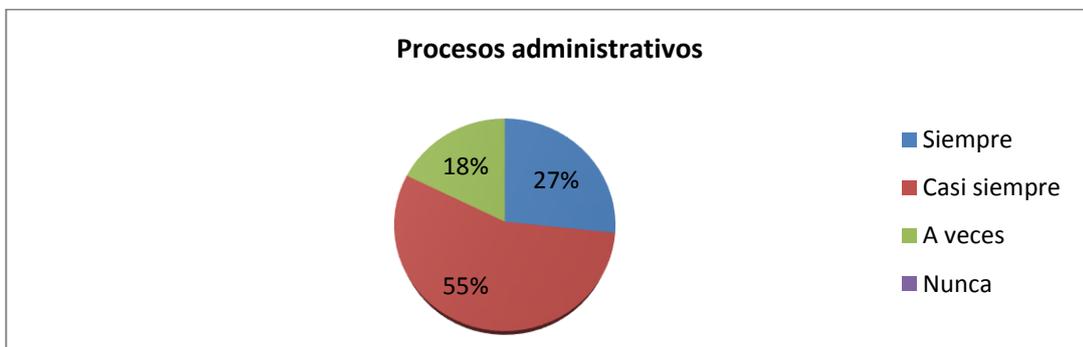
2)- ¿Considera usted que las secretarias aplican un control de información a los funcionarios?

Cuadro. # 2 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	18%
Casi siempre	25	55%
A veces	8	27%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 2 de los Funcionarios



Análisis de datos

La encuesta aplicada a los funcionarios, el 55% de la población manifiesta que casi siempre aplican un control de información a los usuarios, el 27% manifiestan siempre lo aplican, el 18% dice que a veces ellos aplican un control a los usuarios.

Interpretación

La empresa si aplica un control de información a los usuarios, utilizando un lenguaje apropiado para emitir la información.

3).- ¿Cree usted que las secretarias cumplen a tiempo las tareas encomendadas por su jefe?

Cuadro. # 3 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	33%
Casi siempre	20	45%
A veces	10	22%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 3 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios, el 45% de la población manifiesta que casi siempre, cumplen a tiempo las tareas solicitados por los jefes, mientras que un 33% manifiestan que siempre cumplen a tiempo las tareas solicitados por el jefe, 22% dice que a veces cumplen a tiempo las labores encomendadas.

Interpretación

Las secretarias de la institución consideran que casi no está cumpliendo con las tareas encomendadas por su jefe.

4).- ¿Considera usted que el trato de las secretarias es importante en las funciones laborables?

Cuadro. # 4 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	45%
Casi siempre	10	33%
A veces	15	22%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 4 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los usuarios, el 45% de la población manifiesta que siempre debe existir un excelente trato, el 33% a veces el trato de las secretarias es importante en sus funciones laborables, mientras que el 22% dice que a veces debe de existir un excelente trato de las secretarias.

Interpretación

Siempre se debe existir una buena relación humana al momento de emitir una información.

5).- ¿Cree usted que las secretarias conocen cuáles son sus funciones en el área?

Cuadro. # 5 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	25%
Casi siempre	15	33%
A veces	19	42%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 5 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios, el 42% de la población manifiesta que a veces las secretarias conocen cuáles son sus funciones en la institución, 33% manifiestan que casi siempre las secretarias conocen cuáles son sus funciones, 25% siempre las secretarias conocen las labores asignadas por su jefe.

Interpretación

Las secretarias a veces conocen las funciones delegadas por su jefe. La falta de comunicación hace que no desempeñe con eficiencia su trabajo laboral

6).- ¿Está usted de acuerdo que se debe implementar un manual de funciones laborables?

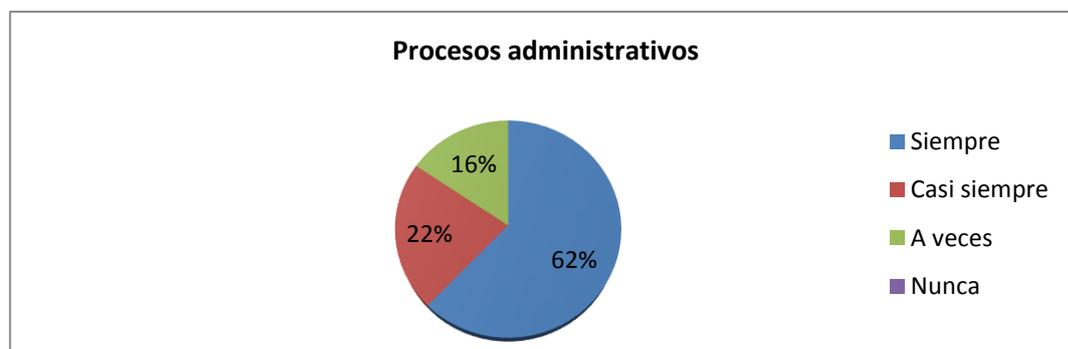
Cuadro. # 6 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	62%
Casi siempre	10	22%
A veces	7	16%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 6 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios el 62% de la población manifiesta que siempre están de acuerdo impenetrar un manual de funciones laborables, 22% casi siempre están de acuerdo que si se debe implementar un manual de funciones laborables, 16% a veces debe existir un manual de funciones laborables.

Interpretación

Las secretarias están de acuerdo implementar un manual de servicios para perfeccionar el desempeño laboral.

7).- ¿Utiliza usted un lenguaje apropiado cuando se dirige a su jefe?

Cuadro. # 7 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	27%
Casi siempre	20	44%
A veces	13	29%
Nunca	0	00%
Total	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 7 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios, el 44% manifiesta que casi siempre utilizan el lenguaje apropiado la hora de dirigirse a su jefe, 29% manifiestan que a veces utilizan un lenguaje apropiado, 27% dice que siempre están utilizando el lenguaje apropiado a la hora de dirigirse a su jefe.

Interpretación

Las secretarías consideran que en ciertas ocasiones demuestra su cultura aplicando un lenguaje apropiado cuando se dirige a su jefe.

8).- ¿Usted está de acuerdo con el comportamiento organizacional que posee la institución?

Cuadro. # 8 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	27%
Casi siempre	5	11%
A veces	28	62%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 8 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios, el 62% a veces están de acuerdo con el comportamiento organizacional que posee la institución, el 27% siempre están de acuerdo con el comportamiento que posee la institución, 11% casi siempre están de acuerdo con el comportamiento organizacional de la institución.

Interpretación

El comportamiento organizacional que aplica la institución, los subordinados a veces considera que no debe existir un ambiente hostil.

9).- ¿Le gustaría que la empresa mejore mediante nuevas normativas para el desempeño laboral?

Cuadro. # 9 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	100%
Casi siempre	0	00%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos

Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 9 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios, el 100% de la población manifiesta que siempre deben existir normativas para la mejora de la institución.

Interpretación

Todos los funcionarios y directivos están de acuerdo que mediante normas existentes y activas para el desenvolvimiento eficiente y eficaz de la institución.

10).- Cree usted que la función laboral está acorde con los procesos administrativos de la institución?

Cuadro. # 10 de los Funcionarios

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	22%
Casi siempre	10	22%
A veces	25	56%
Nunca	0	00%
Total:	45	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos
Autora: Evelia Sáenz Mora

Gráfico: #. 10 de los Funcionarios



Análisis de datos

De la encuesta aplicada a los funcionarios, el 56% de la población manifiesta que a veces aplican los procesos administrativos, 22% siempre están de acuerdo en la aplicación de los procesos administrativo, 22% casi siempre están de acuerdo a estos procesos siempre mencionados.

Interpretación

No siempre los subordinados están de acuerdo en el ámbito laboral con los procesos administrativos, ya que no llevan un régimen adecuado en la institución.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS.

Con la finalidad de recopilar información se aplica la encuesta, a las secretarias y usuarios sobre: Desempeño laboral de las Secretarias y sus Incidencia en los Procesos Administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos

Se solicita responder la siguiente encuesta considerando el instructivo

Instructivo:

- ✓ Lea y responda las preguntas
- ✓ Marque una sola alternativa
- ✓ Responda con honestidad.

CUESTIONARIO DE ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS

1).- Considera usted que los procesos administrativos están acorde con las funciones que desempeñan las secretarias?

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

2) ¿Considera usted que las secretarias utilizan herramientas básicas para un mayor control en el área administrativa?

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

3).- ¿Cree usted que se está cumpliendo a cabalidad las tareas encomendada por el jefe?

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

4).- ¿Considera usted que las tareas están acorde con su área asignada?

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

5).- ¿Conoce usted cuales son las actividades de los funcionarios?

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

6).- Considera usted que debe existir un manual interno que demuestre las funciones de las secretarías?

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

7).- ¿Aplica usted la gestión administrativa para el control a los funcionarios?

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

8).- ¿Estaría usted de acuerdo con un modelo organizacional para mejorar el desempeño laboral?

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

9).- ¿Consideraría usted que deba existir un instructivo de las normativas que rijan el orden de la empresa?

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

10).- ¿Cree usted que la práctica en la oficina requiere de una gestión administrativa?

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

ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS

1).- ¿Considera usted que las labores que realizan las secretarias/os están acorde a sus funciones de la empresa?

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

2).- ¿Considera usted que las secretarias aplican un control de información a los funcionarios?

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

3).- ¿Cree usted que las secretarias cumplen a tiempo las tareas encomendadas por su jefe?

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

4).- ¿Considera usted que el trato de las secretarias es importante en las funciones laborables?

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

5).- ¿Cree usted que las secretarias conocen cuáles son sus funciones en el área?

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

6).- Está usted de acuerdo que se debe implementar un manual de funciones laborables?

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

7).- ¿Utiliza usted un lenguaje apropiado cuando se dirige a su jefe?

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

8).- ¿Usted está de acuerdo con el comportamiento organizacional que posee la institución?

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

9).- ¿Le gustaría que la empresa mejore mediante nuevas normativas para el desempeño laboral?

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

10).- ¿Cree usted que la función laboral está acorde con los procesos administrativos de la institución?

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



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

INFORME DE ACTIVIDADES

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION: “DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RIOS”.

NOMBRE DEL TUTOR: LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA Mes

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Evelia Ornella Sáenz Mora

Fecha: Octubre /2016 Días: 12-16-19

TEMAS DESARROLLADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<p>Sesión N°1</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados obtenidos de la investigacion. Pruebas estadísticas aplicadas. Análisis e interpretación de datos Conclusiones específicas y generales. 	<ol style="list-style-type: none"> Se revisó y analizo los resultados obtenidos Se realizaron las pruebas estadísticas con sus respectivas encuestas con gráficos y cuadros estadísticos Se describió el análisis e interpretación de datos . Se realizaron las conclusiones y recomendaciones de dicha investigación 	<hr/> <p>Egresado /Estudiante</p> <hr/> <p>Tutor</p>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

INFORME DE ACTIVIDADES

Fecha: Octubre/ 2016 Días: 23-26-30

TEMAS DESARROLLADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<p>Sesión N°2</p> <ul style="list-style-type: none">• Propuesta de aplicacion de resultados.• Alternativas obtenidas.• Alcance de la alternativa• Aplicación de las Normas APA a considerar en el estilo del documento, para citas textuales, para frases y referencias bibliográficas.• Aspectos basicos de las alternativas• información bibliográficas y del internet.	<ol style="list-style-type: none">5. Se describió la propuesta de investigacion con las alternativas obtenidas y los aspectos basicos de las alternativas.6. Se realizaron los ejercicios de citar texto y registrar bibliografía.7. Se revisaron documentos escritos sobre el tema de investigación para construir el macro conceptual y referencial.	<p>_____</p> <p>Egresado /Estudiante</p> <p>_____</p> <p>Tutor</p>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

INFORME DE ACTIVIDADES

Fecha: Noviembre /2016 Días: 3-7-10-14-18

TEMAS DESARROLLADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<p>Sesión N°3</p> <ul style="list-style-type: none">• Justificación.• Objetivos generales y específicos .• Estructura general de la propuesta .• Titulo, componentes y resultados esperados de la alternativa .• Revisión final del proyecto de investigación.	<ol style="list-style-type: none">8. Se realizó la justificación.9. Se realizo la estructura general de la propuesta .10. Se establecieron los componentes y resultados de la alternativa .11. Se revisó minuciosamente el informe final de tesis para detectar errores.12. - Correcciones finales del trabajo de grado.	<p>_____</p> <p>Egresado /Estudiante</p> <p>_____</p> <p>Tutor</p>

**INSTITUCIÓN DONDE SE DESARROLLÓ LAS ENCUESTAS
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS
RÍOS**

Imagen#1



Imagen#2



**APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS**

Imagen#3



Imagen#4



**APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS**

Imagen#5



Imagen#6

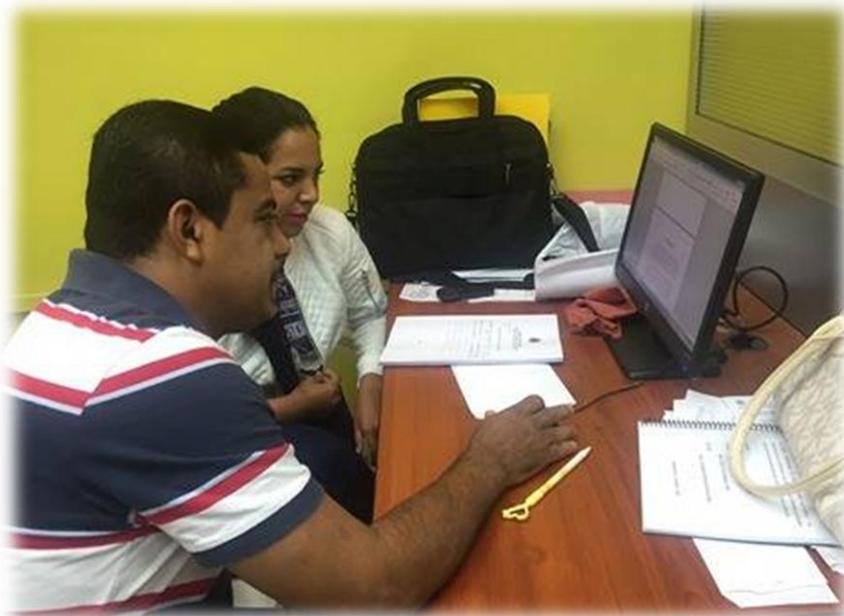


TUTORIAS CON EL DIRECTOR DEL INFORME FINAL DE GRADO

Imagen#7



Imagen#8



TUTORIAS CON LA LECTORA DEL INFORME FINAL DE GRADO

Imagen#9



Imagen#10

