



INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

“FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜE Y SU APORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS EMSABA Y CNEL, DEL CANTÓN BABAHOYO”.

AUTORA:

JOSELLY ROSELI ANDRADE TACLE

TUTOR:

LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA. MSC

LECTORA:

ING. CORINA ENRIQUEZ CUADRO. MSC

BABAHOYO - LOS RÍOS – ECUADOR



DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios por iluminar mi camino y guiarme cada día, a mi madre Carmen Tacle Flores por su esfuerzo y sacrificio, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su amor y comprensión, a una persona especial Andreina Tenorio Ortiz que me apoyo en todo momento para cumplir esta meta ,a mis hermanas Evelyn y Belén Andrade Tacle quien con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

Josselly Roseli Andrade Tacle.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional para que sea una profesional, también agradezco a mi tutor Msc. Fausto Hidalgo Troya y lectora Msc. Corina Enríquez Cuadro y demás licenciados por haberme ayudado en el proceso de este trabajo para cumplir esta meta tan anhelada.

Josselly Roseli Andrade Tacle.



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



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




AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **Josselly Roseli Andrade Tacle**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 120713585-4, en calidad de autora del Informe Final del Proyecto de Investigación, previo a la Obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Mención **Secretariado Ejecutivo Bilingüe**, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

"FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜE Y SU APOORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS PUBLICAS EMSABA Y CNEL DEL CANTÓN BABAHOYO"

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.


Josselly Roseli Andrade Tacle.
CI. 120713585-4



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



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



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 24 de septiembre 2018

En mi calidad de tutor del informe final de investigación, designado por el Consejo Directivo con OFICIO N°11 con fecha de 13 de septiembre del 2017, mediante resolución **CD-FAC.C.J.S. E-SO-008-RES-006-2017**, certifico que la Srta. **Andrade Tacle Josselly Roseli**, ha desarrollado el proyecto titulado:

**"FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜE
Y SU APOORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS
PUBLICAS EMSABA Y CNEL DEL CANTÓN BABAHOYO"**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que se regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la egresada, reproduzca el documento definitivo del proyecto de investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de **secretariado ejecutivo bilingüe** la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación y se proceda a conformar la comisión de especialista de sustentación para la defensa del mismo.


Lcdo. Fausto Hidalgo Troya. Msc.
DOCENTE DE LA FCJSE



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



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



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 27 de septiembre 2018

En mi calidad de lector del informe final de investigación, designado por el Consejo Directivo con OFICIO N°11 con fecha de 13 de septiembre del 2017, mediante resolución CD-FAC.C.J.S. E-SO-008-RES-006-2017, certifico que la Srta. **Andrade Tacle Josselly Roseli**, ha desarrollado el proyecto titulado:

**"FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜE
Y SU APOORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS
PUBLICAS EMSABA Y CNEL DEL CANTÓN BABAHOYO"**

Por lo que autorizo a la egresada, reproduzca el documento definitivo del proyecto de investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de **secretariado ejecutivo bilingüe** la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación y se proceda a conformar la comisión de especialista de sustentación para la defensa del mismo.

**Ing. Corina Enríquez Cuadro. Msc.
DOCENTE DE LA FCJSE.**



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



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

RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN,
TITULADO: "FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS
BILINGÜE Y SU APOORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS
PÚBLICAS EMSABA Y CNEL DEL CANTÓN BABAHOYO"


PRESENTADO POR LA SEÑORITA: JOSSELLY ROSELI ANDRADE TACLE


OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:


8.8


EQUIVALENTE A:


TRIBUNAL:


Lcdo. Juan Guevara Espinoza, Msc.
DELEGADO DEL DECANO


Lcda. María Salazar Sánchez, Msc.
DELEGADO DEL
COORDINADOR DE LA
CARRERA


Lcdo. Abel Romero Jácome, Msc.
DELEGADO DEL CIDE


Abg. Isela Berruz Mosquera.
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE





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



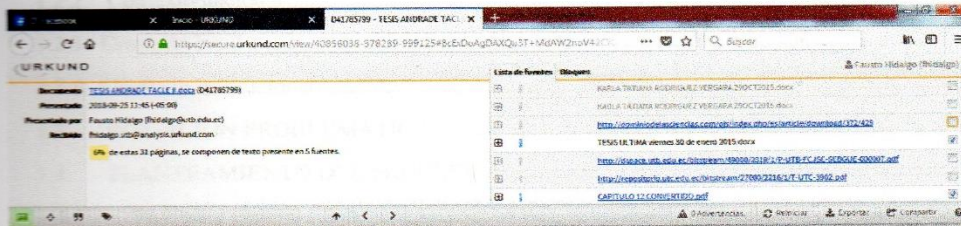
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



CERTIFICACION

Lcdo. Fausto Hidalgo Troya Msc. Tutor de del informe final a petición de la interesada certifico, que la presente investigación elaborada por la estudiante **Josselly Roseli Andrade Tacle**, cuyo tema de investigación es:

“Formación profesional de las secretarias ejecutivas bilingüe y su aporte a la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo”



La misma que fue revisada, orientada y revisada en todos los procesos de evaluación, además fue sometida al proceso del sistema de análisis del software anti plagio, URKUND, cuyos resultados es: 6% lo cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por titulación, por lo expuesto considero apta para para la respectiva aprobación.

Certificado para los fines legales.

Atentamente:

Lcdo. Fausto Hidalgo Troya Msc.
DOCENTE TUTOR



ÍNDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autorización.....	iv
Certificación del tutor.....	v
Certificación del lector.....	vi
Resultados del informe final.....	vii
Certificación.....	viii
CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA.....	3
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	3
1.2.1. Contexto internacional.....	3
1.2.2. Contexto nacional.....	5
1.2.3. Contexto local.....	7
1.2.4. Contexto institucional.....	7
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	9
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.4.1. Problema general.....	10
1.4.2. Sub-problemas o derivados.....	10
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
Delimitador espacial.....	11
Delimitador temporal.....	11
Delimitador demográfico.....	11
Líneas de investigación.....	11
De la Universidad.....	11
De la Facultad.....	11
Línea de investigación de la Carrera.....	11
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	11
1.7. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.7.1. Objetivo general.....	13



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



1.7.2. Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II.-MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	15
2.1. MARCO TEÓRICO	15
2.1.1. Marco conceptual	15
La formación de la secretaria.	15
¿Qué es la formación profesional?	18
El desarrollo profesional y las funciones de la secretaria.	21
La administración.....	21
Principios de Henry Fayol.....	23
Ventajas y desventajas de la administración.....	23
Ventajas	24
Desventajas	24
La gestión administrativa	24
¿Qué es la gestión administrativa?	25
Tipos de gestión administrativa.....	27
Importancia de la gestión administrativa	29
2.1.2. Marco referencial	29
2.1.2.1. Antecedentes investigativos.....	29
2.1.2.2. Categorías de análisis	32
¿Qué es la formación profesional?	32
¿Qué es gestión?.....	33
¿Qué es la gestión administrativa?	34
2.1.3. Postura Teórica.....	35
2.2. HIPÓTESIS	35
2.2.1. Hipótesis general	35
2.2.2. Sub-hipótesis o derivadas	36
2.2.3. Variables	36
Variable Independiente.	36
Variables dependientes.....	36
CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	37



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



3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....	37
3.1.2. Análisis e interpretación de datos.	37
3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	46
3.2.1. Específicas.....	46
3.2.2. General.....	46
3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.	47
3.3.1. Específicas.....	47
3.3.2. General.....	47
CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN.....	48
4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.	48
4.1.1. Alternativa obtenida.	48
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	48
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.	49
4.1.3.1. Antecedentes.	49
4.1.3.2. Justificación.....	49
4.2. OBJETIVOS.	50
4.2.1. General.....	50
4.2.2. Específicos.	50
4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.	52
4.3.1. Título.....	55
4.3.2. Componentes.....	55
RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.	85
Anexos.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Tabla poblacional.....	37
Tabla N° 2 DE LAS SECRETARIAS.....	38
Tabla N° 3	39
Tabla N° 4	40
Tabla N° 5	41
Tazbla N° 6 DE LOS JEFES.....	42
Tabla N°7	43
Tabla N°8	44
Tabla N°9	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: secretaria realizando su trabajo.....	56
Figura 2: secretaria de gerencia.....	58
Figura 3: secretaria que está utilizando la tecnología.....	69
Figura 4: programas de una computadora	70
Figura 5: secretaria se está comunicando con el jefe	76
Figura 6: secretaria atendiendo la llamada	79
Figura 7: secretaria archivando	81
Figura 8: secretarias trabajando en equipo	83
Figura 9: secretarias.....	84

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizará con el fin de proponer alternativas acerca de la información necesaria y útil, para dar una posible solución a la problemática que se ha presentado en las empresas públicas Empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP) Y Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Babahoyo que está enfocado en los estudios profesionales de las secretarias ejecutivas bilingües y su aporte a la gestión administrativa de las empresas públicas ya que la formación profesional es esencial para las instituciones.

Se ha podido observar que, en las instituciones, que existe un gran índice de asistentes que no tienen un aprendizaje adecuado cada vez es mayor el número de secretarias que requieren una formación profesional de acuerdo a los requerimientos de cada empresa, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos las áreas y sectores de la gestión administrativa, dentro del campo empresarial del cantón Babahoyo.

Es de gran importancia que las secretarías de las empresas den una buena atención a los usuarios y se sientan satisfecho por la atención brindada por parte de las secretarias, en la obtención de información que solicitaron o en tramites a realizar en la Institución, si el servicio que solicitaron fue atendido de inmediato ellos estarán agradecidos y tendrá una buena imagen de la misma y siempre estarán expresando de cómo se los atendió ya sea bien o mal.

La formación profesional de las secretarias es fundamental para cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en cómo el mundo de los negocios las asistentes contribuyen al eficaz funcionamiento de las empresas mediante su trabajo discreto metódico y ordenado. Ya

que cada vez es mayor número de secretarias que se requiere en las empresas, las asistentes cumplen un rol fundamental en todos los sectores de desarrollo. Pero, así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera un alto nivel competitivo de las secretarias, en el campo empresarial y laboral.

Este proyecto se estructura en cuatro capítulos el primer capítulo, marco contextual, situación problemática, planteamiento del problema, delimitación de la investigación, justificación, lo que se pretende alcanzar con los objetivos, el segundo capítulo se estructura el marco teórico, marco conceptual, marco referencial sobre la problemática de la investigación, los antecedentes investigativos, categoría de análisis, postura teórica, las hipótesis, en el tercer capítulo se estructura de los resultados obtenidos de la investigación, análisis e interpretación de datos, encuesta de las secretarias y jefes, conclusiones y recomendaciones específicas y generales, el cuarto capítulo se estructura de la propuesta de aplicación de resultados, aspectos básicos de la alternativa, justificación, objetivos generales y específicos, estructura general de la propuesta, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA

1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Formación profesional de las secretarías ejecutivas bilingüe y su aporte a la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo”

1.2.MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto internacional

Desde finales del siglo XX se ha venido promoviendo, tanto en Europa como en Latinoamérica, un cambio en las orientaciones curriculares y metodológicas en la formación profesional universitaria. Dicho cambio se sustenta fundamentalmente en el paradigma de formación centrada en el estudiante, el cual se plantea como estrechamente vinculado a la formación orientada al desarrollo de competencias profesionales, al menos en las regiones anteriormente señaladas.

Se plantea que las dificultades observadas en muchas universidades de Europa y Latinoamérica para ejecutar las consecuencias derivadas del nuevo paradigma se originan en la existencia de confusiones semánticas y errores categoriales en el lenguaje y la tecnología de las profesionales en el área secretarial, los que impiden una verdadera ampliación epistemológica. Indudablemente la formación del profesional en las áreas administrativas, propone una reflexión acerca de las posibles contribuciones en el desempeño profesional de una secretaria.

Las políticas internacionales y sus exigencias con los estándares de calidad del profesional, en las asistencias administrativas obliga a que las secretarías tengan un alto nivel de formación profesional, que le permita ejercer su función en oficinas modernas, así como los requerimientos de la competitividad de la globalización profesional y empresariales, que exigen en los países desarrollados como Japón, Estados Unidos, Brasil, México. Este país por sus altos niveles de productividad en todas las áreas de producción obliga a los centros de formación superior a producir profesionales en todas las áreas profesionales capaces de enfrentar la competitividad de la globalización.

Es importante exaltar el gran aporte de los dos grandes psicopedagogos como son Piaget y Vigotsky, que a inicios del siglo XX considera que el nivel de aprendizaje de todo individuo es el accionar de su desempeño laboral en cualquier actividad o área que ejerza. Según Anderson en 1992 dice que, por otro lado, desde hace ya varias décadas y sin un análisis teórico exhaustivo de por medio, la escuela profesionalizadora estadounidense viene haciendo énfasis en comprobar que los nuevos profesionales son capaces de resolver eficientemente problemas reales y complejos propios de su actividad laboral.

(Eraut, 1979,1994) Consideran que los fenómenos anteriormente descritos han influenciado a las universidades europeas que, tras firmar el acuerdo de Bolonia, han decidido normalizar la formación profesional en los países asociados, mediante la puesta en marcha del proyecto Tuning para Europa, el que posteriormente se ha extendido a Latinoamérica. Así, la revisión y la normalización de los currículos y la implementación de cambios se han planteado desde lo que se considera el nuevo paradigma en formación profesional.

1.2.2. Contexto nacional

Se puede indicar que en el Ecuador, Iturralde, R. (2015) sostiene en su teoría que La gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo, la formación profesional cumple un rol fundamental en el desarrollo empresarial, la formación académica de todo profesional contribuye en cualquier de las áreas que se desempeña dentro de una empresa o institución, en el Ecuador la formación profesional no cumple los niveles académicos que tienen los profesionales de los países desarrollados como Estados unidos, Japón, Brasil y otros .

Se puede indicar que en el Ecuador en determinadas regiones el nivel de formación de los estudiantes, se diferencia por el nivel académico de los docentes, y las políticas institucionales así como los pensum de estudios que en la institución se ejecuta, en la actualidad se puede indicar que el nivel de formación de los profesionales alcanzados un estándar de igualdad, debido a que las políticas y regímenes de control de la educación superior, se han preocupado en que las instituciones educativas obtengan un pensum de estudio de similitud a nivel nacional.

Lo que ha permitido que todos los centros de educación de todos los niveles apliquen a sus estudiantes un mismo pensum para obtener un mejor nivel de formación e igualdad de los profesionales y ofrecer mejor producto que contribuyan en el desarrollo empresarial. La competitividad y la globalización han hecho en el Ecuador que se preocupen en mejorar la calidad de la educación y formar profesionales en las distintas áreas específicas capaces de desempeñarse eficientemente.

La Gestión administrativa del Conocimiento guarda relación con el aprendizaje empresarial que en definitiva forma parte del desarrollo empresarial, apuntando todo a la generación de valor para la empresa, siendo uno de los aspectos claves o mayores retos de la

gestión del conocimiento, el lograr que toda la información disponible sea aprovechada por los colaboradores en las distintas áreas funcionales, y aplicada en el campo empresarial.

La gestión del conocimiento con elementos de desarrollo empresarial se escogió, de la página web del principal de la Gestión del Conocimiento en nuestro país. En el Ecuador existe el www.conocimiento.gob.ec que posee planificación estratégica, valores, misión, visión, objetivos y ejes estratégicos definidos. En este Ministerio se destaca al conocimiento y al talento humano como parte principal del desarrollo social y solidario, resaltando además la importancia de la educación cuya meta final es la formación profesional de las secretarías con sólidos valores. Un ejemplo que aplica en este sentido es la decisión, como política del Estado Ecuatoriano, de que los docentes de educación superior deben obtener hasta el 2017 el grado de Doctor (PhD), como requisito para desempeñar funciones académicas en instituciones de educación superior.

Se destaca en la misión del Ministerio Coordinador del Conocimiento y Talento Humano, el impulsar políticas públicas para la generación del conocimiento y desarrollo del talento humano; así como la evaluación de políticas, estrategias y programas de educación, ciencia, tecnología e innovación. De acuerdo al mencionado Ministerio Coordinador del Conocimiento y Talento Humano, se están desarrollando proyectos que muestran avances para la construcción de una Sociedad del Conocimiento, tal es el caso de la Universidad Regional Amazónica IKIAM, que se expone como uno de los proyectos más importantes para el Ecuador en la región amazónica. Se trata de un centro de estudios superiores de excelencia, mostrado como un paso firme rumbo a la construcción de la sociedad del conocimiento justa y solidaria.

1.2.3. Contexto local

En el cantón Babahoyo se puede indicar que en las empresas publicas solo un 30% de las secretarias cumplen un perfil de formación profesional adecuado, lo que indica que una gran mayoría de los asistentes no tiene la formación profesional que requieren las empresas, por lo que los profesionales en las áreas secretariales están ocupados por profesionales de las distintas áreas.

El poco control de las contrataciones de los profesionales hace que el requerimiento del personal no sea considerado para las áreas específicas, aun se puede evidenciar que en las empresas del cantón no existen políticas que establezcan la contratación de los profesionales de las áreas específicamente que se requieren en las empresas. Lo que hace que los profesionales en los centros de educación superior forman no ocupan el perfil ocupacional que han sido formados, empleándose en cualquier área o actividad laboral.

1.2.4. Contexto institucional

En las instituciones que han sido objeto de análisis, se ha podido verificar que un gran número de los asistentes no tienen una formación académica como secretarias ejecutivas bilingüe, el desarrollo de su crecimiento profesional, las asistentes administrativas contribuyen en el funcionamiento de una empresa o institución, mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico, a diferencia de las secretarias no especializadas que laboran en el campo empresarial de la Empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP) Y Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Babahoyo, donde se pueden evidenciar las deficiencias que por el desconocimiento de las funciones que profesionalmente debe ejercer las secretarias.

El servicio que ofrece la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP) es Satisfacer la demanda de los servicios de agua potable, alcantarillado, control de inundaciones con eficiencia y eficacia en beneficio de la comunidad del cantón Babahoyo, para lo cual nosotros su recurso humano estaremos capacitados y participaremos activamente. Preservando su medio ambiente y garantizando su sostenibilidad.

La Empresa Eléctrica Pública Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

Algunas secretarias de las empresas o entidades no conocen como realizar las actas, oficios, memorandos, etc. no resuelven los asuntos de trámite y custodia de los documentos de su oficina por lo que ahora ha pasado de ser la asistente perfecta del jefe a ser perfecta desconocedora del trabajo a ella asignado, lo que lleva a perder su credibilidad. Cada vez es mayor el número de secretarias que requieren una formación profesional más idónea de acuerdo a los requerimientos de cada empresa, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de la gestión administrativa dentro del campo empresarial del cantón Babahoyo.

Las secretarias ejecutivas bilingües de las empresas CNEL y EMSABA, no tienen un alto nivel competitivo ni siquiera cuentan con la formación profesional adecuada, sus perfiles profesionales son en otras áreas, como docencia, ingenieras, abogadas no tienen una actualizados, capacitación, permanente, uso correcto del Lenguaje escrito y oral con una expresión fluida, inglés básico y clara que le permita el desenvolvimiento en cualquier nivel de gestión en el área administrativa.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la ciudad de Babahoyo se puede indicar que, en las empresas públicas, Empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP) Y Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) Se ha podido evidenciar la problemática que se presentan en las mencionadas empresas. Que el personal de asistencia administrativa no posee un perfil de formación profesional adecuada como secretarias ejecutivas bilingües y su aporte a la gestión administrativa.

En la Empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP) se ha podido observar la problemática que algunas secretarias ejecutivas no tienen un perfil profesional adecuado para desarrollar sus actividades en la empresa, ya que es muy que ellas tengan una formación profesional para que puedan desarrollar sus actividades laborales en la empresa y mejoren sus servicios.

Las secretarias ejecutivas de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) deben mejorar cada una de sus actividades desarrolladas por parte de la institución hay que tener un espíritu desafiante contando con un perfil ocupacional que no les en su desempeño laboral, lo que no logran una excelente planificación ni mantener proyecciones a futuro con el propósito de alcanzar el perfil profesional adecuado de cada una de ellas dentro de la organización porque esto permitirá mejorar el impulso de las secretarias y el logro de los objetivos de los procesos administrativos con el propósito de mejorar la formación profesional en las secretarias ejecutivas.

En las empresas públicas del cantón Babahoyo, la mayoría de las asistentes de las empresas desconocen como redactar técnicamente la correspondencia en relación a: oficios, memorándum, circulares, etc. Así como también la forma como archivar la correspondencia

tanto en físico como digital, así como no poseen el dominio del inglés básico que toda secretaria ejecutiva debe dominar, razones que demuestran el bajo nivel de dominio de las competencias secretariales dificulta la ejecución de los procesos administrativos por lo que no cumplen con su rol profesional, que no permite que cumplan sus actividades adecuadamente.

Es importante indicar que la falta de una gestión administrativa adecuada en las empresas da como resultado una atención al cliente pésimo, esto se debe que en ciertas instituciones las secretarias no cumplen con el perfil para realizar dicho trabajo y no poseen el conocimiento técnico adecuado para desempeñar dicho rol.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema general

¿Qué importancia tiene la formación profesional de las secretarias ejecutivas bilingües en la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo?

1.4.2. Sub-problemas o derivados

¿Por qué la formación de la secretaria incide en la gestión administrativa de las empresas?

¿Cuál es la formación profesional que las secretarias ejecutivas bilingüe requieren para una buena gestión administrativa de una empresa?

¿Cómo aporta la formación profesional de la secretaria en las gestiones administrativas de una empresa?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitador espacial

Esta investigación se realizará en el cantón Babahoyo de la Provincia de Los Ríos

Delimitador temporal

Se realiza durante el periodo 2017

Delimitador demográfico

En esta investigación se han considerado como objeto de análisis a las secretarías y los Jefes de las empresas.

Líneas de investigación

De la Universidad

Educación y desarrollo social.

De la Facultad

Desarrollo organizacional.

Línea de investigación de la Carrera

Gestión y administración pública.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación busca demostrar la importancia de la formación profesional de las Secretarías Ejecutivas Bilingüe en la gestión administrativa en la Empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP) Y Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Babahoyo de la Provincia Los Ríos, la formación del

profesional contribuye significativamente en el fortalecimiento de la gestión administrativa de toda empresa o institución, la formación académica del profesional permite que el individuo desarrolle las habilidades y competencias en cualquier área que este se forme o se desempeñe.

La secretaria ejecutiva es una base fundamental para la empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) al momento de desempeñar sus funciones correspondientes o asignadas por sus superiores pues da un apoyo muy importante en su gestión pues gracias a ella puede lograr que sus acciones alcancen las repercusiones requeridas, las secretarias deben estar bien integradas a las funciones del jefe y ser capaz de colaborar con sus acciones, los requerimientos necesarios para que se manifieste en su rol como una profesional proactiva y capaz de enfrentar los retos generados en la empresa.

El desempeño de la secretaria ejecutiva dentro de la Empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP) debe ser profesional con gran sentido de supervisión, que le faciliten asimilar los cambios que surgen en la empresa. La secretaria responde por diversas tareas que le exigen, además de las habilidades concretas en su desempeño las asistentes deben de tener muy en cuenta todas las actividades y competencias. La secretaria ejecutiva es importante que tenga atributos como: eficiencia conocimientos básicos de las funciones administrativas confianza, innovaciones determinantes para alcanzar sus logros y un buen rendimiento para que así pueda resolver las tareas asignadas en la empresa.

La secretaria ejecutiva bilingüe requiere de una buena formación profesional que le permita desarrollar las competencias y habilidades que constituyan con la gestión administrativa lo que le permite ejercer diversas actividades laborales de empresa. Las actuales secretarias ejecutivas bilingües, debe dominar las funciones básicas de la informática y las nuevas

tecnologías y la lengua inglesa que son las competencias fundamentales que debe dominar la asistente administrativas. En función de un desempeño exitoso en el ejercicio funcional.

Esta problemática se ha podido observar en la Empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP), del cantón Babahoyo, que la formación de las secretarias la mayoría de ellas son especializadas en diferentes áreas, lo que dificulta la ejecución de los procesos administrativos, lo que nos permite emitir criterios que contribuyan con el mejoramiento de la problemática planteada.

Se puede indicar que en la empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), que las secretarias de la institución no tienen un título profesional en secretarias ejecutivas, ya que tienen un título profesional, pero en diferentes áreas por lo que no pueden desenvolverse en las tareas de la empresa ya que se puede evidenciar en las encuestas realizadas en la empresa.

Con esta investigación se beneficiarán las secretarias de la institución los jefes administrativos y los usuarios permitiendo que las funciones o actividades de las profesionales se realicen exitosamente, lo que facilitara las gestiones administrativas de la empresa y la satisfacción de los usuarios.

1.7. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

1.7.1. Objetivo general

Determinar cuáles son las competencias profesionales que debe dominar las secretarias ejecutivas bilingüe para la gestión administrativa de las empresas (EMSABA EP), Y (CNEL EP), públicas del cantón Babahoyo.

1.7.2. Objetivos específicos

- Analizar cuál es la formación profesional que las secretarías ejecutivas bilingües requieren para una buena gestión administrativa de una empresa.
- Analizar cuál es la formación profesional que las secretarías ejecutivas bilingües requieren para una buena gestión administrativa de una empresa.
- Describir cómo aporta la formación profesional de la secretaria en las gestiones administrativas de una empresa.

CAPÍTULO II.-MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco conceptual

Se necesita un concepto más amplio de los que significa formación profesional. La formación profesional moderna tiene que hacerse cargo de que, hoy, la capacidad social y metodológica son cada vez más necesarias para el desempeño profesional; en este sentido, debe plantearse una estrategia de metodología didáctica acorde con el hecho de que ya no es posible desarrollar una competencia profesional suficiente para toda la vida; porque el ámbito de una especialización técnica es inseguro y está sujeto a permanentes y rápidos cambios.

La solución es prever el cambio ya en la cualificación. Las personas tienen que estar dispuestas a cambiar y hacer capaces de hacerlo; tienen que adquirir la capacidad de auto superación; la competencia metodológica y social son condiciones de validez más permanentes que los conocimientos especializados, que están destinados a caducar rápidamente. (Rolf, 2001 pág. 3)

La formación de la secretaria.

Para hablar del trabajo de las secretarias, hay que remontarse al proceso histórico de participación de la mujer en la vida laboral de la sociedad mundial. Primero la mujer en el ámbito matriarcal de la sociedad primitiva, luego se acerca al trabajo laboral dentro del aspecto artesanal. Segundo, entra a participar en el siglo XIX en calidad de obrera en las fábricas, acentuándose con el derecho en la participación política de cada país, y, por último, las luchas por la equidad de género que le han abierto más puertas en las oficinas de las empresas públicas y privadas de la sociedad mundial.

Una opinión casi unánime entre los hombres que el trabajo de la mujer en las fábricas denegaba el cuerpo femenino, el que tenía por misión la reproducción humana. También la satisfacción de los deseos sexuales masculinos, aunque esto último no era mencionado a la hora de justificar las posturas por la vuelta de la mujer al hogar o su no salida. Expresaba el diputado socialista Alfredo Palacios Deber nuestro es, e imperioso, velar porque la modeladora de las generaciones, no degenere miserablemente. La mujer es la depositaria del porvenir de los pueblos; de ahí que cuidar de su salud implique trabajar por la fortaleza y el bienestar de nuestra Patria. (Lobato 2010)

El Partido Socialista hizo punta en la lucha por la reglamentación del trabajo femenino, buscando la protección de la mujer a través de la jornada de ocho horas el descanso dominical, el resguardo de la moralidad y salud de las mujeres, la prohibición de contratar personal femenino en industrias peligrosas y en el trabajo nocturno, así como tiempo para amantar y licencia pre y post parto, sin sueldo. Esto implicaba el reconocimiento de la mujer como un sujeto productivo más allá del hogar y la necesidad de legislar, de dar un marco jurídico a lo que existía de hecho, pero no demostró el ánimo de incentivar el trabajo femenino. (Jordá, 2015)

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero, así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional (Condori, 2012 pág. 3)

- **Mecanografía.** - El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.
- **Ofimática.** - El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto, toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.
- **Ortografía y gramática.** - Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.
- **Caligrafía.** - Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.
- **Archivo.** - Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.
- **Idiomas extranjeros.** - Es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.

- **Matemática financiera.** - El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasas, etc.
- **Contabilidad.** - Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

¿Qué es la formación profesional?

La Formación Profesional se convierte en una alternativa para que todos aquellos estudios y aprendizaje que van de acuerdo con tus intereses vocacionales te sirvan para alcanzar el camino de la inserción, reinserción y actualización laboral. Con esta expectativa, la Formación Profesional te capacita para el desempeño cualificado de diversas profesiones al facilitarte la formación necesaria, donde adquieres la competencia profesional y el conocimiento propio en el sector de tu conveniencia (Coelloh, 2015 págs. 1-2).

Discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios. Las secretarías ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de sus jefes. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas (Clavería, 2010 págs. 1-2)

La asistente de gerencia actual ya no sólo debe poseer los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere, sino también cualidades personales en donde se manifieste su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. El rol de las otrora secretarías ejecutivas hace que cada vez sea más importante la capacidad de manejar

habilidades tan simples pero vitales, como el sentido común, el criterio y el buen trato (Clavería, 2010).

“La secretaria ejecutiva debe contar con una serie de cualidades. Algunas se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes, y otras son fundamentales en esta profesión, como la discreción, lealtad con la empresa y a ti misma, es decir, ser consecuente, disciplinada, proactiva, y emprendedora”, dice Isabel Castillo, asistente de gerencia desde hace 15 años.

Susana Posch, secretaria ejecutiva bilingüe desde hace más de 20 años, coincide en este aspecto al señalar que la empatía que la asistente pueda tener con su jefe es fundamental. “De lo contrario nunca podrás anticiparte a los hechos, a lo que él quiere o a lo que él va a necesitar. Para eso se debe mantener una buena comunicación, mostrando interés tanto por el aspecto laboral como por el personal. Ser práctica y metódica igualmente es primordial, ya que la idea es facilitar el trabajo del jefe y no entorpecerlo”

La confidencialidad también sigue siendo un requisito indispensable en esta profesión. No por nada la denominación de secretaria proviene de la palabra secreto, que desde el siglo XV es utilizada para denominar a los empleados de gran confianza. Seis siglos más tarde, esta característica y el manejo de información reservada, siguen siendo requisitos de las secretarías ejecutivas. “El jefe tiene que confiar si o si en su secretaria, ya que por nuestras manos pasa mucha información que uno tiene que saber guardar”, asegura Posch, quien se ha desempeñado en empresas como Montajes Tecsa, Ingenieros Consultores Inca y Dialum.

Respecto de lo que más valoran los gerentes en la relación que tienen con su asistente, la profesional asegura que lo principal es su formación integral, tanto académica como personal. “Se trata de un todo, un conjunto. No sólo se fijan en aptitudes intelectuales o que tenga eficacia, eficiencia o autonomía, sino también que tenga empatía, calidez humana e innegablemente la apariencia personal es importante. Uno es la cara de la empresa, la que tiene contacto con los clientes, proveedores, socios o dueños de otras empresas”, dice.

Una nueva formación. Carlos Torres, jefe del Centro de Capacitación Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima, explica que los constantes cambios que ha experimentado el rol de las asistentes ejecutivas, ha provocado también un replanteamiento de los contenidos educativos y de formación que hasta hace poco se ofrecían a las profesionales del rubro.

Es así, como las tradicionales clases de dactilografía, computación y redacción, hoy se complementan con formación en áreas como técnicas de expresión oral, desarrollo de habilidades interpersonales, relaciones públicas y gestión de eventos. “El rol de la asistente de gerencia ha cambiado con los años. Actualmente es una persona que influye incluso en la toma de decisiones y para ello debe tener una capacitación integral. Una secretaria debe diferenciar lo importante de lo urgente, tener nociones de todas las cosas, aprender a trabajar en equipo y bajo presión”.

Entre los programas de capacitación que imparte la institución peruana, se encuentra el Diplomado para Asistentes de Gerencia, que busca capacitar en áreas como administración, contabilidad, negocios, finanzas y marketing empresarial, entre otras. El curso tiene un enfoque mucho más práctico que teórico y busca, por, sobre todo, potenciar las habilidades blandas de las secretarias.

“Queremos lograr que las asistentes se involucren cada vez más en la gestión empresarial, que se conviertan en el brazo derecho de los jefes, y para ello deben capacitarse en todos los ámbitos”, añade. Por último, Torres enfatiza en que la formación de las secretarías ejecutivas debe ser constante en el tiempo. De esta forma, podrán tener un amplio campo laboral, adquirir nuevas experiencias y desarrollar diversas herramientas que pueden ser útiles para proyectos futuros.

El desarrollo profesional y las funciones de la secretaria.

El desarrollo profesional propende al crecimiento, al cambio, a la mejora que se produce a lo largo de la vida profesional de aquellas personas que se dedican a su labor. Es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. Entre los factores de los que dependen de este desarrollo está el contexto, la organización, la trayectoria profesional y edad del sujeto, así como, los cambios y exigencias sociales. (Álava 2017)

La administración

Administrar. (Del latín administrar), significa etimológicamente servir. En este sentido puede definirse la administración como la acción de servir a otro, de cuidar los bienes de otro, de encargarse de los asuntos de otro. Por extensión, administrar significa encargarse y cuidar de los asuntos de uno mismo, cuidar y manejar los propios bienes y recursos. Administrar quiere decir también regir y gobernar. Significa dirigir los destinos de una empresa, de una organización, de una comunidad, de una ciudad, de un pueblo, de tal manera que se alcancen sus objetivos o propósitos y su progreso y bienestar. (Cardona 2010).

La administración científica surge para agilizar, racionalizar y aumentar la productividad. La administración en el mundo moderno es indispensable, no solamente en las empresas e

industrias sino en todo tipo de organización. El papel que desempeña la administración entre las organizaciones productivas es sumamente importante, ya que las complejas relaciones que se producen en las industrias modernas hacen necesario organizar racionalmente el trabajo. (Cuartas 2008).

George R. Terry, remitiéndose a Henry Fayol, define la administración como un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, dirección, ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos diversas índoles”. *Herbert A Simón*, define la administración como “acción humana, racional y cooperativa para llegar a determinados objetivos” (Cuartas 2008).

Fritz Mostern Marx. La administración es “toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro de sí mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo energía, tiempo, y dinero” (Cardona 2010).

Carlos Dávila. Administración “es una práctica social que se esquematiza como el manejo de los recursos de una organización a través del proceso administrativo de planeación, coordinación, dirección organización. (Cuartas 2008).

Frederick w. Taylor. “Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabaja entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, además promovió que las

fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos. El disminuyó la jornada diaria de trabajo de 10 ½ a 8 ½ horas e introdujo periodos de descanso, el sistema de salarios y otras mejoras.”

Henry Fayol “Fayol fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el “padre de la administración moderna”. Fue el primero que propugno porque se enseñara administración en los centros educativos. Fayol aportó catorce principios básicos a la administración. (Cardona 2010).

Principios de Henry Fayol

- División del trabajo
- Autoridad
- Disciplina
- Unidad de mando
- Unidad de dirección
- Subordinación del interés particular al interés general
- Remuneración del personal
- Centralización
- Cadena de mando
- Orden
- Equidad
- Estabilidad emocional
- Iniciativa

Ventajas y desventajas de la administración

(Rigoberto, 2011) Según Rigoberto estas son las ventajas y desventajas de la administración

Ventajas

- Claridad en los objetivos.
- Perfeccionamiento de la planeación.
- Estándares claros para el control.
- Aumento de la motivación.
- Evaluación más objetiva.
- Incremento de la moral.

Desventajas

- Coerción sobre los subordinados.
- Aprobación por objetivos incompatibles.
- Exceso de papeleo.
- Énfasis en resultados más fácilmente cuantificables que sobre los más importante.
- Seguimiento rígido de objetivos que bien podrían desecharse.

La gestión administrativa

El tecnólogo de gestión administrativa interviene, a través de las ciencias administrativas, en los diseños de modelos de gestión en el contexto de los procesos administrativos, financieros, contables, económicos y tecnológicos desde la perspectiva de la comunicación organizacional y de la gestión de la formación contable, financiera y tributaria. Además, interviene la información gerencial en la organización empresarial desde la perspectiva de la gestión de la comunicación y la gestión de las relaciones de la empresa con los entornos locales, nacionales e internacionales. (Cuartas 2008).

¿Qué es la gestión administrativa?

Las organizaciones del siglo XXI han basado su existencia en la creación del capital humano y el capital social, en este sentido la cultura organizacional y el liderazgo, han cobrado importancia al permitir poner en sincronía los intereses de los empleados con los de la empresa y desencadenar sinergias y valor agregado en los productos y servicios que ofrecen. +En los países emergentes actualmente existe un problema latente en sus organizaciones de que es la baja productividad y competitividad en comparación con sus similares de países desarrollados, encontrando que sus empresas no reflejan indicadores económicos como son: bajos costos, alta productividad, incremento en las tasas de innovación, equilibrio entre las importaciones-exportaciones y rentabilidad entre otras.

En este contexto la dupla Cultura Organizacional- Liderazgo Empático, se convierte en una excelente oportunidad de desarrollar sistemas de gestión administrativa, para las organizaciones de los países emergentes, a los cuales se les presenta en la próxima década la posibilidad de lograr su desarrollo tanto económico, como social y tecnológico (Velazquez, 2013 pág. 112).

Administración de empresas: se refiere al conjunto de principios y técnicas administrativas aplicables tanto a la organización como a los procesos operativos en las empresas de toda clases: industriales, ganaderas, agrícolas de servicios, etc. (Cardona, 2010 pág. 12).

Administración de negocios: se refiere a los principios y técnicas administrativas aplicables en las actividades de carácter mercantil y en general a esa numerosa variedad de transacciones en asuntos comerciales. (Cardona, 2010 pág. 12).

Administración pública: se refiere tanto al aparato de estado, es decir. Al ente estado como a los demás entes departamentales, municipales y del sector descentralizado. También denota el conjunto de procesos y operaciones administrativos del sector público y frecuentemente, con esta denominación nos referimos al conjunto de funcionarios que trabajan en las instituciones oficiales. (Cardona, 2010 pág. 12).

La administración tiene un propósito: La administración trata con el logro de algo específico, expresado como objetivo o meta. El éxito administrativo por lo general por el grado hasta el cual se alcanza los objetivos. La administración existe debido a que es un medio efectivo de hacer que se haga el trabajo necesario, el hecho de que algunos ejecutivos tengan subordinados a sus órdenes no los hace ipso facto gerentes (Franklin, 2001 pág. 33)

La gestión es una función que, como su nombre indica es de ejecutar, actuar, hacer, realizar o llevar a efecto las instrucciones y/o procedimientos recibidas desde la dirección; y es una función que se desempeña en el seno de la administración. Por tanto, es un instrumento de la dirección para hacerla operativa, para la consecución de los resultados. Efectivamente, al igual que el director de la orquesta, el de la empresa también dispone de una batuta: la gestión, a través de la cual se hace operativa la dirección.

Esta función de gestión- que se concreta en la toma de decisiones- discurre en el tramado de la administración, como ya hemos dicho, pero, en el caso de la empresa, a través de los tres tipos de flujos que acontecen a si misma; y se sustancia mediante la aplicación de distintas técnicas o instrumentos que se aplican y desarrollan en los distintos sectores funcionales de la empresa.

Tipos de gestión administrativa

Según (fernandez 1988) dice que en este sentido cabe destacar:

Por lo que se refiere a la gestión de flujos reales, y más concretamente.

- **la gestión de la producción:** es estudio del trabajo, es estudio de los métodos y la valoración del trabajo o de tiempos, todo ello para medir la productividad y establecer sistemas de primas e incentivos-, la gestión y el control de existencias o almacenes, la programación de la producción, la investigación y el desarrollo de nuevos productos, el control de calidad, etcétera.
- **La gestión comercial:** utiliza técnicas como son la investigación de mercados y la publicidad para la ejecución de las políticas de producto, de distribución, de publicidad-propaganda y de precios.
- **La gestión financiera:** emplea sistemas de análisis de proyección, selección y jerarquización de la captación de recursos financieros y de materialización de los mismos.
- **Y en lo que tiene que ver la gestión personal:** como la más importante, en las gestiones de los flujos informativo-decisionales, se emplean técnicas para la selección, incorporación, adiestramiento, motivación, interesamiento y finalmente, retiro de la empresa y también para la mecanización y/o computarización de los servicios administrativos.

Bien entendido que el tipo de estructura administrativa, y, por tanto, el tipo de gestión, depende de las características del proceso productivo, de la estructura sólida, del grado de mecanización, etcétera.

La gestión se clasifica en:

- Gestión del conocimiento
- Gestión de empresas públicas y privadas, nacionales e internacionales
- Gestión de la logística y la táctica no solamente de la guerra
- Gestión del Diseño.
- Gestión de la realidad
- Gestión de la información
- Gestión Gubernamental y/o Pública
- Gestión de Políticas Públicas
- Gestión de Negocios
- Gestión Intergubernamental
- Gestión de Derechos Humanos
- Gestión de Documentos
- Gestión de Género
- Gestión Ambiental
- Gestión de la Biodiversidad
- Gestión y Bioética
- Gestión Laboral
- Gestión Deontológica
- Gestión Política
- Gestión de Contratos
- Gestión en salud
- Gestión personal
- Gestión de Proyectos
- Gestión Social

Importancia de la gestión administrativa

La administración ejecutada a través de la gestión administrativa la podemos analizar como una disciplina importante y universal fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye conocimientos que incluye principios científicos, teorías, conceptos, entre muchos otros elementos que finalmente dependen de la capacidad y de la destreza de los profesionales o tecnólogos en gestión administrativa para aplicarlos en las organizaciones. La administración, como proceso, comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización. (Cuartas 2008).

2.1.2. Marco referencial

2.1.2.1. Antecedentes investigativos.

En la Universidad Estatal de Bolívar de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática de la escuela de secretariado ejecutivo y bibliotecología carrera: gestión administrativa se realizó el siguiente trabajo investigativo cuyo tema es el desempeño laboral en la gestión administrativa de las secretarias de las instituciones públicas del Cantón San Miguel de Bolívar período 2012. Elaborado por Johanna., Espinoza Lara Mercedes Isela. Monteros Vascones Andrea, Para obtener el título de licenciadas en secretariado ejecutivo con énfasis en administración secretarial.

En las instituciones públicas, de forma sistemática se quejan las personas del trato que reciben de parte de las secretarias, que no brinda la atención pertinente, dan respuestas groseras a las interrogantes de los usuarios, no proporcionan a tiempo las informaciones requeridas, exigen que vuelvan otro día para atenderlos, realizan otras actividades ajenas a las de su desempeño; entre otras situaciones que se generan al interior de las oficinas.

Al momento de escoger el tema de nuestro trabajo de investigación, para obtener la licenciatura, decidimos consultar a las secretarias acerca de su proceso de formación y si en él se trató el tema de la personalidad dentro del desempeño laboral; y si ellas consideran que la personalidad tiene que ver con su desempeño laboral; siendo sus respuestas una ratificación de lo que pensamos, en relación con las dificultades que enfrenta este personal en cada institución; porque algunas formas de comportamiento son el reflejo de su personalidad, que poca o ninguna atención tuvo en la formación profesional.

Al interrogarles acerca de si es necesario que aprenda a controlar la secretaria las reacciones en la oficina, la respuesta es positiva en su totalidad; ello se confirma en la pregunta siguiente que, con una personalidad bien formada puede entregar una mejor atención a los usuarios y las respuestas son positivas en su gran mayoría, en razón de que la personalidad definida y bien formada de una secretaria mucho tiene que ver con la atención que se da a las personas que concurren hasta la institución en la que trabajan a buscar un servicio.

La última pregunta tiene una respuesta mayoritariamente positiva en lo que respecta a que, si en el proceso de formación de las secretarias hay necesidad de trabajar con la personalidad de ellas, puesto que, en el colegio y en la misma Universidad poco o nada se hace por trabajar el campo de la personalidad. Estos aspectos son los que confirman la veracidad de nuestra hipótesis y la necesidad de plantear una propuesta con la que se pueda corregir el problema y llegar a la calidad del servicio que brindan las secretarias a los usuarios.

Es por ello que buscamos información relacionada con el desempeño laboral de la secretaria de las instituciones públicas de San Miguel, con el fin de brindar nuestro pequeño aporte, para lograr un eficiente trabajo en las instituciones en las que laboran, brindando un servicio de calidad y calidez a los usuarios; a más de las funciones que desempeñan en las oficinas a su cargo.

Aspiramos que el presente trabajo, tenga la acogida necesaria, especialmente entre los responsables de la carrera, para que se considere la temática de la personalidad, en el proceso de formación de las secretarias; así como de los profesores y estudiantes de la carrera, para alcanzar una formación de calidad, que se verá reflejada en su desempeño profesional; y que también, quienes están laborando en las dependencias públicas, tomen muy en cuenta nuestros planteamientos para una eficiente labor. (Espinoza, 2014).

En la Universidad Técnica Particular de Loja en la Escuelas de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas Modalidad Abierta y a Distancia, cuyo tema es “formación integral de la secretaria ejecutiva en el ilustre municipio del cantón Latacunga, instructivo de funciones” trabajo elaborado por Sra. Carmen Alexandra Yáñez Villagómez para obtener el título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

El Gobierno Municipal del Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi ha tenido un crecimiento importante en el servicio y en el personal. Esta obligó a que la administración se preocupe por mantener este crecimiento; sin embargo, se han descuidado los temas relacionados con la gestión del recurso humano. La implementación de un Manual de Funciones dirigido a las secretarias ejecutivas de esta Institución es desde todo punto de vista un reto profesional y personal que me brindará la oportunidad de demostrar la aplicación de conocimientos adquiridos a través de mi formación académica, me enfrentaré a nuevas realidades que me exigirán desarrollar nuevas destrezas además que el diseño de este manual será una puerta de entrada para la puesta en marcha de otros proyectos.

Un paso clave que debemos dar en materia de administración de recursos humanos es establecer con claridad un manual de funciones con el cual se definirá el perfil de la secretaria ejecutiva del Ilustre Municipio de Latacunga, mediante el análisis de los temas de su formación profesional abordando temas como la importancia de la autoformación, los medios que utilizan, así como las actividades que la desarrollan.

El liderazgo juega un papel fundamental en las actividades diarias de una secretaria ejecutiva teniendo incidencia en la inteligencia emocional de cada una de ellas, este manual será una herramienta que facilitará la implementación inmediata de los subsistemas de organización, eficiente atención personal y telefónica a la ciudadanía Latacungueña, evaluaciones de su desempeño.

Con el diseño del Manual de Funciones para las secretarías ejecutivas del Ilustre Municipio del cantón Latacunga facilitará la implementación de otros subsistemas de Recursos Humanos como selección, evaluación del desempeño capacitación y valoración de cargos y asegurará que cualquier propuesta futura en materia de gestión sea factible de lleva a cabo.

Durante el proceso investigativo se logró detectar a través de las encuestas realizadas a las secretarías que necesitan una constante capacitación mediante la autoformación en determinadas áreas, ya que se propuso un plan de capacitación para que actualicen sus conocimientos y se desempeñen con efectividad en su puesto de trabajo.

El Manual de Funciones debe difundirse en toda la Municipalidad de Latacunga y sus dependencias para que los miembros conozcan los beneficios y la aplicabilidad del mismo. Se recomienda que los perfiles profesionales de las secretarías ejecutivas deben ser revisados, actualizados y evaluados al menos una vez al año para garantizar su funcionalidad y vigencia. (Villagómez 2011).

2.1.2.2. Categorías de análisis

¿Qué es la formación profesional?

Cuando se utiliza el término “formación” acompañado del adjetivo “profesional” en una conversación o texto, en general se entiende que se está haciendo referencia a un tipo de

formación que tiene por finalidad principal el preparar a las personas para el trabajo. Esta es, seguramente, la definición más simple y más corrientemente utilizada de formación profesional. (Casanova, 2003 págs. 1-2).

La formación profesional es un hecho laboral y, como tal, posee un lugar indiscutible dentro de las relaciones de trabajo. Ella concita el interés creciente de gobiernos, empresarios y trabajadores, en la medida que se percibe cada vez con mayor claridad la importancia de su aporte a la distribución de las oportunidades de empleo y de trabajo en general, a la elevación de productividad y la mejora de calidad y la competitividad, al logro de condiciones apropiadas y saludables de trabajo, así como en su potencial como espacio de diálogo social a diversos niveles. (Casanova, 2003 págs. 1-2).

Según en qué contexto nos desenvolvamos, puede entenderse por formación profesional el sistema mediante el cual un país organiza su esquema formativo para atender a las necesidades específicas de cualificación de la población y de las empresas con relación a sus trabajadores, pero también suele entenderse como algo ligado a la trayectoria personal y profesional de los individuos, al concepto cada vez más extendido de aprendizaje a lo largo de la vida. (Castro 2014)

¿Qué es gestión?

El objeto de este Documento es introducirnos en la noción de procesos de gestión. Nos encontramos con el término gestión; una palabra que se ha hecho hegemónica, de la mano de concepciones empresariales o administrativas de los procesos sociales, institucionales u organizacionales. Por eso conviene, en primer lugar, aclarar a qué nos referimos con el término gestión y con el verbo gestionar y, en especial, cuál es el alcance de estos términos en el marco de nuestras organizaciones o instituciones públicas. (Huergo, 2011 págs. 1-2-3)

La gestión implica también una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. Vale recalcar que la construcción de hegemonías (según lo expresan los filósofos Ernesto Laclau y Chantal Mouffe) no significa inmediatamente el planteamiento de situaciones de dominio, sino la posibilidad y el proyecto de articulación de fuerzas y de diferencias, a través de un imaginario y un objetivo común. (Huergo 2011).

La gestión es un juego de consensos, disensos y transformaciones que implican a toda la institución y a todos sus integrantes. La gestión implica un modo de comprender y de hacer nuestros proyectos desde una cuádruple perspectiva articulada; en nuestro caso: la político-cultural, la sanitario-social, la económica y la organizacional comunicacional. (Huergo 2011).

¿Qué es la gestión administrativa?

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal. En los artículos anteriores, analizamos qué es la legislación administrativa y cuáles son sus principios. (Franklin 2001).

La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, integración, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización (Cuartas 2008).

2.1.3. Postura Teórica.

La formación profesional de las secretarías ejecutivas bilingües es importante ya que ayuda mejorar la gestión administrativa dentro de las empresas públicas del cantón Babahoyo, la constante preparación de las asistentes ejecutivas es necesaria debido a la competitividad que existe en la actualidad, para que el usuario se sienta satisfecho por la atención brindada en la obtención de información que se solicita o en tramites a realizar en las instituciones públicas, esto genera una buena imagen del asesor y de las empresas.

Como conocedora del área, se puede indicar que la formación profesional de una secretaria es fundamental, en el desempeño laboral. Una buena formación les permitirá a las asistentes administrativas desarrollar las competencias adecuadas para realizar sus actividades diarias lo que permitirá la ejecución de los procesos administrativos, así lo sostiene. (Cardona 2010).

Las competencias que desarrollen las secretarías permitirán en las empresas la ejecución de los procesos administrativos, una asistente siempre se preocupa en brindar servicios de calidad a los usuarios que acuden a estas dependencias a realizar todo tipo de trámite facilitando el crecimiento empresarial

2.2. HIPÓTESIS

2.2.1. Hipótesis general.

La formación profesional de las secretarías ejecutivas bilingües aportará a la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo.

2.2.2. Sub-hipótesis o derivadas.

- Si se analizara cuál es la formación profesional que las secretarias ejecutivas bilingües requieren se logrará una buena gestión administrativa de una empresa.
- Comprendiendo por qué la formación profesional de la secretaria incide en la gestión administrativa de las empresas.
- Describiendo cómo aporta la formación profesional de la secretaria mejorará las gestiones administrativas de una empresa.

2.2.3. Variables

Variable Independiente.

La formación profesional

Variables dependientes.

Aporte a la gestión Administrativa de las empresas.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.

Mediante la presente investigación se realiza tablas y gráficos que ayudan analizar cada pregunta en las encuestas realizadas a las secretarias y jefes de la empresa EMSABA del cantón Babahoyo, ya que se obtuvo como resultados que las secretarias no tienen un perfil profesional adecuado para desempeñarse como secretarias y que no les permite desenvolverse en sus funciones laborales dentro de la empresa y a través de las encuestas realizadas a las secretarias ejecutivas a la empresa CNEL del cantón Babahoyo, se obtuvo como resultados que no todas las secretarias tienen un perfil profesional para desarrollar las actividades de la empresa y desempeñarse como secretarias ya que es de mucha importancia para las entidades públicas o privadas.

3.1.2. Análisis e interpretación de datos.

En encuesta aplicada a los secretarias y jefes de las empresas EMSABA y CENEL. Con la finalidad de obtener información, sobre la “Formación profesional de las secretarias ejecutivas bilingüe y su aporte a la gestión administrativa de las empresas públicas del cantón Babahoyo” que permitan identificar la problemática que existe en dichas empresas. Se aplica el instructivo:

- Lea atentamente el cuestionario.
- Seleccione una sola alterna.

Tabla N°1. Tabla poblacional.

Unidades de análisis	Población	Muestra	Porcentaje
Secretarias	10	10	%40
Jefes	6	6	%60
Total	16	16	%100

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo
Investigadora: Josselly Andrade

ENCUESTA DE LAS SECRETARIAS.

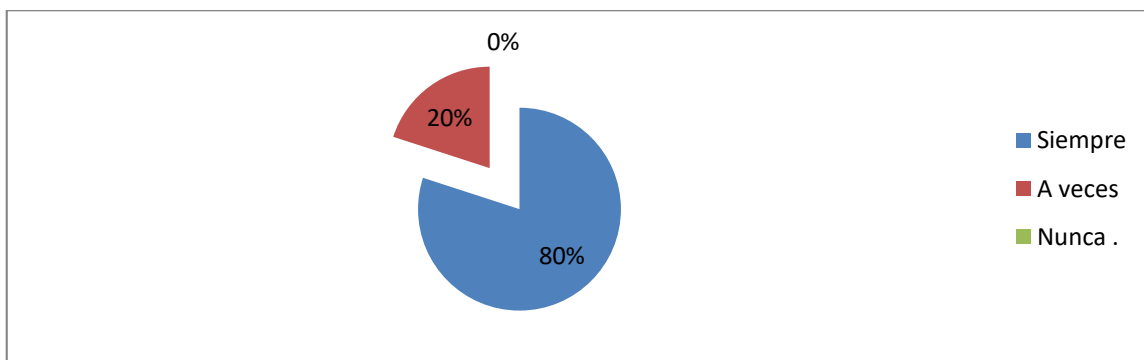
2. ¿Considera usted que es importante el perfil profesional de una secretaria?

Tabla N° 2 DE LAS SECRETARIAS

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	80%
A veces	2	20%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarias, el 80% de la población indica que siempre, considera que es importante el perfil profesional de una secretaria, el 20% de ellos dicen que a veces considera importante el perfil profesional de una secretaria.

Interpretación:

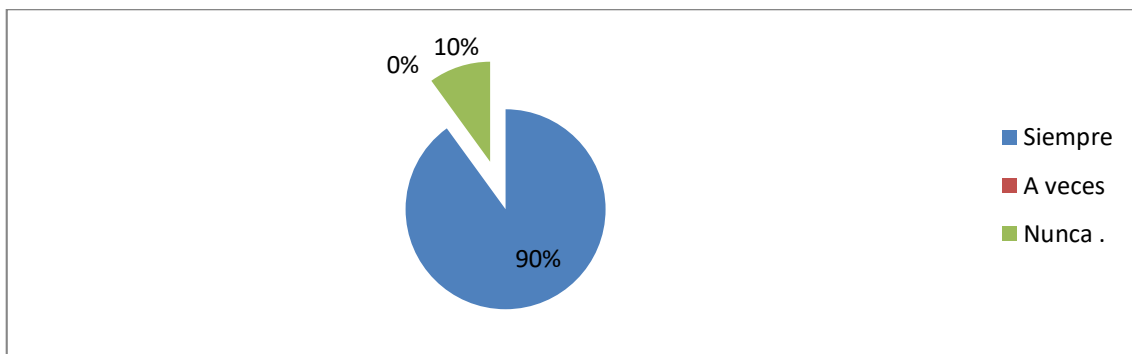
De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría considera que es importante el perfil profesional de una secretaria, para que puedan desarrollar sus actividades.

3. ¿Cree usted que como asistente administrativa debe de tener un perfil profesional específico en el área que se desempeña?

Tabla N° 3

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	90%
A veces	0	00%
Nunca	1	10%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo
Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarías, el 90% de la población indica que siempre, deben de tener un perfil profesional específico en el área que se desempeña, el 10% de ellos dicen que nunca se debe de tener un perfil específico en el área que se desempeña.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría cree que como asistente administrativa deben de tener un perfil profesional específico en el área que se desempeña.

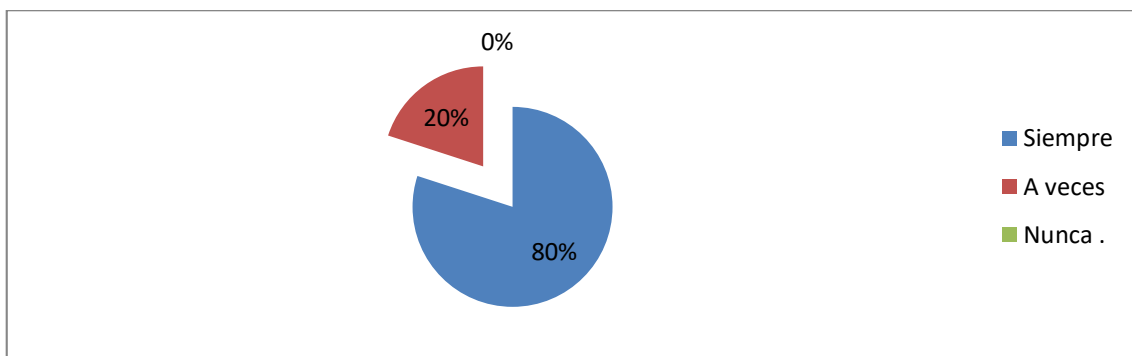
4. ¿considera usted que los perfiles de las secretarias facilitan sus actividades laborales?

Tabla N° 4

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	80%
A veces	2	20%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarias, el 80% de la población indica que, considera que los perfiles profesionales de las secretarias siempre facilitan sus actividades laborales, el 10% de ellos dicen que a veces considera que los perfiles profesionales de las secretarias facilitan sus actividades laborales.

Interpretación:

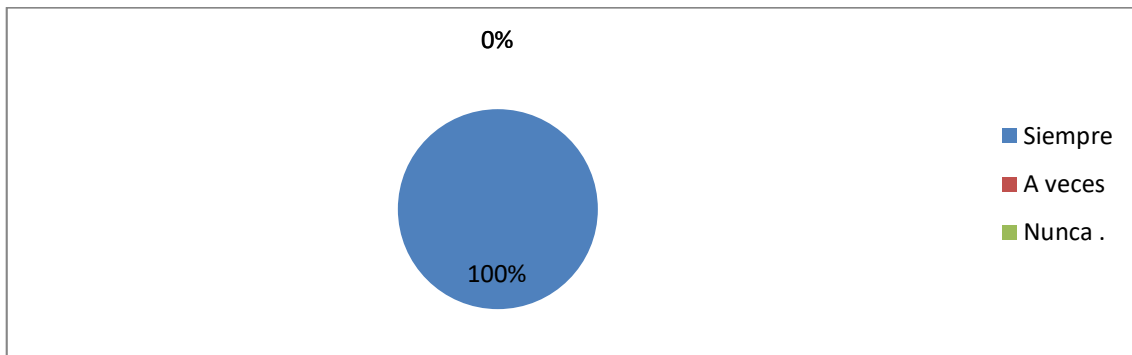
De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría considera que los perfiles profesionales de las secretarias facilitan sus actividades laborales dentro de la empresa.

9. ¿Le gustaría mejorar su perfil profesional en el área que se desempeña?

Tabla N° 5

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo
Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarías, el 100% de la población indican que si les gustaría mejorar su perfil profesional.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que todos los encuestados consideran que les gustaría mejorar su perfil profesional.

ENCUESTA A LOS JEFES

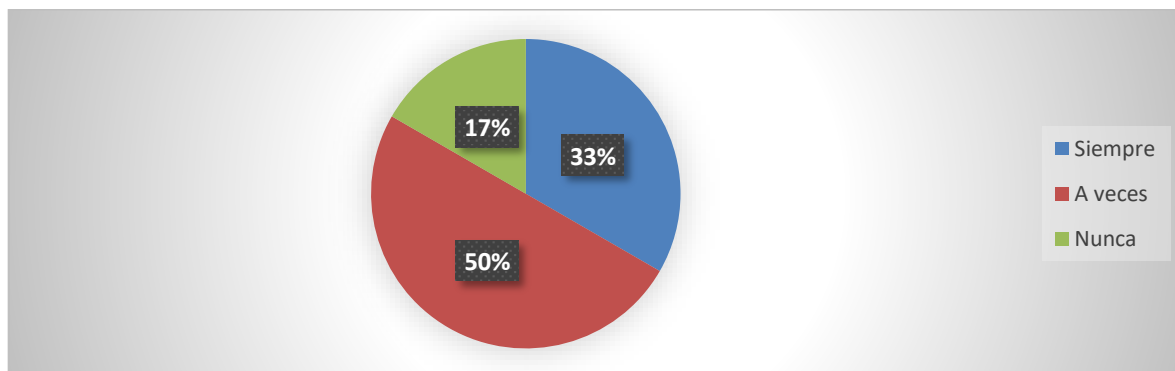
1. ¿Conoce usted cuál es el perfil profesional de sus secretarias?

Tabla N° 6 DE LOS JEFES

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33%
A veces	3	50%
Nunca	1	17%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 50% de la población indica que a veces, conoce el perfil de las secretarias, el 33% de ellos dicen que siempre conocen el perfil las secretarias. El 17% manifiestan nunca conoce cuál es el perfil de las secretarias.

Interpretación:

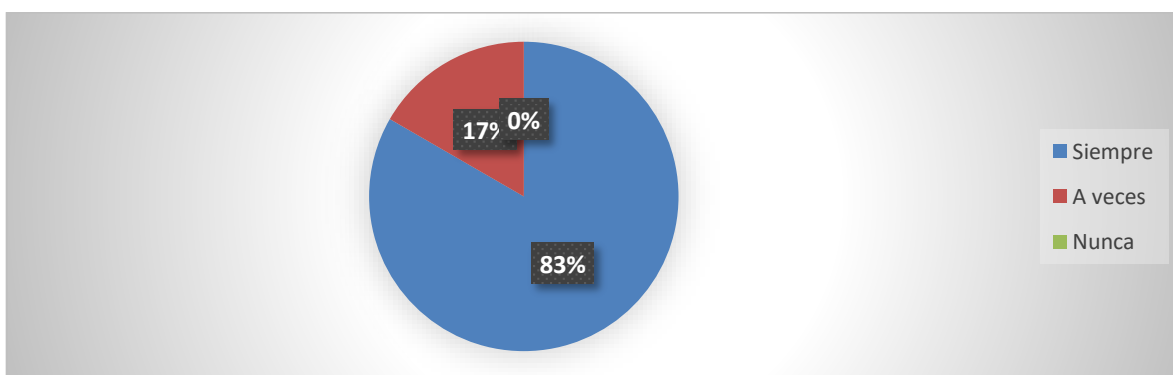
De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes a veces conocen cual es perfil de las secretarias que laboran en las empresas.

2. ¿Considera usted que es importante el perfil profesional de una secretaria?

Tabla N°7

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	83%
A veces	1	17%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo
Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 83% de la población indica que siempre, considera que es importante el perfil profesional de una secretaria, el 17% de ellos dicen que a veces considera que es importante el perfil profesional de una secretaria.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes consideran que es muy importante el perfil profesional de una secretaria.

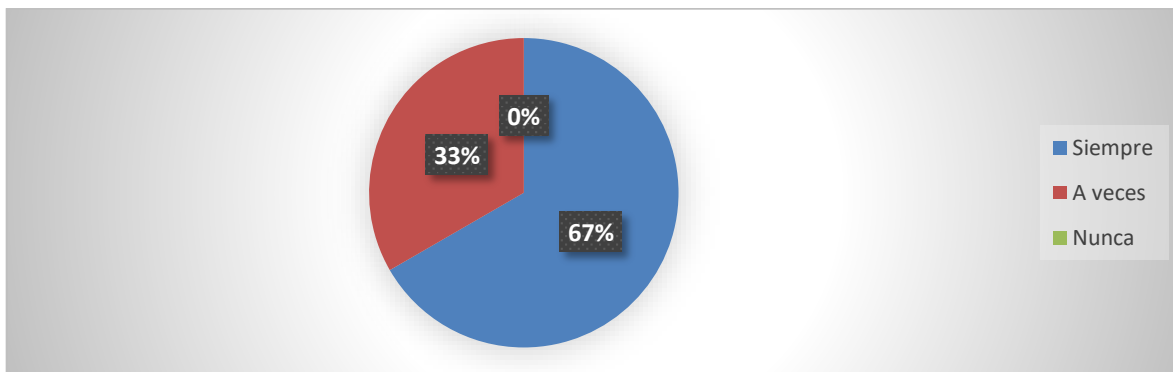
4. ¿Cree usted que una asistente administrativa debe tener un perfil profesional adecuado en el área que se desempeña?

Tabla N°8

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	67%
A veces	2	33%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 67% de la población indica que siempre, considera que una asistente administrativa debe de tener un perfil profesional en el área que se desempeña, el 33% de ellos dicen que a veces consideran que una asistente debe de tener un perfil profesional en el área que se desempeña.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes siempre considera que una asistente administrativa debe de tener un perfil profesional en el área que se desempeña en la empresa.

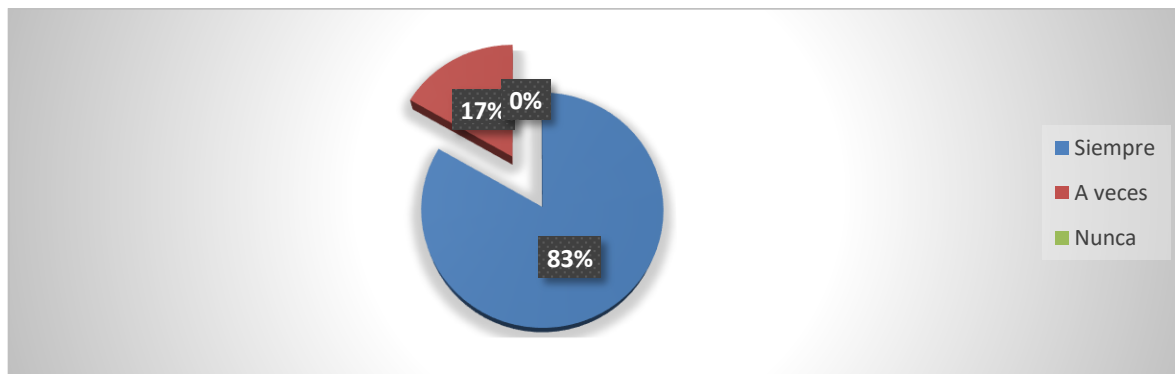
6. ¿Cree usted que la gestión de las secretarías ejecutiva ayuda en la ejecución de los procesos administrativos?

Tabla N°9

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	83%
A veces	1	17%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 83% de la población indica que siempre, la gestión de las secretarías ayuda en la ejecución de los procesos administrativos, el 17% de ellos dicen que a veces las gestiones de las secretarías ayudan en la ejecución de los procesos administrativos.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes dicen que las gestiones de las secretarías ayudan con los procesos administrativos dentro de la empresa.

3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.

3.2.1. Específicas.

1. De los resultados de la investigación indican que las secretarias no tienen un perfil profesional adecuado para desempeñarse como secretaria.
2. Se puede indicar que se llega a la conclusión que el perfil profesional de una secretaria es muy importante.
3. Se puede indicar que la gestión que realizan las secretarias no ayudan a que se ejecuten los procesos administrativos adecuadamente.
4. En el análisis de la investigación se puede decir que no todas las asistentes no están conformes con la función laboral que desempeñan.
5. Se puede indicar que la mayoría de las secretarias les gustaría mejorar su perfil profesional.

3.2.2. General.

Los resultados de la investigación indican que las secretarias no tienen un perfil profesional adecuado, ni tampoco las gestiones que realizan ayudan en los procesos administrativo, así como también que no están de acuerdo con las funciones que desempeñan. Además, les gustaría mejorar su perfil profesional.

3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.

3.3.1. Específicas.

1. Que las secretarias deben tener un perfil profesional adecuado con la función que se desempeñan en la institución.
2. Es importante que las secretarias ayuden a las gestiones administrativas para que facilite las actividades laborales.
3. Las secretarias deben realizar gestiones que ayuden a ejecutar los procesos administrativos.
4. Que las secretarias deben realizar actividades que estén relacionadas con su perfil de formación.
5. Las secretarias deben mejorar su perfil profesional para facilitar el desempeño laboral.

3.3.2. General.

En el caso de no tener el perfil profesional se le recomienda estudiar la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe para que puedan realizar las actividades adecuadamente, las actividades que realicen las secretarias deben ser adecuadas con su perfil profesional, para que ayuden en la ejecución de los procesos administrativos de la empresa.

CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.

Manual de gestiones de las secretarias ejecutivas bilingüe para mejorar la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo.

4.1.1. Alternativa obtenida.

A partir del análisis del problema y por la constatación realizada en las encuestas, se define la necesidad de implementar un manual de gestiones de las secretarias ejecutivas bilingüe para mejorar la gestión administrativa de las empresas públicas. Empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo (EMSABA EP) Y Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) del cantón Babahoyo, lo que permitirá solucionar la problemática que existen en las empresas.

4.1.2. Alcance de la alternativa.

La alternativa obtenida de la propuesta planteada, es de aplicación para perfeccionar las funciones de las secretarias ejecutivas bilingües y a su vez mejorar la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo, no solo donde vemos la problemática, sino también en otras empresas públicas que presentes los mismos problemas.

Con la implementación de esta propuestas se mejorará la problemática planteada, el dominio del manual de gestiones permitirá en las secretarias que realicen sus actividades laborales las gestiones de las secretarias cumple un rol fundamental para la ejecución de los procesos administrativos de la empresa, se estima elevar el apoyo logístico de la dirección de

las empresas públicas EMSABA Y CNEL en las diversas actividades, facilitando el acceso a la información y materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.

4.1.3.1. Antecedentes.

En el presente Trabajo de Investigación Académica, La formación profesional de las secretarías ejecutivas bilingüe y su aporte a la gestión administrativa de las empresas publicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo se observó que las secretarías no tienen una buena formación profesional en su trabajo diario y esto incide de forma negativa a la gestión administrativa de las empresas públicas.

Se analizó el rol de las Secretarías Ejecutivas y la incidencia administrativa de éstas en las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo; de acuerdo a los resultados obtenidos, así como a las experiencias personales recibidas al momento de la aplicación de encuestas, es necesario establecer un Manual de gestiones de las secretarías ejecutivas bilingüe para mejorar la gestión administrativa de las empresas públicas, que incentive y ayude a mejorar de manera significativa el desarrollo profesional y por consiguiente de la institución, así como las relaciones interpersonales hacia los usuarios internos y externos de las Entidades Públicas antes citadas, ya que siendo instituciones públicas abarcan solicitudes, requerimientos y necesidades de los babahoyenses, debiendo brindar un servicio de calidad y calidez, eficacia y eficiencia.

4.1.3.2. Justificación.

Una vez expuesto lo la problemática se ha considera que es necesario plantear una propuesta de solución para esta problemática Manual de gestiones de las secretarías ejecutivas

bilingüe para mejorar la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo. Lo que permitirá solucionar las dificultades que existe en las empresas. Por lo expuesto anteriormente en la justificación de proyecto se puede indicar que será una alternativa que permitirá solucionar dicha dificultad

Vista la necesidad de crear un ambiente laboral eficiente, se considera conveniente y necesario el impartir al personal que labora en el área de secretaría de los diferentes departamentos de estas Instituciones, una capacitación sobre “Mejorar la Gestión Administrativa”, además de socializar un Instructivo de Funciones que permita establecer los lineamientos de cada departamento, con la finalidad de ofrecer un mejor trato al usuario y de mejorar el desempeño de las funciones secretariales, lo cual conllevaría a una total comprensión y cordialidad, además de agilidad en el trabajo diario.

4.2. OBJETIVOS.

4.2.1. General.

Implementar un manual de gestiones de las secretarias ejecutivas bilingüe para mejorar la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo.

4.2.2. Específicos.

- ✓ Socializar la Propuesta de un Manual de gestiones de las secretarias ejecutivas bilingüe para mejorar la gestión
- ✓ Incentivar y cultivar en cada una de las secretarias los valores éticos que permitan acrecentar su profesionalismo, compromiso y espíritu de trabajo, mediante una capacitación de gestión administrativa.

- ✓ Comprender la importancia que tiene la calidad y calidez, de la gestión de las secretarías a los usuarios.

- ✓ Mejorar el desempeño laboral, motivando a las secretarías a trabajar en equipo con el fin de lograr el bienestar Institucional.

ÍNDICE DE MANUAL DE GESTIONES DE LAS SECRETARIAS.

Unidad 1.....	55-62
---------------	-------

Tipos de secretaria

Secretaria de rutina

Tareas secretaria

Secretaria administrativa.

Funciones de una secretaria administrativa

Funciones de una secretaria de gerencia.

Secretaria Ejecutiva

Tareas secretaria ejecutiva.

Secretaria legal

Tareas secretaria legal

Secretaria escolar

tareas secretarias escolares

Unidad 2.....	63-68
---------------	-------

Tipos de documentos que debe redactar una secretaria

Carta circular

Oficio

Carta de presentación

Certificado

Solicitud

Carta de renuncia

Actas

Carta comercial

Contrato

Informe

Memorándum

Documentos administrativos de una secretaria.

1. Expediente administrativo
2. Series Documentales.
3. Correspondencia

Unidad 3.....69-72

Manejo de la tecnología que utilizan las secretarias

Ordenador

Fax

Escáner

Fotocopiadora

Video proyector

programa de oficina que utiliza una secretaria

Word

Excel

PowerPoint

Outlook

Adobe Reader

Winrar

Unidad 4.....73-78

Cualidades de una secretaria para desempeñar bien su rol.

Discreción

Puntualidad

Paciencia

Organización

Lealtad

Tacto

Responsabilidad

Labores de una secretaria.

Agenda del trabajo del jefe

Actas de las reuniones.

Manejo correcto de la correspondencia.

Atención directa al cliente

Funciones de una secretaria.

Comunicación que debe tener la secretaria con el jefe.

Organización de la oficina de una secretaria.

- Separar
- Ordenar
- Estandarizar

Unidad 5.....79-85

Como debe atender las llamadas telefónicas las secretarias.

Organización de la oficina de las secretarias

normas básicas para organización de los archivos

Como trabajar en equipo en la oficina.

Etiqueta e imagen secretarial.

4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.

4.3.1. Título.

Manual de gestiones de las secretarías ejecutivas bilingüe para mejorar la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo.

4.3.2. Componentes.

Unidad 1

Tipos de secretarías

Secretaría de rutina

Los secretarios (generales) llevan a cabo funciones de oficina y administrativas rutinarias como elaborar borradores de la correspondencia, programar citas, organizar y mantener archivos en papel y electrónicos o facilitar información a quienes llamen o a los visitantes.

Tareas secretaria

- Responder, filtrar y pasar llamadas telefónicas, tomar mensajes y ocuparse de las solicitudes de información y de peticiones.
- Recibir a los visitantes y guiarlos hacia las personas correspondientes.
- Abrir, clasificar y repartir la correspondencia entrante, incluyendo los faxes y el correo electrónico, y preparar respuestas a la correspondencia que contenga preguntas rutinarias.
- Redactar la correspondencia, memorandos, informes, presentaciones y otros documentos a partir de borradores, copias manuscritas, dictados a máquina, etc., por ejemplo, por medio de ordenadores con una serie de paquetes de software.
- Archivar y recuperar documentos, correspondencia, registros e informes y establecer sistemas de archivado.

- Concertar citas y mantener las agendas.
- Organizar los preparativos de viajes, los itinerarios de los viajes, las conferencias y las funciones sociales.
- Preparar el orden del día y hacer preparativos para las reuniones (por ejemplo, reuniones de comités y de la junta), asistir a las reuniones y redactar las actas.
- Pedir y mantener los suministros de la oficina.
- Mantenerse informados sobre la forma de utilización del equipo de oficina como los ordenadores, los aparatos de fax, las fotocopiadoras, las impresoras, los escáneres y los sistemas telefónicos e informar sobre los equipos de oficina que no funcionen.
- Servir refrescos, por ejemplo, a los directores y a los visitantes. Secretaria administrativa.

Secretaria administrativa.

Los Asistentes Administrativos se encargan de asegurar el buen funcionamiento de una oficina o empresa realizando labores administrativas, tales como archivar, planificar y coordinar las actividades generales de la oficina, además de redactar los reportes correspondientes. En ciertos casos, especialmente al tratarse de compañías pequeñas, los Asistentes Administrativos pueden llegar a hacerse cargo de tareas relacionadas con Recursos Humanos, tales como encargarse de la nómina, el reclutamiento y la logística. (Rodriguez, 2016)



Figura 1: secretaria realizando su trabajo
Fuente: https://secretaria-administrativa.com_i221

Funciones de una secretaria administrativa

A continuación, las funciones más comunes de un Asistente Administrativo:

Recibir a los visitantes y guiarlos a sus destinos correspondientes.

- Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes tanto entrantes como salientes:
- Monitorear, responder y reenviar correos entrantes de manera constante.
- Coordinar los servicios de mensajería y Courier.
- Recibir, filtrar y distribuir la correspondencia entre los miembros del personal.
- Localizar y restituir las propuestas de los clientes (diseños y reportes).

Redactar, archivar y revisar documentos, tales como recibos, reportes, memos, hojas de cálculos y otros documentos administrativos:

- Recopilar información de diferentes herramientas con el objetivo de estudiar los datos y generar los reportes correspondientes.
- Redactar, revisar y distribuir correspondencia.
- Actualizar y mantener al día los procedimientos y guías existentes, las listas de contactos, entre otros.

Archivar y organizar documentos, tanto físicos como digitales, incluyendo correos electrónicos, recibos, reportes y otros documentos administrativos:

- Escanear documentos físicos para respaldarlos de forma digital.
- Brindar asistencia registrando información y realizando el mantenimiento de la base de datos.

Coordinar y agendar reuniones de negocios, entrevistas, citas, eventos corporativos y otras actividades afines:

- Gestionar el calendario y coordinar el trabajo con las reuniones de negocios.
- Generar el orden del día para las reuniones con el objetivo de que se lleven a cabo de manera eficiente.
- Reservar los salones de conferencia necesarios u otros locales.
- Confirmar la reserva de salones o locales y coordinar la comida, además de encargarse de la logística del evento corporativo.
- Tomar notas durante las reuniones laborales, generar un resumen y distribuirlo entre las personas correspondientes.
- Encargarse de los preparativos de viaje de los ejecutivos de la compañía u organización.

Funciones de una secretaria de gerencia.



Figura 2: secretaria de gerencia
Fuente: periodicoelcurso.com

- Preparar, tramitar, y controlar la documentación generado en la gerencia general. Confección de cartas, escritos, informes, contratos, acuerdos, actas, informes, facturas, y documentos en general.
- Convocar a sesiones o reuniones previa a la autorización de la autoridad institucional
- Llevar el control de la agenda del gerente de área.
- Velar por el ornato de las oficinas de los directivos y gerencia general.
- Coordinar las labores, giras y gestión de cobro del mensajero motorizado. Coordinar las funciones y actividades del mensajero interno, tales como: entrega y distribución documentos, ir a bancos, empresas, etc.
- Atender a proveedores y entregar las órdenes de compra.
- Comunicar la participación a reuniones al departamento de compras, publicidad, gerencias varias e interesados.
- Controlar presupuesto de Publicidad con la facturación de la Agencia de Publicidad
- Mantener discreción sobre los asuntos confidenciales de la empresa.
- Evacuar las consultas que estén a su alcance.
- Preparar los informes que se le soliciten.
- Llevar controles administrativos vía expedientes, archivos, catálogos, computador u otros similares.

- Colaborar con otras funciones afines.

Secretaria Ejecutiva

Los secretarios ejecutivos prestan apoyo administrativo de alto nivel a los ejecutivos ocupándose de las peticiones de información y llevando a cabo funciones de oficina como preparar la correspondencia, recibir a los visitantes, organizar las reuniones y gestionar los programas. También pueden supervisar al personal de oficina de nivel inferior.

Tareas secretaria ejecutiva.

- Responder, filtrar y pasar llamadas telefónicas, tomar mensajes y ocuparse de las solicitudes de información y de peticiones.
- Recibir a los visitantes y guiarlos hacia las personas correspondientes.
- Abrir, clasificar y repartir la correspondencia entrante, incluyendo los faxes y el correo electrónico, y preparar respuestas a la correspondencia que contenga preguntas rutinarias.
- Leer y analizar los memorandos entrantes, las presentaciones y los informes para determinar su importancia y planificar su reparto.
- Escribir la correspondencia, memorandos, informes, presentaciones y otros documentos a partir de borradores, copias manuscritas, dictados a máquina, etc., por ejemplo, por medio de ordenadores con una serie de paquetes de software.
- Archivar y recuperar documentos, correspondencia, registros e informes y establecer sistemas de archivado.
- Gestionar y mantener los programas de los ejecutivos.
- Organizar los preparativos de viajes, los itinerarios de los viajes, las conferencias y las funciones sociales para los ejecutivos.
- Preparar el orden del día y hacer preparativos para las reuniones (por ejemplo, reuniones de comités y de la junta), asistir a las reuniones y redactar las actas.
- Realizar búsquedas de información y recopilarla para los ejecutivos.
- Llevar a cabo tareas generales de oficina como los pedidos de suministros, servir refrescos e informar sobre equipos de oficina que no funcionen.
- Supervisar a otros trabajadores de la oficina y delegar trabajo en ellos.

Secretaria legal

Los secretarios legales llevan a cabo tareas de secretaría y administrativas en los despachos y departamentos jurídicos de grandes empresas, compañías inmobiliarias, tribunales públicos y Administraciones. Preparan documentos legales como convocatorias, reclamaciones, mociones y citaciones. También pueden ayudar en las investigaciones legales.

Tareas secretaria legal

- Preparar y procesar, a menudo a partir de notas dictadas, documentos y papeles legales como escrituras, testamentos, declaraciones juradas, contratos, arrendamientos, convocatorias, citaciones, reclamaciones, recursos, mociones y acuerdos prejudiciales.
- Enviar por correo, fax o preparar el envío de correspondencia legal a los clientes, testigos, personal de los tribunales y otras partes.
- Recibir y pasar llamadas telefónicas, responder a preguntas y dirigir a los clientes a los correspondientes expertos.
- Programar y concertar citas.
- Redactar y pasar a máquina memorandos de oficina.
- Hacer fotocopias de correspondencia, documentos y otros materiales impresos.
- Asistir a los tribunales, a las reuniones legales o a las negociaciones, como son las entrevistas de los clientes, las audiencias o declaraciones y redactar notas o actas.
- Revisar y leer las pruebas de documentos y la correspondencia saliente para cerciorarse de que los documentos se correspondan con los procedimientos legales y el uso de la gramática.
- Organizar y mantener las bibliotecas los documentos y los archivos de los casos jurídicos.
- Ayudar a los letrados a recopilar información para los casos y en la preparación de los primeros borradores de los documentos legales.
- Revisar las publicaciones legales y llevar a cabo búsquedas en bases de datos para identificar las normas y las sentencias relevantes para los casos pendientes y para

descubrir cambios en la legislación, en la jurisprudencia y las interpretaciones del Tribunal Supremo.

Secretaría escolar

Los secretarios escolares se dedican a gestionar la secretaría de la escuela y a brindar apoyo administrativo al equipo directivo y a otros miembros del personal del centro. Las funciones concretas de los secretarios escolares están relacionadas con la coordinación del equipo directivo, la comunicación con las familias y la gestión de la secretaría escolar. En los centros públicos, las comunidades autónomas regulan las funciones directivas del centro mediante un decreto.

tareas secretarías escolares:

- Gestionan la secretaría de la escuela y organizan el correo entrante y saliente, el mantenimiento de registros, la atención al cliente y las fotocopias. En las escuelas más pequeñas, realizan este trabajo por sí mismos, mientras que, en los centros más grandes, pueden supervisar uno o más asistentes de secretaría.
- Se encargan de la gestión administrativa y económica del centro, siguiendo las instrucciones de la dirección. Pueden elaborar el anteproyecto de presupuesto del centro docente, llevar la contabilidad y rendir cuentas ante las autoridades correspondientes.
- Se ocupan de levantar el acta de las reuniones (los acuerdos y temas discutidos y aprobados en la reunión) y de dar fe de los acuerdos adoptados.
- Custodian las actas, libros, archivos del centro docente y los documentos oficiales de evaluación. También suelen ser los encargados de expedir, con el visto bueno de la

persona titular de la dirección, las certificaciones que soliciten las autoridades y las personas interesadas.

- Suelen ser los encargados de la comunicación interna y externa del centro, produciendo el boletín de noticias, elaborando cartas, informes y folletos, respondiendo al teléfono y al correo electrónico y recibiendo a los visitantes. En los centros públicos, también se encargan de dar a conocer y difundir la información sobre normativa, disposiciones legales o asuntos de interés general.
- En colaboración con los jefes de departamento, realizan el inventario general del centro educativo, lo mantienen actualizado y velan por el buen uso y conservación de las instalaciones y equipamiento escolar.
- Siguiendo las indicaciones del director del centro, se encargan de gestionar y controlar el personal de administración y servicios, velando por el cumplimiento de la jornada y las tareas establecidas. También se ocupan de agendar las citas con las familias y organizar sustituciones de personal ausente.

Unidad 2

Tipos de documentos que debe redactar una secretaria.

Carta circular Las cartas circulares tienen como cometido comunicar noticias de interés actual exponiendo, al mismo tiempo, las causas de las mismas. Las circulares suelen escribirse en gran cantidad y en forma impresa. (Vera, 2012)

Oficio El oficio es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de invitación, de felicitación, de colaboración, de agradecimiento, etcétera. Estas redacciones se utilizan en instituciones como: ministerios, embajadas, municipios, colegios profesionales, sindicatos y oficinas de gobierno, entre otras.

Carta de presentación es un folio que acompaña al currículum que envías a un anuncio de empleo concreto o a una empresa ofreciendo tus servicios de manera espontánea. Su función es presentarte e introducir brevemente tu candidatura. Su objetivo es destacar unos datos específicos de tu currículum, mostrando porqué vale la pena leerlo con toda la atención que se merece. La carta de presentación debe llevar al currículum, y el currículum a la entrevista de trabajo. Al final de esta sección, encontrarás modelos y ejemplos de cartas de presentación.

Certificado es un tipo de texto administrativo empleado para constatar un determinado hecho. En el proceso de solicitud de un puesto de trabajo, en especial cuando se trata de una institución oficial, los certificados son fundamentales para demostrar la formación y la experiencia.

Solicitud Es un documento escrito que va dirigido a un organismo cada vez que necesitemos un servicio o un producto sea en forma personal o en función del trabajo.

Carta de renuncia tiene dos usos: declinar una oferta de trabajo o un bien para separarnos del trabajo que venían desempeñando.

Actas Documento que recoge los puntos discutidos y los acuerdos adoptados en una reunión de asamblea u órgano colegiado para darles validez.

Carta comercial La carta comercial es la representación de una sociedad o establecimiento comercial, se dirige a similares para tratar asuntos de negocio.

Contrato El contrato es un acuerdo de voluntades verbal o escrito manifestando en común entre dos o más personas con capacidad para contratar.

Informe Es una obra escrita visual u oral realizada con la intención específica de proveer información de una manera ordenada sobre ciertos eventos hechos o temas.

Memorándum El memorándum es un documento escrito que se utiliza en una empresa para comunicarse internamente

Documentos administrativos de una secretaria.

Los documentos administrativos son los producidos y/o recibidos por una unidad administrativa en el ejercicio de una función y como desarrollo de una actividad. Tienen

carácter seriado. Se producen en el ejercicio de diferentes actividades que se prolongan en el tiempo dando lugar a las distintas series documentales. Dentro de los documentos administrativos podemos distinguir tres grandes grupos:

1. Expediente administrativo

Es la unidad básica documental de los archivos de oficina y de la que forman parte la mayoría de los documentos. Se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos generados o producidos por una oficina (productor) en la resolución administrativa de un mismo asunto. Reflejará la formalización de un procedimiento administrativo. Por ello un expediente debe agrupar todos los documentos generados en las distintas fases de un procedimiento, desde la iniciación, de oficio o parte, hasta la ejecución, incluyendo la documentación relativa a revisiones, suspensiones, revocaciones o recursos que la resolución del procedimiento pudiera generar.

Todos los documentos que genere un expediente se guardarán en su correspondiente carpetilla, siguiendo el riguroso orden del trámite administrativo.

- Deben estar individualizados, ya que cada uno se refiere a la resolución de un asunto. Es decir, se abrirá un expediente para cada asunto (para cada contrato de obra, para cada contrato de suministro, para cada persona, para cada sesión de órgano colegiado, para cada convocatoria de oposiciones, etc.)
- Hay que determinar el título oficial del expediente, que generalmente suele venir establecido en la normativa, en reglamentos o en la propia documentación.
- Para llevar un mejor control del expediente y de su formación se aconseja indicar en la carpetilla:

1. Unidad administrativa que lo produce
2. Nº de expediente o Serie documental a la que pertenece
(veremos más adelante)
3. Título del expediente

4. Fechas extremas o Índice de los documentos que se le van agregando.

- Debe evitarse la desmembración de los expedientes y la dispersión de los documentos que lo integran creando falsos expedientes.
- Se aconseja integrar cada documento en su expediente desde el momento de su producción o recepción, pues transcurrido el tiempo será más difícil hacerlo correctamente.
- Evitar la duplicidad de expedientes, no abriendo nuevos sin tomar la precaución de comprobar si ya hay uno abierto en la propia oficina o en el archivo universitario. Es aconsejable que el gestor antes de abrir un expediente consulte al archivo si ya se remitió en otro momento, en cuyo caso debe recuperarlo y activarlo.
- No deben extraerse documentos originales de los expedientes. Para cualquier tramitación hay que realizar fotocopias. Si es necesario usar el original, debe quedar un testigo en el expediente con los datos del documento, fecha y persona que lo extrajo.

2. Series Documentales.

Constituye el segundo nivel de agrupación de los documentos de gestión. Se entiende por serie documental el conjunto ordenado de expedientes o unidades documentales que se producen de manera continuada como resultado de una misma actividad o función y regulados por la misma norma de procedimiento.

- Identificar serie con procedimiento.
- Los expedientes que conforman una serie documental deben estar individualizado, ya que cada uno se refiere a la resolución de un asunto (ejemplo: La serie de expedientes académicos de alumnos estará conformada por distintos expedientes, cada uno referente a un alumno; la serie de expedientes de contratos de obras de la empresa estará formado por la agrupación de cada uno de los contratos de obras que se han realizado en la empresa).
- Cada serie documental debe identificarse e incorporarse al Cuadro de Clasificación de documentos administrativos de la empresa. Este es un cuadro de carácter funcional que refleja

las distintas funciones y actividades de la institución. Esta tarea se realiza desde el Archivo con el apoyo de las distintas unidades administrativas de la empresa.

- Se establecerá el criterio de ordenación de los expedientes dentro de la serie de acuerdo a la naturaleza de los expedientes que la forman y a la más fácil localización y recuperación de los documentos en sus correspondientes cajas. Los tipos de ordenación más utilizados son los siguientes:

- A. Orden cronológico: adecuado para documentos o expedientes de presupuestos, nóminas, de sesiones de órganos colegiados, etc.
- B. Orden alfabético: tomando como criterio el nombre de persona u organismo, adecuado para las series de expedientes de personal, expedientes académicos de alumnos, etc. o Orden numérico: adecuado para expedientes
- C. documentos contables, expedientes codificados de becas, expedientes de contratos, etc.

3. Correspondencia

La correspondencia materializa las relaciones que la unidad administrativa mantiene con otros órganos o con personas físicas o jurídicas, públicas o privadas en el ámbito de sus actividades. Hay que tener en cuenta que todo no es correspondencia, aunque venga por correo, y que la mayor parte de los documentos pasarán a formar parte de su expediente.

- La correspondencia emitida o recibida durante la tramitación de un expediente forma parte del expediente, y se archivará dentro del mismo. En ningún caso se archivará como correspondencia de entrada o de salida, ya que se rompería la unidad de los escritos, impidiendo saber lo que se contestó en cada caso. Cada documento se une a su respuesta, archivando el conjunto por orden cronológico, lo que no impide que su control se lleve de forma paralela y diferenciada mediante Registro (de entrada y de salida).

- La que no forme parte de ningún expediente, de forma excepcional se organizará como serie correspondencia.

- En caso de que la correspondencia sirva como elemento de enlace de otros tipos documentales (facturas, informes, etc.), se ha de archivar en función de la información adjunta y no en correspondencia.
- De acuerdo con la forma de actuación de la administración contemporánea, como norma general nunca podremos encontrar en un archivo documentos sueltos. Si esto ocurriese, o bien el documento está fuera de su sitio, o se trata de un expediente incompleto que no ha seguido su tramitación por alguna razón (errores de forma, presentación fuera de plazo, etc.)

Unidad 3

Manejo de la tecnología que utilizan las secretarias.



Figura 3: secretaria que está utilizando la tecnología

Fuente: <https://www.pqs.pe/emprendimiento/dia-secretaria-nuevo-rol-transformacion-digital>

Las nuevas tecnologías han revolucionado el mundo empresarial y social porque permite mantener informado y organizado toda la información que se posee en las empresas.

El rol de la secretaria con la tecnología.

Es muy relevante para las comunicaciones internas y externas de la empresa, dando lugar así a la manipulación de nuevas aperturas que ha generado el Internet, la informática conlleva al manejo adecuado de los fundamentos básicos de la tecnología y sus herramientas que faciliten las comunicaciones y otras operaciones de oficina más fácil. (Intriago, 2016)

Ordenador: Las computadoras han ayudado a mejorar la eficiencia y precisión de los trabajadores al proporcionar diferente software y funciones de comunicación para ayudar a las tareas del trabajo. La Secretaria Requiere una computadora de escritorio para la persona que realizara actividades administrativas y financieras.

Fax: es un dispositivo que permite realizar la transmisión telefónica de material escaneado impreso (tanto texto como imágenes), normalmente a un número de teléfono conectado a una impresora o a otro dispositivo de salida.

Escáner: Un escáner es un periférico de una computadora que se utiliza para "copiar", mediante el uso de la luz, imágenes impresas o documentos a formato digital (a color o a blanco y negro). Los escáneres pueden tener accesorios como un alimentador de hojas automático o un adaptador para diapositivas y transparencias.

Fotocopiadora: Una fotocopiadora es una máquina que permite reproducir un documento o parte de este en una hoja de papel normalmente, aunque puede ser también a otro tipo de material, como una transparencia, opalina, etc. El tamaño de los papeles es muy variado: carta, oficio, A4, A5, y muchos más hasta llegar a los especiales para planos.

Video proyector: Un proyector de vídeo o vídeo proyector es un aparato que recibe una señal de vídeo y proyecta la imagen correspondiente en una pantalla de proyección usando un sistema de lentes, permitiendo así mostrar imágenes fijas o en movimiento. El vídeo proyector es un equipo de oficina que sirve para proyectar desde el computador y mostrar las presentaciones que tengamos importantes o para exposiciones nos puede servir este equipo.

Programa de oficina que utiliza una secretaria.



Figura 4: programas de una computadora

Fuente: <https://listas.programas-que-no-pueden-faltar-en-una-pc-377824/>

Microsoft Office: Es un paquete de distintas aplicaciones de escritorio y en línea, los cuales permiten realizar tareas básicas de oficina desde escribir un documento, realizar un esquema de cálculo, presentaciones institucionales y hasta enviar e-mails. Sus programas son los más frecuentados por las distintas organizaciones, dado que permite ser utilizado para cualquier tipo de contenido. (Trejo, 2013)

Word: sirve para escribir, editar y leer documentos. Su utilización es la base principal de cualquier estilo de trabajo en oficina. Dentro de sus herramientas se exige conocer el uso de minúsculas y mayúsculas, la disposición de los distintos formatos tipográficos, las sangrías, interlineados, márgenes laterales, superior e inferior, justificaciones, viñetas, inserción de imágenes, etc.

Excel: consta de una hoja de cálculo a modo de tabla que funciona para llevar diversidad de registros. Para esto, se deben aprender las fórmulas específicas para cada operación. En la práctica es frecuente su utilización para administraciones de todo tipo, para registros contables, para hacer gráficos, estadísticas, entre otras.

PowerPoint: sirve para crear y exhibir presentaciones. Para esto, se arma una serie de diapositivas con textos, imágenes, sonido y efectos especiales. Su manejo un tanto más complejo, pero simplifica la exposición ordenada de una temática relevante.

Outlook: es un administrador de correo electrónico. Incluye un calendario, un administrador de tareas y un directorio de contacto.

Adobe Reader: es un software estándar a nivel mundial que permite leer documentos en su versión final, de forma electrónica. Es el programa de visualización de archivos PDF por excelencia, el cual permite abrir e interactuar con todos los documentos de extensión. PDF.

Winrar: es un potente programa de compresión y descompresión de datos, indispensable para ahorrar espacio de almacenamiento y tiempo de transmisión al enviar y recibir archivos a través de Internet o al realizar copias de seguridad.

Por último, una de las claves más importantes es el buen dominio de un navegador web. Estas aplicaciones permiten acceder a los distintos sitios web alojados en Internet. El navegador interpreta el código en el que está escrita la página web y lo presenta en pantalla permitiendo al usuario interactuar con su contenido y navegar hacia otros lugares de la red mediante enlaces o hipervínculos.

Unidad 4.

Cualidades de una secretaria para desempeñar bien su rol.

Discreción: Es vital para una persona que ocupa especialmente un cargo de confianza como lo es el cargo secretarial, dado que tiene acceso a material reservado. Hay que mantener el material alejado de miradas indiscretas además de todo lo que pasa por tus manos. La discreción también es aplicable a la hora de elegir la vestimenta adecuada para el ambiente laboral. (Girado, 2014)

Puntualidad: Ten en cuenta que la puntualidad que es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo sino a la hora de entregar un trabajo como en el cumplimiento de los horarios o calendarios asignados a cada tarea.

Paciencia: Esta es una indispensable si eres secretaria, enfurecerse jamás ha dado buenos resultados, solo sirve para descargar nuestros nervios sobre los demás. Debemos mantener la tranquilidad cuando las cosas no van como se espera, si eres de carácter nervioso, refrena tus impulsos y no te dejes dominar por ella.

Organización: Una secretaria debe ser organizada sin excusa. Las personas que se relacionan contigo deben tener confianza en ti en todos los aspectos estar tranquilos de que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y en forma. Significa que tienes que tratar de alcanzar los objetivos a los que te has comprometido, pero también significa no adquirir compromisos que no se puedan cumplir.

Lealtad: Es otra de las características indispensables para el cargo. Sin embargo, lealtad no significa que nos damos cuenta de las debilidades de los superiores y no las revelamos.

Defendemos, si es necesario, a los que la empresa tenga éxito en sus emprendimientos y trabajar para ellos.

Tacto: Implica hacer lo debido en el momento adecuado. No ser amable sino ver si la persona está satisfecha. Solucionar un problema sin dar explicaciones y evitar responsabilizarse. EJEMPLO: Un cheque no está firmado. No somos responsables por este hecho, pero atendemos a la persona y manejamos la situación.

Responsabilidad: Es vital en un cargo secretarial. Una profesional evita cometer errores de cualquier tipo, se comporta con diligencia ante las visitas y se atiende con puntualidad a los usuarios mantiene el orden de la oficina y es discreta en el teléfono.

Labores de una secretaria.

Agenda del trabajo del jefe

Un elemento muy importante de una buena agenda es decidir lo que va primero es decir priorizar, los expertos señalan la necesidad de dividir el trabajo, hay que dividir el trabajo, podemos tener tres criterios de prioridad:

- Podemos establecer los trabajos más importantes en categoría A y la disposición de tiempo que tenga el jefe en ellas, en la categoría B incluyen las tareas que se pueden aplazar más adelante, y en la categoría C trabajos rutinarios que dedicas mucho tiempo
- Lo ideal sería que cada tarde, antes de finalizar el trabajo, dedicaras un tiempo para citas y tareas del día siguiente.
- Tener en cuenta reuniones, ausencias, viajes y vacaciones del jefe.

- Para que nada falle y no halla error revisar constantemente la agenda, y sobre todo repasar las reuniones.

Actas de las reuniones.

- Un acta permite registrar lo que ha ocurrido durante la reunión.
- Un acta de reunión tiene que ser eficaz.
- Al tratarse de un documento oficial que pasara a los archivos de la empresa en la que se trabaja debe de laborarse de forma profesional.

Manejo correcto de la correspondencia.

Sellar con fecha y hora de recibido la correspondencia

Llevar un registro de toda correspondencia o documento recibido o despachado de la oficina

Cuando se reciben copias de piezas de correspondencias dirigidas a juntas de directores

- ❖ Iniciar las gestiones necesarias para conocer si el original llego a su destino o si el asunto quedo debidamente atendido.
- ❖ Se le pasara la correspondencia del día al jefe con una nota explicita.

Atención directa al cliente.

Aumenta la lealtad con los clientes

Interactuar amablemente

Mostrar atención e interés

Tener a la mano toda información necesaria

Buena presencia

Funciones de una secretaria.

Ser puntual en todas sus actividades de funciones.

Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.

Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.

Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.

Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.

Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.

Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.

Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.

Mejora y aprendizaje continuo.

Comunicación que debe tener la secretaria con el jefe.



Figura 5: secretaria se está comunicando con el jefe
Fuente: <http://www.topsecretaria.com/es-bueno-que-tu-jefe-delegue-en-ti/>

La comunicación en una empresa es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un armonioso ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas. En consecuencia, se tiene una alta productividad en las mismas, lo que se resume en una Secretaria fuerte, sólida y en crecimiento.

- ❖ Antes de comunicarse debe reflexionar del Tema o de la persona a quien debe dirigirse.
- ❖ Adaptar el mensaje a su interlocutor.
- ❖ Brindarle la oportunidad a los demás de reflexionar.
- ❖ Evitar forzar al interlocutor a dar respuestas inmediatas.
- ❖ Capte el sentido y el significado del mensaje.
- ❖ Trate de ser explícito y claro al transmitir el mensaje.
- ❖ Sepa escuchar.
- ❖ Recuerde que los gestos también comunican.
- ❖ Ante un desacuerdo mantenga la calma.
- ❖ Nunca emita juicios prematuros.
- ❖ Brinde y cree atmósfera de confianza.
- ❖ Respete la dignidad de los demás.
- ❖ Resuma lo entendido.
- ❖ Evite perder el contacto visual con el interlocutor.
- ❖ Recuerde que para una buena comunicación debe escuchar a ambas partes (pare de hablar).

Conclusiones:

Toda secretaria debe ser cuidadosa para establecer una comunicación exitosa ya que de igual forma debe transmitir a sus superiores el mensaje adecuado.

Para una comunicación efectiva todo receptor debe:

- ✓ Recibir información clara.
- ✓ Entender al interlocutor.
- ✓ Aceptar (Discreción)

- ✓ Utilizar (Habilidades)
- ✓ Retroalimentarse.

Organización de la oficina de una secretaria.

Separar: es el primer paso para organizar la oficina. La separación consiste en clasificar los objetos de acuerdo a su uso: los que se usan y los que no se usan. De este modo, al determinar cuáles son los objetos que deben quedar a disposición en la oficina y cuáles pueden ser archivados, el espacio de trabajo queda más espacioso y funcional.

Ordenar: es el segundo paso para organizar la oficina. Una vez que se han separado los elementos según su uso, es importante disponerlos de manera organizada. Los elementos que se usan tienen que tener un lugar específico y práctico, y los que no se usan deben almacenarse en un lugar determinado y fácil de ubicar.

Estandarizar: es el tercer paso para organizar la oficina. La estandarización consiste en adquirir una autodisciplina y un compromiso consigo mismo a fin de cumplir eficientemente con las tareas diarias. Al establecer ciertos estándares de trabajo se genera mayor productividad y calidad.

Unidad 5

Como debe atender las llamadas telefónicas las secretarias.



Figura 6: secretaria atendiendo la llamada

Fuente: <https://www.activagestion.com/activa-gestion-secretariado-0148>

Una correcta atención telefónica es imprescindible no sólo en la recepción, sino también en cualquier departamento de la empresa y para todos sus empleados, de ahí la importancia de que el profesional del secretariado conozca el procedimiento de la recepción y emisión de llamadas, la forma de actuación, así como el conocimiento de algunas consideraciones y recomendaciones que deberá tenerse en cuenta. En ocasiones, al ser el teléfono una primera toma de contacto, la imagen de la empresa se pone en juego en esa atención. (Gerardo, 2016)

1.Responda a todas las llamadas entrantes antes del tercer timbrado: los clientes desean que las llamadas sean respondidas lo más antes posible.

2. Contestar con una voz cálida y entusiasta: la voz es la única impresión que se llevarán los clientes, puesto que no lo pueden ver. Por eso se debe tratar de ser lo más amablemente posible.

3. Dar la bienvenida e identificarse: el primer paso al contestar una llamada corporativa es responder con el saludo e identificarse ante el cliente. Por ejemplo “Tecnologías A&B, Buenos días... Habla María. ¿En qué puedo ayudarle?”

4. Pronunciar con claridad y mantener un volumen de voz moderado: la comunicación debe ser legible, sin interferencias ni ruidos de parte de la empresa. Tenga en cuenta que levantar mucho la voz puede saturar el volumen e incomodar al cliente.

5. Utilizar un lenguaje formal: por más que el cliente le de confianza, no utilice las conocidas jergas.

6. Tomar bien los mensajes y datos precisos: si hay algo que no entienda como apellido de una persona, se debe preguntar hasta estar seguro que la información es correcta.

7. No dejar en espera al cliente: un error común es dejar al cliente en grandes tiempos de espera. En todo caso esto debe ser con su consentimiento. Si se esto va a tomar mucho tiempo, es mejor cortar y devolverle la llamada.

8. No use un teléfono con altavoz: al contestar con altavoces se pierde la concentración en la llamada, además que pierde su condición de privada. Sólo se debe usar un teléfono con altavoz cuando se necesita más de una persona que en la conversación a su fin.

9. Revisar el contestador: si existe un contestador automático, este se debe actualizar constantemente. Por ejemplo, si su negocio va a ser cerrada por un feriado, actualizar su mensaje grabado contestador automático para decirlo y decir que su negocio va a reabrir.

Organización de los archivos de oficina de las secretarías.

La organización de los archivos de oficina se basa en tres principios:

Ser reflejo de las actuaciones de la institución o entidad, y de la unidad responsable del archivo de oficina.

Reproducir el orden original de la creación/recepción de los documentos y expedientes, de acuerdo al procedimiento administrativo que resuelve el asunto.

Considerar como piedra angular de la actuación administrativa, y por ello del archivo, el expediente administrativo. En los archivos de oficina encontramos documentos, expedientes y series.

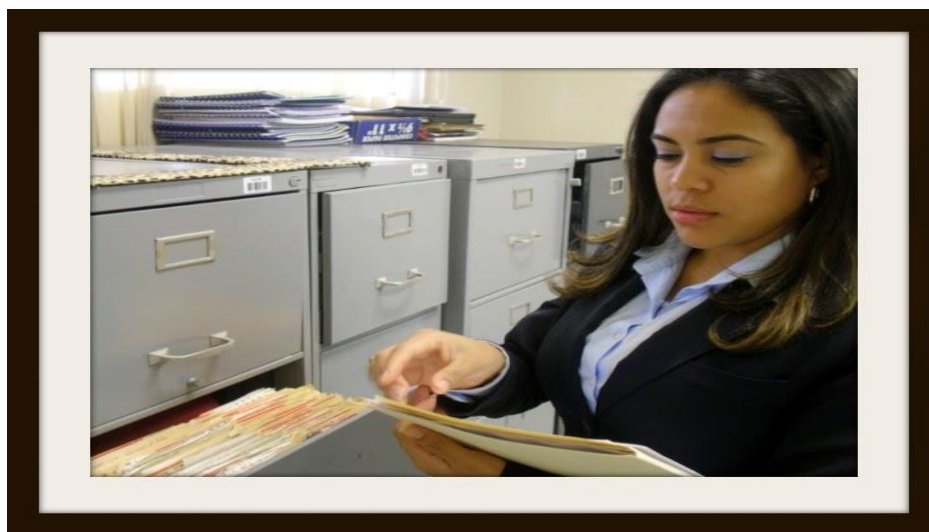


Figura 7: secretaria archivando

Fuente: <http://secretary89.blogspot.com/2014/11/las-secretarias.html>

Normas Básicas para la Organización de los Archivos.

Aquí te daremos una serie de normas para que puedas archivar de manera correcta todos tus documentos, sigue estos pasos que te facilitaran el trabajo al momento de archivar.

Compra un archivador, clasificador o carpeta: Necesitarás un sistema para archivar documentos que sea tan grande como para soportar la cantidad de archivos que necesitas. Si no puedes comprar un fichero de última generación, busca unos modelos usados en las tiendas de segunda mano o tiendas de muebles. (Mayo, 2015).

Codifica tu sistema para archivar documentos: Necesitarás un proceso estandarizado para que todas las personas que archiven los documentos lo sigan. Escribe este conjunto de instrucciones para que los documentos puedan ser accesibles a quien sea que lo necesite

Compra muchos fólderes. Separa tus documentos en proyectos o subconjuntos de proyectos. Es posible que más adelante tengas que ajustar un poco este sistema para acomodar los proyectos con grandes cantidades de datos.

Utiliza un fichero: diferente para proyectos en proceso y para proyectos terminados. Si el fichero tiene muchos niveles, puedes utilizar la parte superior para proyectos en proceso y la parte inferior para proyectos completados.

Codifica los fólderes por color: Los fólderes están disponibles en una gran variedad de colores. Compra un color diferente para cada tipo de proyecto en el que trabajes. Por ejemplo, todos los archivos financieros pueden ser azules, mientras que los archivos de diseño pueden ser rosados.

Etiqueta los fólderes: Muchos fólderes para ficheros vienen con etiquetas de plástico. Úsalas para asegurarte de que puedas abrir tu fichero y encontrar inmediatamente lo que necesitas.

Guarda los nuevos documentos en la parte delantera de la fila: Manténlos en orden cronológico al colocar los archivos más antiguos en la parte de atrás. Esto te ahorrará tiempo cuando necesites encontrar un documento.

Deben eliminarse en los archivos de oficina o gestión, y nunca deben pasar al Archivo General:

- La documentación de apoyo informativo, que se ha usado para la resolución de un expediente pero que no forma parte de él (fotocopias, catálogos comerciales, fotocopias de otros expedientes, disposiciones normativas, etc.)
- Copias de textos bibliográficos
- Los documentos que han servido para confeccionar un documento definitivo (ej. encuestas, cuestionarios... para elaborar un informe cuyos datos recoge)

Como trabajar en equipo en la oficina.



Figura 8: secretarias trabajando en equipo

Fuente: <https://www.formacioncontinua.eu/Experto-Habilidades-Direccion-Equipos-Trabajo>

Facilidad de expresión toda secretaria necesita interactuar con cada uno de sus compañeros.

Procura mantener tu oficina lo más limpio posible trabajar en un lugar lleno de papeles puedes afectar el desempeño de las demás personas.

Apréndete el nombre de todos tus colegas, aunque tengas pésima memoria y el cargo de cada una de ellas que estén presentes en la oficina

Evita los ataques de ira todos somos humanos, pero como secretaria no puedes demostrar libremente tus emociones ya que genera desconfianza en el equipo.

Ser puntual llegar tarde es una falta de respeto y afectar los procesos y trabajo de los demás.

Etiqueta e imagen secretarial.

La etiqueta es la parte fundamental en cualquier tipo de eventos, conferencias, ceremonias. La secretaria en este caso, debe poseer nociones y estar altamente preparada y capacitada para poder desarrollarse de forma idónea. (Laureano, 2010)



Figura 9: secretarias

Fuente: <https://seminariosimagen.com/etiqueta-y-proyeccion-de-las-secretarias/>

La etiqueta es importante para poder demostrar conocimientos que han sido adquiridos durante nuestro nivel de educación (técnica o superior) y así, dar satisfacción a las múltiples necesidades para la empresa y para quien servimos.

Además, la etiqueta implica conocer ciertos modales como por ejemplo en la mesa, en la oficina, en una reunión, en un evento, en una entrevista de trabajo etc., es decir, son posturas

que nos permiten desenvolvemos para demostrar una imagen personal y profesional acorde a las circunstancias.

La secretaria ejecutiva en actualidad se distingue por ser una secretaria moderna, su imagen es su carta de presentación originando en ella seguridad confianza y nuevas oportunidades por ello su vestimenta, belleza, elegancia, y moda ejecutiva deben ser las más adecuadas demostrando siempre el glamour secretarial en las diversas situaciones que se le presente (evento formal, informal, casual, sport y elegante).

4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.

- Contar con la predisposición de los funcionarios de la empresa para conocer sobre el manual.
- Que las secretarias tengan dominio absoluto del manual de gestión de las secretarias.
- Mejorará el desempeño laboral de las secretarias.
- Facilitar la ejecución de los procesos administrativos de la empresa.
- Evaluar el nivel de dominio que poseen los beneficiarios sobre el manual de gestiones.
- Seguimiento y control para actualizar el manual de gestión de las secretarias semestralmente.

BIBLIOGRAGIA

"El problema de la doble condicion de los socios-trabajadores (socios-proveedores y socios-consimidores) ante la gerencia de la empresa cooperativa". fernandez, carlos garcia-gutierrez. 1988. 1988, págs. 87-95.

abc, color. 13 de marzo 2009. 13 de marzo 2009, color abc, págs. 1,2.

Adela, Jordá. monografías.com. [en línea] [citado el: miércoles de octubre de 2017.]

Alava, Alexandra Rodríguez. 2017. *el desarrollo profesional de las secretarias del cantòn portoviejo*. manabí : s.n., 2017.

Angulo Parra, Yolanda. 2008. *ética y valores i*. av. universidad 767 03100 méxico, d.f. : santillana, s.a. de c.v., 2008.

Arce_mendoza.j. 2015. "el perfil profesional de las secretarias ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones publicas de la ciudad de portoviejo, 2014". [en línea] 2015. <http://repositorio.utm.edu.ec/handle/123456789/106>.

Bermeo., José. 13/abril/2011.. *investigación aplicada al turismo*. 13/abril/2011.

Bittan_Moisés. 2013. procesos administrativos y gerencia . [en línea] 15 de agosto de 2013. <http://www.elmundo.com.ve/firmas/mois-es-bittan/procesos-administrativos-y-gerencia.aspx>.

canul, Norma Josefina moo. 1992. *ética profesional y trabajo*. 1992.

Cardona, Carlos Ramirez. 2010 . *fundamentos de administracion* . s.l. : tercera edicion , 2010 .

Casanova, Fernando. 2003. *formacion profesional y laborales*. 2003.

Castro, Anie. 2014. la evolucion de la formacion profesional. [en línea] julio de 2014. [citado el: 30 de octubre de 2017.] http://www.anie-anies.es/wp-content/uploads/2014/06/la_evolucion_de_la_formacion_profesional1.pdf.

Cervantes Hernández, Julio Cesar. 2014. *valores humanos: base para un liderazgo efectivo en las empresas mexicanas*. veracruz, méxico : s.n., 2014. tesis.

Chiavenato, i. 2007. *introducción a la teoría general de la administración*. méxico : mc graw hill, 2007.

Condori, Rosa Maria. 2012. [en línea] 27 de julio de 2012. [citado el: 19 de octubre de 2017.] <http://rositasecr.blogspot.com/>.

Cristaldo, Martha. 2012. pepsic. [en línea] 2012. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2220-90262012000200009.

Cuartas, Dario Hurtado. 2008. *principios de administracion* . colombia : fondo editorial , 2008.

Díaz, Begoña García Gomingo y José Quintanal. 2006. *métodos de investigación y diagnóstico en la educación*. cuenca : s.n., 2006.

Díaz-Bravo, Laura y Torruco-García. 2013. *investigación en educación media*. mexico : s.n., 2013.

El nuevo perfil de las secretarias ejecutivas. clavería, alejandra. 2010. 2010, mba&educacion ejecutiva , págs. 1-2.

Escuela de ciencias humanas y sociales, corporación universitaria remington, cur, medellin. 2011. [en línea] 9 de noviembre de 2011. <http://eticacur.blogspot.com/2011/11/relatoria-clase-de-martes-15-de.html>.

Espinal_sante.jose. 2016. características del procedimiento administrativo general. [en línea] 06 de mayo de 2016. <http://rc-consulting.org/blog/2016/05/el-procedimiento-administrativo-y-sus-caracteristicas/>.

Esquivel, uldarico pillaca. 2002. [en línea] 2002. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewfile/5580/4841>.

Experto_gestiopolis.com. 2015. ¿qué es proceso administrativo? [en línea] 08 de 10 de 2015. <http://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>.

Formacion pofesional . coelloh, pilar. 2015. 2015, emagister , págs. 1-2.

Franca Tarrago, omar. 2003. *introducción a la etica profesional*. montevideo : s.n., 2003.

Franklin, Terry. 2001. *principios de administracion*. s.l. : decima sexta, 2001.

Gerardo, Correas. 2016. *el uso del teléfono fijo en la empresa*. 2016.

Girado, Cristina. 2014. *el perfil de la secretaria ejecutiva*. buenos aires : clarin, 2014.

Guzmán, Martha Patricia Sierra. 2012. *martha patricia sierra guzmán*. 2012.

Tipos más usuales de investigación.. *tipos más usuales de investigación*. estado de hidalgo. : s.n., tipos más usuales de investigación.

Huanca, Ruth. 2012. *qué es la ética profesional?* quito, ecuador : grafich, 2012.

Huergo, Jorge. 2011. procesos de gestion. [en línea] enero de 2011. [citado el: 31 de octubre de 2017.] <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materiale sparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>.

Importancia. 2017. importancia de la ética profesional. [en línea] 2017. <https://www.importancia.org/etica-profesional.php>.

Importancia.org. 2016. importancia del proceso administrativo. [en línea] 2016. <http://www.importancia.org/proceso-administrativo.php>.

Intriago, María Katherine Bermúdez Borja. Diana Carolina Chila. 2015. *las competencias comunicativas de las*. Portoviejo : s.n., 2015.

Intriago, Mercedes. 2016. la secretaria moderna con el uso de las tecnologías informáticas. 25 de agosto de 2016.

Isela, Espinoza Lara Mercedes. 2014. *el desempeño laboral en la gestión*. Guaranda : s.n., 2014.

Johanna Espinoza, Andrea Vasconez. 2014. el desempeño laboral en la gestión. [en línea] enero de 2014. [citado el: 30 de octubre de 2017.] <http://www.dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/86/3/tesis%20final%20ultima%20impresion%20andrea%20isela.pdf>.

laureano, Mary Huarez. 2010. *etiqueta e imagen secretarial*. 2010.

Macías_Guerrero.H. 2015. "el perfil profesional de las secretarías ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014". [en línea] 2015. <http://repositorio.utm.edu.ec/handle/123456789/106>.

Maribel, Rueda Cervantes Cristina. 2012. "*estudio de la asignación de funciones a las*. Ibarra : s.n., 2012.

Mariuxi. 2012. cualidades de una secretaria ejecutiva. [en línea] 28 de 07 de 2012. http://mariuxi197735.ucoz.org/load/cualidades_de_una_secretaria_ejecutiva/1-1-0-1.

Mayo, Jacob. 2015. *normas básicas de organización de archivos de oficina*. 2015.

Nicol, Cfr. E. 1974. *metafísica de la expresión*. México : s.n., 1974.

Pablo Ramos. 2017. características indispensables en una secretaria. [en línea] 18 de abril de 2017. <http://www.profesion.es/caracteristicas-indispensables-en-una-secretaria/>.

Puebla, Sara Benguría. 2010. *métodos de investigación en la educación superior*. 2010.

Ramírez_Campos.Karen. 2014. análisis de procesos administrativos. [en línea] 20 de mayo de 2014. http://www.academia.edu/6932770/an%C3%A1lisis_de_procesos_administrativos.

Ramos, Karina. 2009. *influencia de las tecnologías de información y comunicación (tic's) como elemento estratégico en los procesos administrativos llevados a cabo en la delegación de personal de la universidad de Oriente – núcleo de sucre*. 2009. tesis.

Rendón, Josue. 2009. historia de la etica. [en línea] 2 de 09 de 2009. <https://es.scribd.com/doc/19324966/historia-de-la-etica>.

Rigoberto. 2011. <http://rigoberto-rochina.blogspot.com/2011/03/ventajas-y-desventajas-de-la.html>. [en línea] 24 de marzo de 2011. [citado el: 18 de octubre de 2017.] <http://rigoberto-rochina.blogspot.com/2011/03/ventajas-y-desventajas-de-la.html>.

Rodriguez, Luis. 2016. ¿qué hace un asistente administrativo? [en línea] 09 de septiembre de 2016. [citado el: 10 de agosto de 2018.]

Rolf, arnold. 2001. *formación profesional nuevas tendencias y perspectivas*. panamá : s.n., 2001.

Ruíz luría, maría concepción. 2012. *"ética y tendencia de la disciplina contable"*. coatzacoalcos : s.n., 2012. tesis.

Significados . [en línea] [citado el: 30 de octubre de 2017.] <https://www.significados.com/formacion>.

siliceo aguilar, alfonso. 2001. *liderazgo: el don del servicio ¿cómo quieres que te recuerden tus seguidores?* méxico : mcgraw-hill, 2001.

Silvia, flores. 2015. *proceso administrativo y gestion empresarial en coproabas, jinotega*. nicaragua : s.n., 2015.

Stoner james arthur, r. edward freeman, daniel r. gilbert. 1996. *administración*. méxico : prentice hall, 1996.

Tarrago, omar franca. 2013. *introduccion a la eyica profesional*. montevideo : s.n., 2013.

Trejo, analia. 2013. portal de formación y desarrollo para secretarias. servicios a empresas. bolsa de trabajo. [en línea] 12 de marzo de 2013. [citado el: 4 de septiembre de 2018.] http://mundodesecretarias.blogspot.com/2013/03/que-programas-hay-que-saber-manejar-en.html#.w983b_lkjiu.

Universia. 2017. *tipos de investigación: descriptiva, exploratoria*. costa rica : s.n., 2017.

Valores y ética para el siglo xxi. [en línea] [citado el: 8 de mayo de 2017.] https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2013/02/valores_y_etica_esp.pdf.

Velazquez, guillermo. 2013. *gestión administrativa en las organizaciones del siglo xxi*. s.l. : editorial académica española, 2013.

Vera, marlyn. 2012. perfil de la secretaria. [en línea] miercoles de mayo de 2012. <http://perfildelasecretaria-delia.blogspot.com/2012/05/documentos-que-realiza.html>.

Wikipedia, colaboradores de. 2017. wikipedia . [en línea] 18 de octubre de 2017. [citado el: 30 de octubre de 2017.] <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=administraci%c3%b3n&oldid=102679085>.

Zambrano y velez . 2009. *actitudes y practicas eticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional*. loja : s.n., 2009.

Anexos



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



ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS

1. ¿El perfil profesional que usted tiene le favorece en sus actividades laborales?

Siempre

A veces

Nunca

2. ¿Considera usted que es importante el perfil profesional de una secretaria?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿Cree usted que como asistente administrativa debe de tener un perfil profesional específico en el área que se desempeña?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Considera usted que los perfiles de las secretarias facilitan sus las actividades laborales?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Cree usted que su gestión como secretaria ejecutiva ayuda en la ejecución de los procesos administrativos?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿La formación profesional que usted posee como secretarias ejecutivas bilingüe ayudan en la gestión administrativa de la empresa?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la empresa se cumplen correctamente?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Usted está conforme con el trabajo que desempeña en la empresa?

Siempre

A veces

Nunca

9. ¿Le gustaría mejorar su perfil profesional en el área que se desempeña?

Siempre

A veces

Nunca



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



ENCUESTA A LOS JEFES

1. ¿Conoce cuál es el perfil profesional de sus secretarias?

Siempre

A veces

Nunca

2. ¿Considera usted que es importante el perfil profesional de una secretaria?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿El personal administrativo que usted ha contratado tienen una formación profesional para el área que usted requiere?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Cree usted que una asistente administrativa debe tener un perfil profesional específico en el área que se desempeña?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Considera usted que los perfiles profesionales de las secretarias facilitan las actividades laborales?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Cree usted que la gestión de las secretarías ejecutiva ayuda en la ejecución de los procesos administrativos?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿La formación profesional que posee las secretarías ejecutivas bilingüe ayudan en la gestión administrativa de la empresa?

Siempre

A veces

Nunca

8. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la empresa se cumplen

Siempre

A veces

Nunca

9. ¿Le gustaría que los personales administrativos de la empresa tengan un perfil profesional en el área que se desempeña?

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿Le gustaría que las secretarías de la empresa mejoren su perfil profesional en el área que se desempeñan?

Siempre

A veces

Nunca

1. ¿El perfil profesional que usted tiene le favorece en sus actividades laborales?

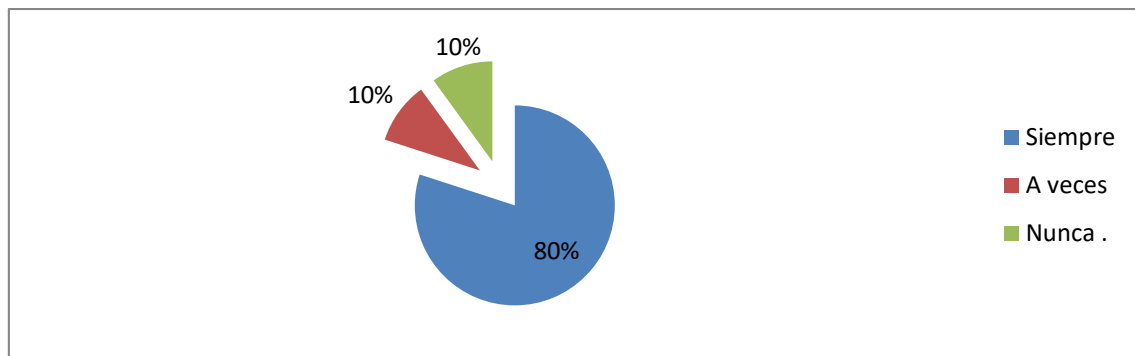
Tabla: #1. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40%
A veces	5	50%
Nunca	1	10%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade

Gráfico: # 1. De las Secretarias



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarias, el 50% de la población indica que a veces, el perfil profesional le favorece en sus actividades laborales, el 40% de ellos dicen que siempre les favorece el perfil profesional de una secretaria en sus labores profesionales. El 10% manifiestan nunca les favoreces su perfil profesional.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las secretarias no tienen un perfil profesional de acuerdo a su desempeño.

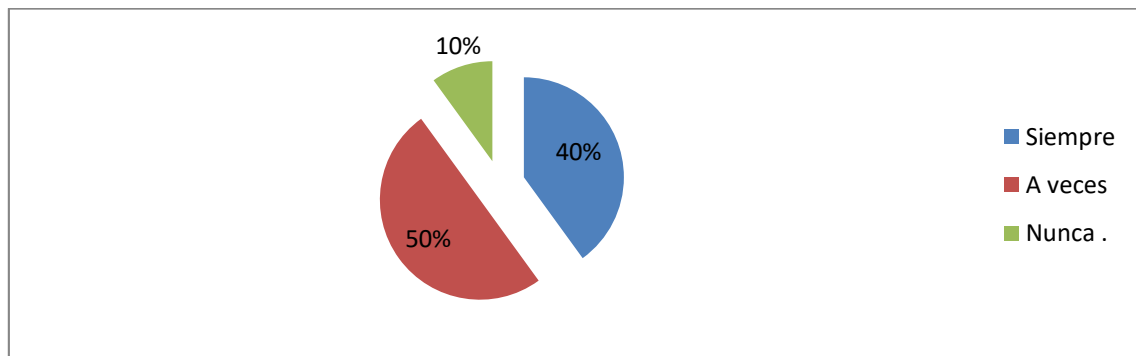
5. ¿Cree usted que su gestión como secretaria ejecutiva ayuda en la ejecución de los procesos administrativos?

Tabla: #5. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40%
A veces	5	50%
Nunca	1	10%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarias, el 50% de la población indica que a veces, cree que su gestión como secretarias ejecutiva ayuda en la ejecución en los procesos administrativos dentro de la empresa, el 40% de ellos dicen que, siempre cree que su gestión como secretarias ejecutivas ayuda en la ejecución de los procesos administrativos y el 10% de ellos indican nunca, su gestión como secretarias ejecutivas ayudan en la ejecución de los procesos administrativos.

Interpretación:

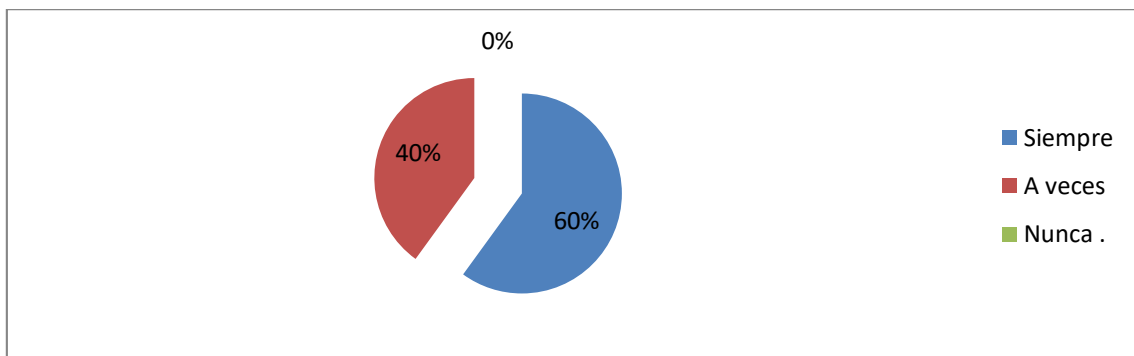
De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría considera que a veces su gestión como secretarias ayuda en la ejecución con los procesos administrativo dentro de la empresa.

6. ¿La formación profesional que usted posee como secretarias ejecutivas bilingüe ayudan en la gestión administrativa de la empresa?

Tabla: #6. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	00%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: empresas de Babahoyo
Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarias, el 60% de la población indica que siempre, la formación profesional ayuda en la gestión administrativa en la empresa, el 40% de ellos dicen que a veces, la formación profesional ayuda en la gestión administrativa dentro de la empresa.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría dice que la formación profesional de las secretarias ejecutivas bilingües ayuda en la gestión administrativa en la empresa.

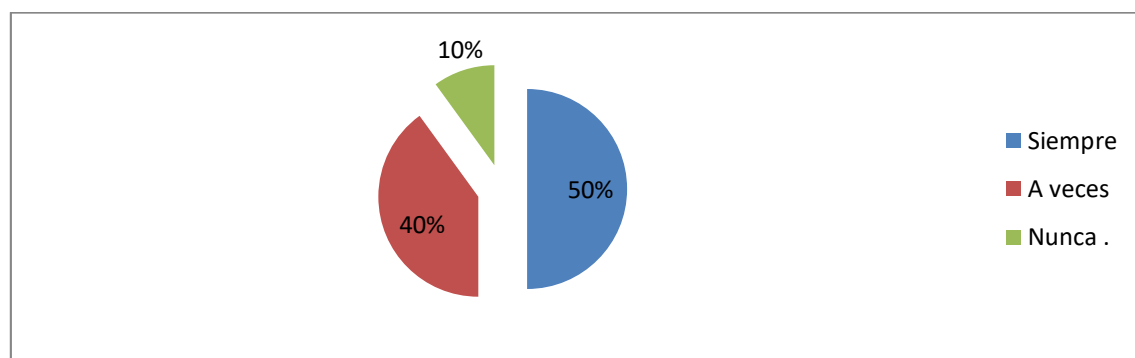
7. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la empresa se cumplen correctamente?

Tabla: #7. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	50%
A veces	4	40%
Nunca	1	10%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarias, el 50% de la población indica que siempre, los procesos administrativos de la empresa se cumplen correctamente, el 40% de ellos dicen que a veces se cumplen los procesos administrativos dentro de la empresa, el 10% dice que nunca se cumplen los procesos administrativos de la empresa.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría considera que si se cumplen los procesos administrativos en la empresa.

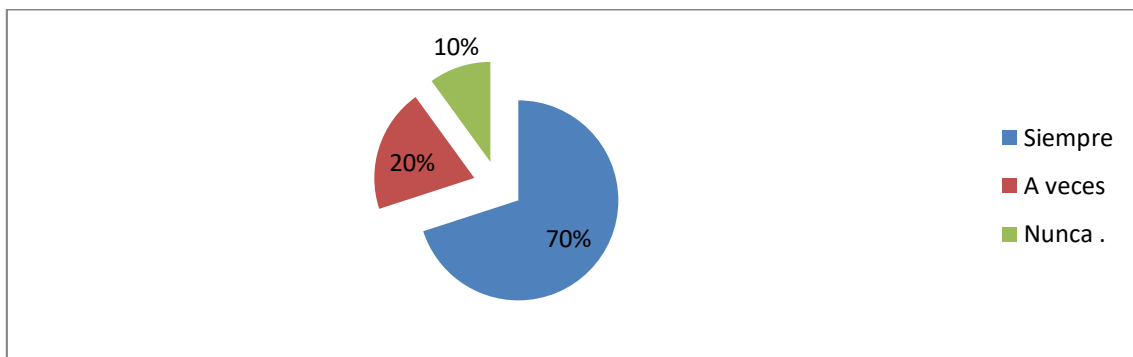
8. ¿Usted está conforme con el trabajo que desempeña en la empresa?

Tabla: #8. De las Secretarias

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	70%
A veces	2	20%
Nunca	1	10%
Total:	10	100%

Fuente de investigación: empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a las secretarias, el 70% de la población indica que siempre, está conforme con el trabajo que desempeña, el 20% de ellos dicen que a veces están conforme con en el trabajo que desempeña, y el 10% indica que nunca están conforme con el trabajo que desempeñan en la empresa.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría considera que están conformes con el trabajo que desempeñan en la empresa.

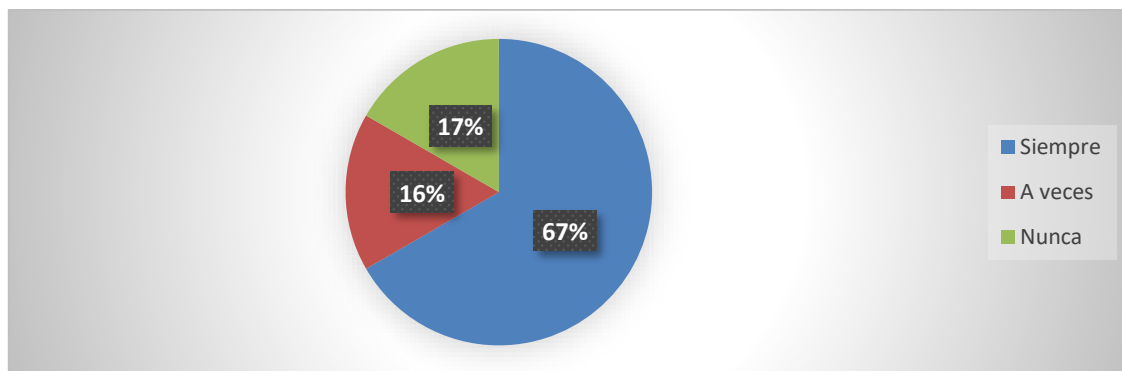
3. ¿El personal administrativo que usted ha contratado tienen una formación profesional para el área que usted requiere?

Tabla # 3 de los jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	67%
A veces	1	16%
Nunca	1	17%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 67% de la población indica que siempre, el personal administrativo tiene una formación profesional para el área que se requiere, el 16% de ellos dicen que a veces el personal administrativo tiene una formación en el área que se requiere. El 17% manifiestan nunca el personal administrativo tiene una formación en el área que se requiere en la empresa.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes considera que el personal administrativo si tiene una formación profesional en el área que se requiere en la empresa.

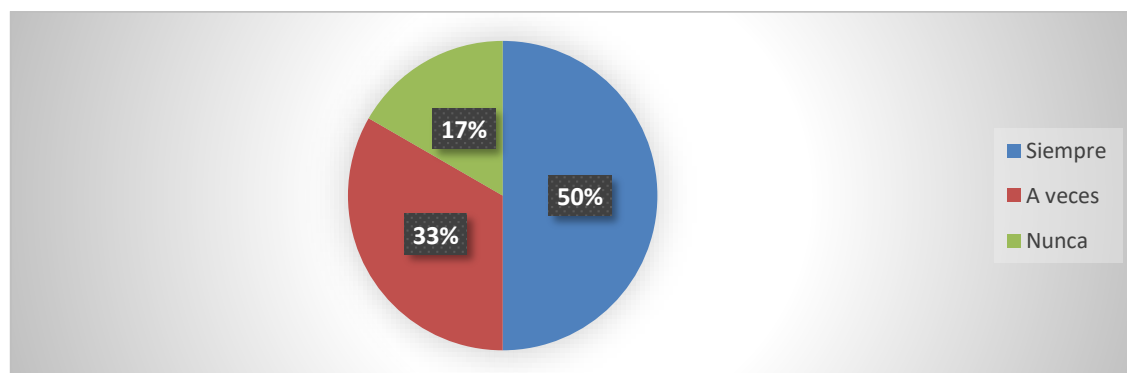
5. ¿Considera usted que los perfiles profesionales de las secretarias facilitan las actividades laborales?

Tabla #5 de los jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	50%
A veces	1	33%
Nunca	0	17%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 50% de la población indica que siempre, considera que los perfiles de las secretarias facilitan las actividades laborales, el 33% de ellos dicen que a veces considera que los perfiles de las secretarias facilitan las actividades laborales, El 17% expresa que nunca los perfiles de las secretarias facilitan las actividades laborales dentro de la empresa.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes considera que los perfiles de las secretarias facilitan sus actividades laborales en la institución.

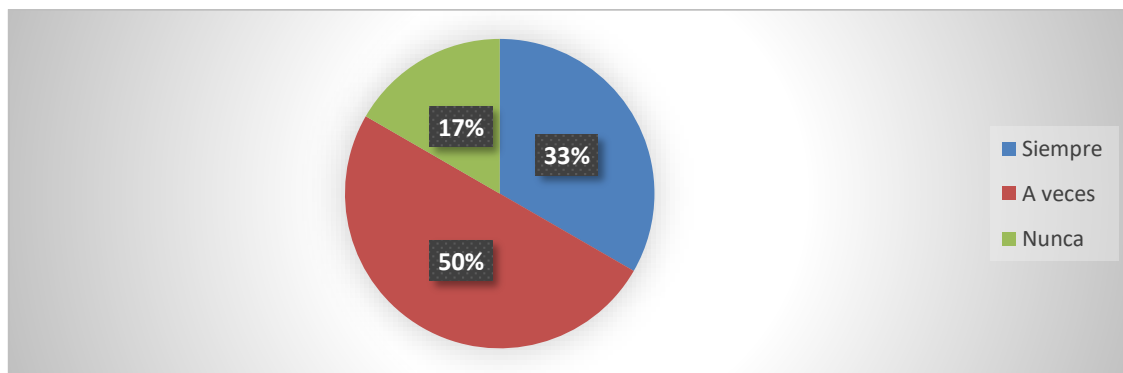
7. ¿La formación profesional que posee las secretarías ejecutivas bilingüe ayudan en la gestión administrativa de la empresa?

Tabla #7 de los jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33%
A veces	3	50%
Nunca	1	17%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 50% de la población indica que a veces, la formación profesional que posee las secretarías ejecutivas bilingüe ayudan en la gestión administrativa, el 33% de ellos dicen que siempre las gestiones de las secretarías ayudan a los procesos administrativos de la empresa. El 17% dice que nunca la formación profesional de las secretarías ayuda en la gestión administrativa de la empresa.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes expresa la formación profesional de las secretarías si ayudan a la gestión de la empresa.

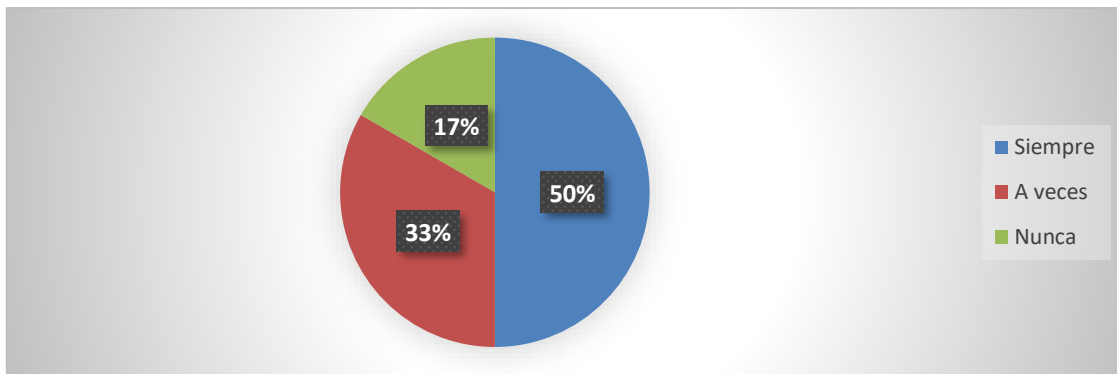
8. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la empresa se cumplen

Tabla #8 de los jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	50%
A veces	2	33%
Nunca	1	17%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 67% de la población indica que siempre, se cumplen correctamente los procesos administrativos, el 33% de ellos dicen que a veces se cumplen correctamente los procesos administrativos.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes indican que siempre se cumple los procesos administrativos dentro de la empresa.

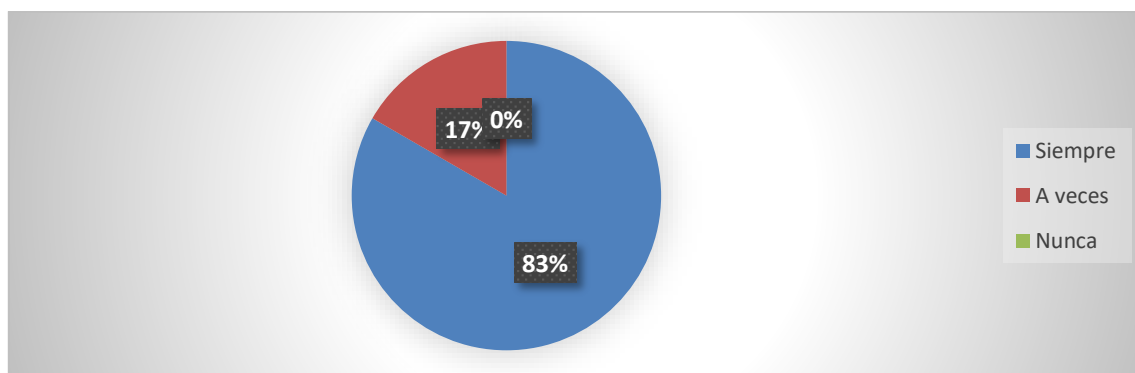
9. ¿Le gustaría que los personales administrativos de la empresa tengan un perfil profesional en el área que se desempeña?

Tabla #9 de los jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	83%
A veces	1	17%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 83% de la población indica que siempre, le gustaría que el personal administrativo tenga un perfil profesional en el área que se desempeña, el 17% de ellos dicen que a veces les gustaría que el personal administrativo tenga un perfil profesional en el área que se desempeña.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes le gustaría que el personal administrativo tenga un perfil profesional para que así pueden desarrollar sus actividades laborales dentro de la empresa.

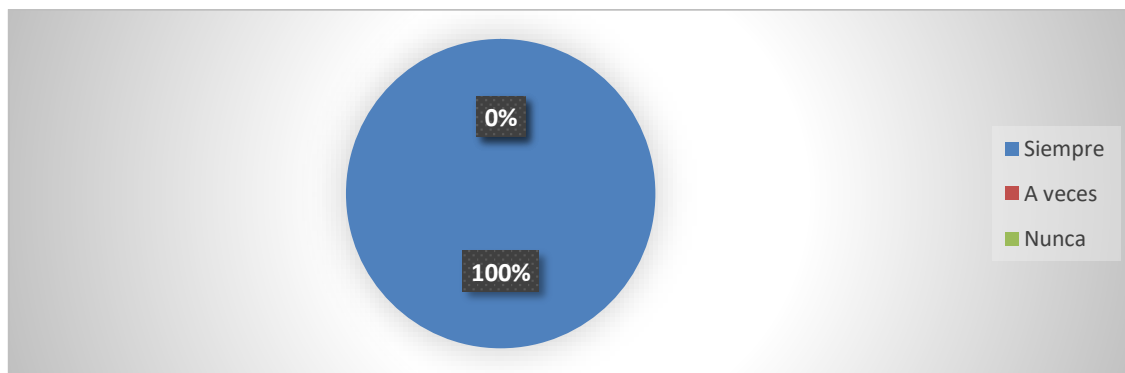
10. ¿Le gustaría que las secretarias de la empresa mejoren su perfil profesional en el área que se desempeñan?

Tabla #10 de los jefes

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	100%
A veces	0	00%
Nunca	0	00%
Total:	6	100%

Fuente de investigación: Empresas de Babahoyo

Investigadora: Josselly Andrade



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los jefes, el 100% de la población indica que siempre le gustaría que las secretarias mejoren su perfil profesional en el área que se desempeña.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de los jefes está de acuerdo que las secretarias mejoren su perfil profesional en el área que se desempeñan para que faciliten sus labores en la empresa.

MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL.

ESTUDIANTE: Josselly Andrade Tacle

TEMA: "Formación profesional de las secretarías ejecutivas bilingüe y su aporte a la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Qué importancia tiene la formación profesional de las secretarías ejecutivas bilingües en la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo?	Determinar cuáles son las competencias profesionales que debe dominar las secretarías ejecutivas bilingüe para la gestión administrativa de las empresas (EMSABA EP), Y (CNEL EP), públicas del cantón Babahoyo.	La formación profesional de las secretarías ejecutivas bilingües aportará a la gestión administrativa de las empresas públicas EMSABA Y CNEL del cantón Babahoyo.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
¿Por qué la formación de la secretaria incide en la gestión administrativa de las empresas?	Analizar cuál es la formación profesional que las secretarías ejecutivas bilingües requieren para una buena gestión administrativa de una empresa.	Si se analizara cuál es la formación profesional que las secretarías ejecutivas bilingües requieren se logrará una buena gestión administrativa de una empresa.
¿Cuál es la formación profesional que las secretarías ejecutivas bilingüe requieren para una buena gestión administrativa de una empresa?	Analizar cuál es la formación profesional que las secretarías ejecutivas bilingües requieren para una buena gestión administrativa de una empresa.	Comprendiendo por qué la formación profesional de la secretaria incide en la gestión administrativa de las empresas.
¿Cómo aporta la formación profesional de la secretaria en las gestiones administrativas de una empresa?	Describir cómo aporta la formación profesional de la secretaria en las gestiones administrativas de una empresa.	Describiendo cómo aporta la formación profesional de la secretaria mejorará las gestiones administrativas de una empresa.



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



INFORME DE ACTIVIDADES DEL TUTOR

Babahoyo, 24 de septiembre 2018

Sr.
Lcdo. Iván Montalvo Villalva, Msc.
Decano de la Facultad De Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación
Sr.
Ing. Grace Contreras Cruz Msc.
Coordinadora de la Carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Presente. _

De mis consideraciones:

En mi calidad de Director del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N°11 con fecha de 13 de septiembre del 2017, mediante resolución CD-FAC.C.J.S. E-SO-008-RES-006-2017, Srta. **Josselly Roseli Andrade Tacle** cuyo título es:

“FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜE Y SU APORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS PUBLICAS EMSABA Y CNEL DEL CANTÓN BABAHOYO”.

Hago llegar a usted el informe de actividades tutoriales cumplidas con el estudiante una vez concluido el trabajo de grado.

DATOS DEL ESTUDIANTE	
Nombre	JOSELLY ROSELI ANDRADE TACLE
Numero Cédula	120713585-4
Teléfono	0959639895
Correo Electrónico	Jossyandrade1@hotmail.com
Dirección domiciliaria	Babahoyo

DATOS ACADEMICOS	
Carrera estudiante	Secretariado Ejecutivo Bilingüe
Fecha de Ingreso	13 de septiembre 2017
Fecha de culminación	24 de septiembre 2018
Título del Trabajo	“FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜE Y SU APORTE A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS PUBLICAS EMSABA Y CNEL DEL CANTÓN
Título a Obtener	Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe
Líneas de Investigación	Universidad: Educación y desarrollo social Facultad: Desarrollo organizacional Carrera: Administración
Apellido y Nombre tutor	Lic. Fausto Hidalgo Troya, Msc.


Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, Msc




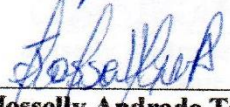
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



SESIONES DE TRABAJO TUTORIAL DEL INFORME FINAL


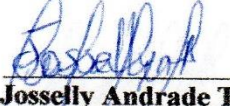
PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 24-30 de Mayo del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se trabajaron las hojas preliminares del informe final.Se realizó la revisión del marco problemático	<ol style="list-style-type: none">Se procedió a ordenar e incluir de manera correcta las hojas preliminares.	 Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, Msc. TUTOR  Josselly Andrade Tacle Estudiante

SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 4 - 19 de Junio del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se solucionó las preguntas consideradas mas relevantes para aplicar	<ol style="list-style-type: none">Con la ayuda de las variables logramos realizar el listado de preguntas.	 Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, Msc. TUTOR  Josselly Andrade Tacle Estudiante



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



TERCERA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 20-22-26 de Junio del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se elaboró conclusiones y recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">En base a lo observado en las respuestas de los cuestionarios se procedió a redactar las conclusiones del informe final.Se redactaron las recomendaciones para el problema encontrado en el trabajo investigativo.	 Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, Msc. TUTOR Josselly Andrade Tacle Estudiante

CUARTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 3-6 de Julio del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se procedió al desarrollo de la propuesta.	<ol style="list-style-type: none">Se elaboró la alternativa de la propuesta.Se diseñó los aspectos básicos de las alternativas.Con la ayuda de los dictados se hicieron varios borradores de los objetivos.Se aplicó la estructura general de la propuesta.	 Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, Msc. TUTOR Josselly Andrade Tacle Estudiante


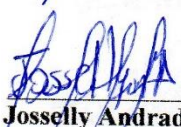


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE




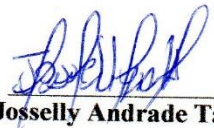
QUINTA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 17-20 de Julio del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se establecieron los resultados esperados de las alternativas de la propuesta	<ol style="list-style-type: none">Se realizaron los componentes de la propuesta.se relacionaron las estrategias más importantes para la alternativa de la propuesta.Se aplicó la estructura general de la propuesta.	 Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, Msc. TUTOR  Josselly Andrade Tacle Estudiante

SEXTA SESIÓN DE TRABAJO

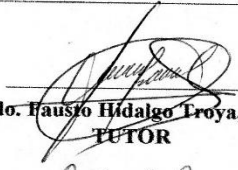
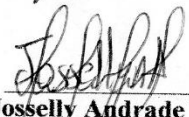
Babahoyo, 9-16-22-29 de Agosto del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">Se revisaron los componentes de la propuesta.	<ol style="list-style-type: none">Se analizó la hipótesis general y sus respectivas variables e indicadores.	 Lcdo. Fausto Hidalgo Troya, Msc. TUTOR  Josselly Andrade Tacle Estudiante



SEPTIMA SESIÓN DE TRABAJO

Babahoyo, 11-20 de Septiembre del 2018

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL TUTOR Y DEL ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none">• Se estructuró los cuadros de la matriz habilitante para la sustentación del informe final del proyecto de investigación• Revisión final del proyecto de investigación.	<ol style="list-style-type: none">1. Se revisó minuciosamente el informe para detectar errores.2. Ultimas correcciones al informe final.	<p> Lcdo. Faustino Hidalgo Proya, Msc. TUTOR</p> <p> Josselly Andrade Tacle Estudiante</p>