



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA EMPRESA PRONACA DE SANTO
DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.

AUTORA:

ANGÉLICA ALEXANDRA UCHUBANDA JIMBO

TUTORA:

MSc. MARÍA ELENA SALAZAR SÁNCHEZ

BABAHOYO – ECUADOR

2019



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



OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO

Babahoyo abril 23, 2019

Señores:

PLANTA DE AVES PRONACA S.A SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Av. Ruta Flor del Valle
Santo Domingo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **UCHUBANDA JIMBO ANGELICA ALEXANDRA**, con cédula de identidad # **171873840-2**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área secretarial con el tema: **"LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORONO LABORAL DE LAS SECRETARIAS"**.

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

De Ustedes, muy atentamente;


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



Recibido
23/04/2019




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



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **ANGÉLICA ALEXANDRA UCHUBANDA JIMBO**, portadora de la cédula de ciudadanía **171873840-2**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA EMPRESA PRONACA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

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

ANGÉLICA ALEXANDRA UCHUBANDA JIMBO

C.I. 171873840-2



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



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 22 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N°008, con 02/04/2019, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019, certifico que la Señorita ANGÉLICA ALEXANDRA UCHUBANDA JIMBO, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado:

**LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA EMPRESA PRONACA DE SANTO
DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

LCDA. MARÍA ELENA SALAZAR SANCHEZ MSc.

DOCENTE DE LA FCJSE.



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



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

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

RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA EMPRESA PRONACA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: ANGÉLICA ALEXANDRA UCHUBANDA JIMBO

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

9.77

EQUIVALENTE A:

cuatro punto setenta y siete (setenta y siete)

TRIBUNAL:

 ABG. DANIEL GÓMEZ VILLALBA DELEGADO DE LA DECANA	 ING. KERLY FELJOO ROJAS DOCENTE ESPECIALISTA
 LCDA. GINA CAMACHO TOVAR DELEGADA DEL CIDE	 ABG. ISEJA BERRUZ MOSQUERA SECRETARIA DE LA FAC. CC. JLS.S.EE

IV



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



Babahoyo, 24 de abril de 2019

**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS
FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Exám en Complexivo de la Señorita **ANGÉLICA ALEXANDRA UCHUBANDA JIMBO**, cuyo tema es: **LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA EMPRESA PRONACA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[0%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

URKUND

Documento: [Trabajo Urkund 23.docx](#) (D50983960)

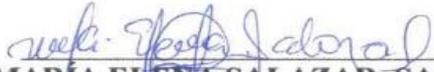
Presentado: 2019-04-23 21:36 (-05:00)

Presentado por: yely.angelica@gmail.com

Recibido: msalazar@analysis.orkund.com

0% de estas 9 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


LCDA. MARÍA ELENA SALAZAR SANCHEZ MSc.
DOCENTE DE LA FCJSE



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



INFORME DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DEL SISTEMAS SAI



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 24/4/2019
 HORA: 14:46

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
 SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
 UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: SALAZAR SANCHEZ MARÍA ELENA
ESTUDIANTE: UCHUBANDA JIMBO ANGELICA ALEXANDRA
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA EMPRESA PRONOCA DE SANTO DOMINGO DE LAS TSACHILAS

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA EMPRESA PRONOCA DE SANTO DOMINGO DE LAS TSACHILAS					
FASE	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
INTRODUCCIÓN	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRÁFICA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
BIBLIOGRAFÍA	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
ANEXOS	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-16	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

SALAZAR SANCHEZ MARÍA ELENA

UCHUBANDA JIMBO ANGELICA ALEXANDRA



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



RESUMEN

El objetivo de la investigación es analizar como las técnicas secretariales inciden en el entorno laboral de las secretarias en la empresa Pronaca de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, tomando como referencias a los profesionales de secretariado que laboran en la empresa antes mencionada. Se aplicó una el tipo de investigación bibliográfica, documental y de campo, con una metodología aplicada deductiva e inductiva. La cual la técnica aplicada en esta presente investigación fue la encuesta, que permitió obtener los resultados de las situaciones y hechos que se presentan en la empresa objeto de estudio, donde se refleja que es importante el desarrollo de destrezas y habilidades de las profesionales que laboran en el área secretarial de esta empresa a nivel: técnico, cognitivo, práctico y teniendo en cuenta su conducta, actitudes y aptitudes dentro de su perfil como profesional.

Enfatizando que una de las dificultades que tienen la secretarias es el manejo de la comunicación, sobre todo cuando están en medio de procesos laborales fuertes que puede llevarles a estrés, dificultando el trato con los clientes, colaboradores y proveedores que se acercan diariamente a la empresa, consiguiendo promover un entorno laboral poco agradable, que le dificultan cumplir con los objetivos de la empresa como la satisfacción de la demanda. Siendo que se promueva que los jefes administrativos promuevan la formación y capacitación permanente al personal secretarial que puedan garantizar el logro de los objetivos propuestos y la satisfacción de los clientes, obteniendo así, un mejor posicionamiento en el mercado y una buena imagen empresarial por el desempeño eficiente del personal administrativo.

Palabras claves: técnicas secretariales, entorno laboral, procesos laborales, imagen empresarial.

ÍNDICE

Descripción	Pág.
Carátula.....	
Oficio para solicitar el permiso	I
Autorización de la autoría intelectual.....	II
Certificado de aprobación del tutor del informe del estudio de caso correspondiente al examen de carácter complejo previa a la sustentación.	III
Resultado del trabajo de graduación.....	IV
Certificado de porcentaje de similitud con otras fuentes en el sistema antiplagio	V
Informe de las actividades realizadas del sistemas sai.....	VI
Resumen	VII
Índice	VIII
2. Introducción.....	1
3. Desarrollo	2
4. Conclusiones.....	14
5. Bibliografía.....	15
6. Anexos	17

2. INTRODUCCIÓN

Las líneas de investigación con las que se relaciona el caso de estudio son: Educación Desarrollo Social, Talento Humano - Educación - Docencia, y Gestión del Conocimiento, que corresponden a las líneas de la Universidad, Facultad y de la Carrera respectivamente, además la sub-línea de investigación en la que se direcciona el presente trabajo investigativo es Gestión del conocimiento en las actividades secretariales, debido a que se analizan las competencias principales que deben poseer el talento humano que desempeñan las actividades concernientes a las técnicas secretariales a ejecutarse en las tareas de la institución.

Las labores administrativas en cualquier organización son actividades que exigen un nivel de compromiso y habilidades necesarias para las personas que las desempeñen, debido a que en la actualidad el desempeño individual está íntimamente ligado con la productividad organizacional, por tal razón el talento humano que ejecuta las labores de asistentes administrativos, contables y secretariado, deben poseer un sin número de cualidades y aptitudes que les permitan el correcto desenvolvimiento dentro del puesto de trabajo.

Indudablemente las labores de las secretarias en cualquier institución independientemente de la actividad empresarial a la que se dediquen, conllevan una gran responsabilidad, debido a que en ocasiones son el origen de las realizaciones de procesos internos necesarios para el desarrollo de actividades dentro de cada una de las áreas que conforman la organización, es decir, con el paso de tiempo las exigencias en dicho cargo laboral incrementan en virtud de lograr el máximo nivel competitivo y realización profesional del talento humano de la institución.

La importancia que conlleva el cargo de secretariado en las organizaciones es fundamental para la sinergia de actividades internas, por tal razón el estudio de caso se ha realizado en la oficina regional de la empresa Pronaca ubicada en la comunidad del Valle Hermoso de la Provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas, con el objetivo de identificar

situaciones empresariales relacionadas con las principales técnicas secretariales aplicadas en las competencias administrativas de las secretarias y de tal forma determinar la influencia que tienen en el entorno laboral individual y colectivo de la empresa.

La metodología investigativa aplicada al estudio de caso es el tipo de investigación documental, de campo y bibliográfica, además se implementó el método deductivo e inductivo que permitió determinar hechos específicos del tema central, para posteriormente realizar una síntesis generalizada de la temática estudiada, y por último se utilizó la técnica de la encuesta apoyada en la elaboración de un cuestionario de cinco preguntas dirigidas a las unidades de observación inmersas en el estudio.

3. DESARROLLO

La investigación realizada en la empresa Pronaca en su planta regional ubicada en la provincia de Santo Domingo, permite identificar la necesidad que existe en el desarrollo de las actividades internas administrativas y operacionales desarrolladas por las secretarias de la institución, por tal razón es necesario determinar cómo las técnicas secretariales aplicadas a la gestión administrativa incide en el entorno laboral de la empresa que es objeto de estudio, cabe recordar que las áreas o departamentos están íntimamente relacionados, es decir, el papel del personal de secretariado es vital para el desarrollo de los procedimientos administrativos de la oficina regional de la empresa Pronaca y el logro de las metas de las áreas que integran a la institución.

La oficina regional de la empresa Pronaca de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas posee un personal de 100 personas aproximadamente distribuidos en Gerencia de operaciones, Jefatura regional, Asistencia de Desarrollo organizacional, Área de Gestión de Recursos Humanos y Coordinadores Generales; los cuales son los encargados de cumplir con la misión de ser una empresa que en Ecuador, con su gente, líderes en calidad, seguridad alimenticia, e innovadores con un alto compromiso social y que el desarrollo de sus actividades tengan un adecuado equilibrio ambiental.

La identificación de las principales técnicas secretariales utilizadas por las secretarias son factores elementales para el logro de un adecuado rendimiento organizacional, siendo herramientas básicas y prácticas para alcanzar el máximo nivel competitivo de la administración en el desarrollo de las actividades correspondientes a la actividad comercial y empresarial de la planta procesadora de alimentos ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.

La presente investigación se justifica ante la inminente importancia que tiene las labores de las secretarias en el desarrollo normal de las actividades internas de la institución, específicamente en el área administrativa de la oficina regional de la empresa Pronaca de la ciudad de Santo Domingo, debido a que el conocimiento, las habilidades y el perfil laboral de las secretarias son fundamentales para las labores cotidianas, además la realización de la investigación es factible desde el punto de vista académico y empresarial, cuenta con las unidades de observación necesaria y de competencias secretariales que sustenta la investigación.

El desarrollo del estudio de caso tiene un gran aporte teórico, educativo y profesional, debido a que colabora al beneficio laboral de las secretarias de la institución objeto de estudio, y de tal manera puedan aplicar las mejores técnicas secretariales en el desempeño de sus actividades laborales, además la investigación a presentar beneficia a las secretarias y los asistentes administrativos de la empresa Pronaca puesto que al leer el trabajo realizado podrán identificar las falencias de la organización y realizar las respectivas correcciones; por último se espera que el desarrollo del estudio investigativo sea del agrado de las autoridades de la universidad y de toda las personas interesadas en conocer la importancia de los técnicas secretariales en la gestión administrativas de las instituciones.

El objetivo de este estudio de caso está orientado a analizar las técnicas secretariales y su incidencia en el entorno laboral de las secretarias en la empresa Pronaca de Santo Domingo de los Tsáchilas, debido a la importancia que tienen sus labores dentro de la institución, además es una de las empresas más grandes del país dedicada a la producción de carnes y

alimentos procesados, por lo tanto necesitan de la presencia de un personal capacitado en labores administrativas y operacionales.

De esta manera la empresa objeto de estudio se han presentado situaciones que demuestran deficiencias en la aplicación de herramientas respectivas al cargo laboral que ocupan, como es el de secretariado y asistentes, por tal motivo se detallarán las problemáticas que causan el no desempeñar adecuadamente las técnicas secretariales dentro de los departamentos que conforman la institución y como estas inciden en el entorno laboral no solo individual del talento humano, sino también en el rendimiento colectivo de la organización, en este caso particular, la Oficina Regional de la Ciudad de Santo Domingo (Pronaca) Según afirma Londoño (2014) “ Las técnicas secretariales son procedimientos que utilizan las secretarias ejecutivas o asistentes de gerencia, en el ejercicio de su cargo laboral” (p.20).

La redacción es una herramienta indispensable para las secretarias en el ambiente competitivo en el que se desenvuelven, pues requieren una formación especial por sus diversas funciones que realizan que no sólo se centran en la atención del cliente, actualmente va más allá, es dinámica, inteligente, mantiene buenas relaciones humanas con compañeros y clientes, además la diversidad de funciones le han proporcionado herramientas para convertirla en una líder; según Saad (2014)“Redacción es el proceso y resultado de redactar, por tal razón es necesario que el redactor lo haga de forma clara mediante una gramática correcta que permita la comprensión del texto o la idea”(p.2).

Una de las situaciones más relevantes que se presenta con las secretarias radica en la inadecuada redacción documental, la cual es un medio de información importante entre las áreas que conforman la oficina regional en Santo Domingo de la empresa Pronaca, situación que causa una comunicación escrita deficiente y el retraso de procesos administrativos internos; además la inadecuada redacción provoca que proveedores y personal interno evidencien debilidades profesionales de los individuos que desempeñan las labores de secretaria y asistente en la institución.

Según Galván (2017) afirma: “La Comunicación oral permite el intercambio y la respuesta inmediata entre el emisor y receptor, y la escrita permite que el mensaje se mantenga en el tiempo y tiene carácter más elaborado” (p. 51), la cual para la correcta realización de las tareas dentro de la organización, la comunicación oral y escrita son un eje necesario que permiten en determinados momentos tener en cuenta pasos básicos para redactar, presentar correctamente informes, transcripciones, empleo del estilo gramatical y la comunicación clara y precisa entre compañeros generan las buenas relaciones interpersonales entre los individuos que conforman de la Oficina Regional de Santo Domingo.

En el entorno laboral dentro de la organización existen aspectos negativos o conflictivos entre miembros de equipo que ocurren, es una situación la cual se suscita un ambiente poco agradable para el desempeño de las labores y la ejecución de una negociación como el crecimiento sostenible de la empresa así como la infraestructura donde realiza su trabajo no es adecuada. Según Puerta (2017) afirma: “Entorno laboral es uno de los elementos más importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización dentro del ambiente de trabajo positivo contribuye a una mayor productividad y compromiso de los colaboradores” (p.5).

El desempeño laboral de la organización es deficiente esto debido a que las personas encargadas de transcribir los documentos respectivos no cumple con el trascrito comercial correcto, situación que genera un bajo rendimiento laboral en las actividades que desempeñan por las faltas ortotipográficas, errores en la cantidad de productos y precios que provocan el retraso de una negociación o proceso, según el autor Silva (2018) “Desempeño laboral es rendimiento y comportamiento del trabajador que busca las metas fijadas al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo”(p.51), por tal razón, es necesario que la administración tome medidas correctivas que permitan fortalecer las habilidades del personal con respecto a las técnicas secretariales para lograr un mayor desempeño laboral de forma eficiente y eficaz.

Las secretarías administrativas presentan una debilidad en la administración del tiempo, siendo esta una de las habilidades importantes en el ámbito empresarial actual, como el saber organizar, planificar y gestionar de forma eficiente el trabajo, lo que denota que las colaboradoras no manejan el desarrollo de actividades acorde a lo planeado o en base a lo que surge día a día, y causa complicaciones en la ejecución de ciertas actividades, ya que estas son las encargadas de la documentación que se debe presentar en momentos estipulados, situación que evidencian que no tienen suficiente preparación para lidiar con trabajo a presión.

La deficiente gestión de tiempo que manejan las secretarías por la inadecuada aplicación de técnicas secretariales retrasa las funciones que realizan otros compañeros, debido a que el trabajo que desempeñan estas personas dependen de las funciones de otra área, por lo cual una buena utilización del tiempo se convierte en una forma organizada de ejecutar las tareas; además de ello, el manejo inadecuado de medios tecnológicos y métodos técnicos en el ordenamiento de documentos se convierte en una dificultad al momento de administrar el tiempo. Según Martín (2016) “Gestión de tiempo es el que permite conseguir las metas de forma eficaz y efectiva, mediante el proceso de planificación de las tareas específicas” (p.14).

Las situaciones narradas a lo largo de la investigación corroboran que las secretarías de la empresa Pronaca en su oficina regional de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, presentan serios problemas en el ordenamiento de documentación en sus respectivos archivos, puesto que en determinadas ocasiones se evidencia la impericia laboral en el traspapele de archivos, situación objeto de reclamos por el Jefe de área o el nivel directivo correspondiente, debido a que no permite el desarrollo sinérgico del área en que se desempeñan.

El manejo de nómina por parte de las secretarías de la empresa no la desarrollan de manera correcta, debido a que no cuentan con técnicas específicas que le ayuden a desempeñar mejor sus funciones con el fin de cumplir con las expectativas de su jefe, dentro

de la institución cabe mencionar, que los diferentes departamentos administrativos con los que cuentan, existen distintas secretarías que desempeñan diversas actividades en función a los objetivos que planea la organización en un tiempo determinado, para el autor Orosco (2018) “La nómina es aquel documento que contiene todas las percepciones y deducciones salariales de los trabajadores, y registra los días laborados”(p. 22).

Dentro de la organización mediante los instrumentos utilizados para recolectar información necesaria a la realización de éste estudio de caso, se evidenció que las secretarías encargadas de llevar el seguimiento y control sobre el manejo de nómina no lo realizan de la mejor forma posible debido a que no cuenta con la experiencia necesaria, la capacidad de seguir instrucciones, trabajar bajo presión y dar respuesta en el tiempo solicitado por el jefe, todas éstas situaciones causan repercusiones significativas en el desempeño laboral.

Las circunstancias descritas demuestran que en la institución el personal que realiza las gestiones de afiliación, pagos de salarios, elaboración y terminación de contratos, entre otras funciones direccionadas al manejo de nómina, no la efectúan de manera sistematizada y rápida. Una situación en particular de Pronaca es que las secretarías en ocasiones no tienen cuidado con la información relacionada a la nómina de trabajadores, puesto que al no archivar en momento exacto se genera el riesgo de que la confiabilidad se vea comprometida, lo que provoca una pérdida de control sobre los datos reservados, y posteriormente afectaría la calidad de trabajo de la organización.

Las secretarías que conforman la empresa Pronoca juegan un papel importante, pues son encargadas de gestionar el tiempo de los altos niveles gerenciales en diversos aspectos, tales como: organizar, planificar, registrar y almacenar la información competente para que los gerentes sólo se preocupen de tomar decisiones que fortalezcan el desarrollo y crecimiento paulatino de la empresa, aspectos que no se observan en las secretarías de la organización debido a que no cuenta con las capacidades necesarias para desenvolver sus múltiples tareas de forma eficiente y eficaz.

Respecto a las habilidades contables de las secretarias se encontró que muchas de ellas no cuentan con niveles básicos de dominio contable que le permitan tener en cuenta los tiempos, con respecto a los costes, manos de obra y gastos generales para llevar un exhaustivo y preciso registro del ingreso o salida de valores correspondiente a la institución, según el autor Singer (2014) “Las habilidades contables permiten crear estrategias que faciliten el manejo de información financiera de la institución y forman parte de las cuatro habilidades de negocio más importantes de cualquier empresario u organización”(p. 7).

Por lo tanto las secretarias no solo se encargan de llevar anotaciones, registros y archivar, en la actualidad cumplen un rol importante y creativo rodeado de actitudes positivas que les ayuda a realizar sus tareas con agilidad y eficiencia, bajo este contexto, en Pronaca las secretarias y asistentes se encarga de realizar las distintas funciones de asistencia gerencial relacionada con la parte financiera de la organización, sin embargo, al momento de realizar los registros contables se les dificulta consolidar la información recolectada, pues deben manipular distintas herramientas o paquetes contables informáticos complejos que les causa estrés y afectan su productividad.

Con respecto a las técnicas de protocolo que manejan las secretarias se encuentra cierta inconsistencia, pues al no desempeñar las actividades de la mejor manera posible debido a las circunstancias descritas en párrafos anteriores, plasman a los clientes o invitados una impresión desfavorable para la organización por sus estados de ánimo o el estrés generado por las diferentes actividades que desempeñan, con el fin de cumplir con las expectativas gerenciales y metas planificadas por la administración, según el autor Muñoz (2018) “El protocolo son una serie de instrucciones que se establecen dentro de las organizaciones de forma tradicional, que sirven de guía en la conducta o compartimiento de los individuos en una situación en particular” (p. 121).

Dentro del protocolo de las secretarias de la empresa, se mencionan los valores éticos y la cordialidad con su jefe y sus compañeros de trabajo que deben mantener, pues ellas son el puente entre departamentos y deben manejar de forma adecuada las relaciones interpersonales en la organización para llevar el correcto funcionar de las actividades, desde

el correspondiente saludo que es esencial al momento de causar una imagen carismática en el entorno laboral en el que se desenvuelven, hasta la ejecución de funciones que guardan relación con la planificación realizada por la institución, la cual es esencial para alcanzar las metas propuestas por cada área o dependencia institucional.

La gestión de archivo dentro de la organización es de suma importancia pues permite encontrar la información requerida en el momento oportuno; en la oficina regional de la empresa Pronoca en la ciudad de Santo Domingo, las encargadas de esta gestión son las secretarías que deben conocer las técnicas de almacenamiento de la información correspondiente que dan precisión a las actividades organizacionales, las cuales no cuentan con conocimientos básicos sobre de la gestión de archivo la cual no se ejecuta de manera conveniente pues en ocasiones se han extraviado documentos importantes. Para los autores Navarrete & Arguedas (2015) la gestión documental “Es aquella que utiliza la información y documentación de forma ordenada” (p. 49).

Por tal situación, se evidencia que las secretarías no utilizan de forma correcta las técnicas secretariales en el entorno laboral que se desenvuelven; al momento de almacenar la información por los medios tecnológicos correspondientes tienden a cometer errores en las distribución de datos según las formas de archivado que existen dentro de la organización, a continuación se menciona una técnica de archivar para mejor comprensión de lo descrito: La forma de archivar de manera alfabética consiste en recopilar la información según la secuencia del abecedario sean personas, documentos u empresas.

Los objetivos institucionales deben estar presentes en cada una de las acciones que realicen los colaboradores de la empresa; parte de los objetivos es dar una buena imagen de la organización, la imagen institucional se ve reflejada por las secretarías que son la primera carta de presentación de toda organización que permiten interactuar con el entorno que les rodea, situación que no ocurre dentro de la institución debido a que las secretarías no tienen conocimientos básicos sobre el dominio de las tecnologías de información y comunicación para realizar sus tareas de forma eficiente lo que provoca el retaso de un proceso o

negociaciones que realice la empresa para cumplir con sus objetivos, según los autores Apolo, Murillo & García (2014) “Es el conjunto de técnicas y principios que permiten diferenciarse de la competencia, lo cual les lleva a interactuar con el mercado objetivo que incursionan a través de medios de comunicación organizacionales”(p. 29).

No existen dudas de que las tecnologías de la información y comunicación, denominadas TIC'S se han convertido en una herramienta de suma importancia para el desempeño de las actividades que realizan las asistentes administrativas. El autor Velazquez (2016) manifiesta que las TIC “Son un conjunto de estrategias utilizadas en toda área de desarrollo profesional, no solo por el interés que se genera a partir de su utilización sino porque es un instrumento eficaz para incrementar la productividad en el trabajo” (p. 6). En virtud de esto es indispensable que las y los profesionales que ejercen su profesión posean un empoderamiento significativo acerca del uso correcto de las nuevas tecnologías.

Las técnicas secretariales practicadas por las asistentes administrativas de la empresa objeto de estudio deben incluir el conocimiento que estas deben tener acerca de las tecnologías de la información y comunicación, pues es difícil ser profesionalmente competitivos si no se poseen las competencias pertinentes para hacer frente a las innovaciones tecnológicas que se efectúan de manera constante dentro del mundo laboral, y que presentan nuevos desafíos que deben ser enfrentados de manera efectiva para obtener buenos resultados que se conviertan en una fortaleza, tanto individual como a nivel empresarial.

Las funciones de las secretarias necesariamente deben estar interrelacionadas con el progreso tecnológico, es parte de la inclusión social y laboral, la cual es definida por el autor Díaz (2015) como “ Una situación en la que los individuos puedan ejercer sus derechos y aprovechar sus habilidades para lograr una ventaja de las oportunidades que se presenten en el medio en el que se desenvuelve” (p. 6). No se puede desligar el uso de técnicas secretariales en función a las TIC con el desempeño laboral, pues están directamente

realacionadas, es decir, para que el rendimiento en el trabajo sea bueno las asistentes administrativas deben usar adecuadamente la tecnología.

Uno de los hechos observados en la empresa estudiada está en función al uso de herramientas tecnológicas básicas como los programas de Microsoft Office, específicamente el excel; el hecho particular manifestado en la oficina administrativa es que la asistente no usa de forma efectiva el mencionado programa puesto que al llevar un registro multidocumental de datos de la organización no utiliza correctamente esta herramienta que esta diseñada dentro de sus funciones para facilitar este tipo de registros.

Otro de los factores sujetos a análisis en este estudio es el manejo de correspondencias por parte de las y los secretarios, es un aspecto de importante consideración puesto que se trata de actividades específicas de competencia de los profesionales de esta area tales como: sellar con fecha y hora toda correspondencia que se reciba, llevar un registro de todos los documentos recibidos o enviados desde la oficina, añadir los anexos de los antecedentes de las correspondencias recibidas, separar una copia de los documentos según sea al caso para mantener un archivo ordenado, pasar los documentos al jefe departamental para que este realice las actividades que correspondan.

En la empresa Pronaca las técnicas de las secretarias en cuanto al manejo de correspondencia no son ineficientes, sin embargo hay cosas que se pueden mejorar para obtener mayor productividad, por ejemplo, las colaboradoras que asisten los procesos administrativos en ocasiones no realizan el archivo de documentos de manera organizada, ordenada y con todos los parámetros técnicos para la agilización de los procesos.

La correspondencia incluye varios componentes, el autor Viera (2014) indica que “ Las empresas reciben correspondencias a través del servicio de correos, mediante fax, mensajería, correo electrónico; el control de toda esta información receptada se realiza mediante un libro de registro de entradas” (p. 86). Al ser la correspondencia información

útil y necesaria para la empresa, esta necesita ser tratada y procesada de manera correcta para no causar interrupciones en la ejecución de los procesos que realiza la organización.

Para que una secretaria ejecutiva se pueda considerar exitosa debe poseer todos los elementos estudiados en este caso. Las instituciones se mueven en base a los objetivos y metas establecidas en la planeación estratégica, por tanto, las asistentes administrativas con sus habilidades, destrezas y amplios conocimientos deben contribuir a que estos se logren satisfactoriamente dentro de la empresa.

Se puede manifestar que las secretarías de una institución se constituyen parte importante de la imagen corporativa, que significa “ La percepción que tienen los individuos acerca de la organización, es mostrarse creíble, confiable y también transparente lo cual hace que se proyecte una imagen atractiva tanto para los colaboradores como para los clientes e inversionistas” (Guarneros, 2014, pág. 13). En virtud de aquello las asistentes administrativas deben poseer características dentro su perfil profesional que ayuden a que los clientes tengan una percepción positiva de la empresa.

Dentro de este contexto, en la empresa Pronaca la mayoría de las asistentes administrativas poseen un perfil en que incluyen características de un trato de calidad y calidez a los clientes, lo cual es un aspecto positivo; pero hay que mencionar que no todas las colaboradoras tienen estas características puesto que una de las secretarías tiene una actitud es poco amable y ha existido quejas por parte de las personas que se han sentido insatisfechas por la atención brindada.

Las organizaciones jamás deben olvidar que la razón de ser de estas, son sus clientes, por tanto, a estos se los debe cuidar, y una forma de hacerlo de manera efectiva es brindándoles una diferenciación en la que se puedan sentir a gusto con el trato que reciben, de esta manera será muy difícil que se vean interesados en acudir a empresas competidoras para adquirir los bienes y servicios que necesitan, y en este afán, las secretarías cumplen un rol protagónico para que esto se efectúe de manera correcta.

Los tipos de investigaciones aplicadas en el caso de estudio son: Documental, De Campo y Bibliográficas, las cuales permitieron consultar diferentes fuentes de información, como autores de libros, documentación colgada en la web y los datos obtenidos en las instalaciones de la empresa objeto de estudio, además se aplicó los métodos deductivos e inductivos, debido a que permiten analizar hechos generales y particulares relacionados con la temática central y de tal forma poder elaborar conclusiones sobre las situaciones detectadas en el proceso de investigación; los datos obtenidos fueron posibles mediante la aplicación de la encuesta como técnica, la cual está constituida con cinco preguntas dirigidas al personal secretarial.

Los resultados de la encuesta aplicada en la empresa Pronaca, básicamente en dos preguntas esenciales de la investigación, se basa si las secretarias conocen cuáles son las técnicas secretariales necesarias para el manejo de la información, la cual demuestra que el 67% de las asistentes administrativas indicaron que no conocen las técnicas secretariales utilizadas para el manejo de la información mientras que el 33% mencionaron que si conocen las mencionadas técnicas.

En cambio la segunda pregunta se basa si las secretarias utilizan las TICs en los procesos administrativos de la empresa la cual se obtuvo el siguiente resultado que el 67% afirman que no utilizan las técnicas informáticas de comunicación y el 33% señaló que si utilizan las tecnologías de la información y comunicación en su entorno laboral. Por lo tanto la encuesta fueron aplicadas a tres personas, la elección de la población encuestada se realizó a criterio de la investigadora al ser una muestra finita y por el aporte que le dan a la temática central las personas consultadas.

4. CONCLUSIONES

El personal de secretariado de la empresa Pronaca, no tiene un conocimiento profundo de las técnicas que se deben aplicar para el manejo de la información, afectando directamente a la institución y los procesos administrativos que llevan a cabo dentro de ella, el manejo de información repercute en la fluidez de la comunicación de las diferentes áreas, además que los procesos antes mencionados se retrasan, dificultando el entorno laboral de los que laboran en la institución.

En la institución objeto de estudio, no son aplicadas de forma efectiva las tecnologías de la información y comunicación por parte de las asistentes administrativas, porque tienen dificultades para manejar las TIC's, esto se debe a la falta de capacitaciones de programas informáticos implementados por la institución, que es el medio utilizado para transmitir las diversas actividades y planes a realizar en la misma, de modo que alcancen los objetivos propuestos y un rendimiento óptimo, infiriendo en el entorno laboral y este sea el propicio para continuar las tareas asignadas.

Las técnicas secretariales de la empresa Pronaca requieren un mejoramiento integral que impulse el desarrollo de la organización a través de las competencias en cuanto al área de secretaria, al mejorar este aspecto, el entorno laboral se beneficiará porque los y las colaboradoras se sentirán empoderados acerca del correcto desempeño de las actividades que deben ejercer, obteniendo así, un mejor posicionamiento en el mercado y una buena imagen empresarial por el desempeño eficiente del personal administrativo.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Apolo Buenaño , D., Murillo Bustillos, H., & García Moreno, G. (2014). Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad. Quito: Editorial FCSC.
- Diaz Dumont, J. R. (2015). Tecnologías de Información y Comunicación e Inclusión social. Lima: GRIN Verlag.
- Galván, C. (2017). Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección. Madrid: EditorialCep.
- Guarneros, I. (2014). Más Competitivas que Pequeñas : Imagen corporativa a la medida de su empresa. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Londoño, C. (2014). Habilidades de gestion para la secretaria eficaz. Madrid: Fundación Confemental.
- Martín, J. (2016). Gestión del Tiempo ,Recursos e Instalaciones. Madrid: EditorialCep.
- Muñoz Boda, M. S. (2018). Protocolo empresarial. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Navarrete, M., & Arguedas, L. (2015). Gestión de la documentación jurídica y empresarial. Madrid: Editex.
- Orosco, L. (2018). Estudio Integral de la Nómina. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Puerta, L. (2017). Analisis del mundo laboral y gestion de las relaciones laborales. Madrid: Nobel. S.A.
- Saad, A. (2014). Redacción. México: Grupo Editorial Patria.

Silva, J. (2018). La Gestión Y el Desarrollo Organizacional. Alicante: Editorial 3ciencias.

Singer, B. (2014). El código de honor de un equipo de negocios exitoso . México: Ediciones Aguilar.

Velazquez, L. E. (2016). Desarrollo de Habilidades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicacion: DHTIC. Puebla: Luis Enrique Velazquez Perea.

Viera Lara, L. (2014). Técnicas de recepción y comunicación. ADGG0208. Málaga: IC Editorial.

6. ANEXOS

ANEXO # 1

Encuesta dirigida al personal secretarial de la empresa Pronaca en la ciudad de Santo Domingo de los Tsàchilas.

1. ¿Conoce Ud. cuáles son las técnicas secretariales para el manejo de la información?

Si ()

No ()

2. ¿Con respecto a la comunicación, cómo considera usted el nivel de comunicación oral y escrita dentro de la institución?

Alto ()

Medio ()

Bajo ()

3. ¿Dentro de la institución se utilizan las Técnicas Informáticas de Comunicación (TIC's) para realizar los procesos o actividades administrativas?

Si ()

No ()

4. ¿Considera usted que se realiza una pertinente gestión de archivo?

Si ()

No ()

5. ¿Se realiza un manejo adecuado del talento humano de la institución?

Si ()

No ()

ANEXO # 2

1. ¿Conoce usted cuáles son las técnicas secretariales para el manejo de la información?

Tabla 1: Técnicas secretariales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	33%	33%
No	2	67%	100%
Total	3	100%	

Elaboración propia. Datos recolectados de la encuesta realizada

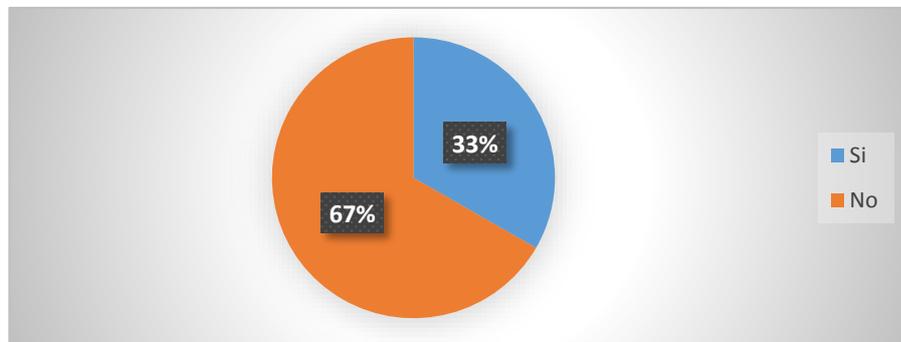


Gráfico 1: Técnicas secretariales

ANÁLISIS

Según las encuestas realizadas el 67% indicaron que no conocen las técnicas secretariales para el manejo de la información mientras que 33% mencionaron que si conocen.

INTERPRETACIÓN

Bajo los resultados obtenidos se interpreta que la mayoría del personal encuestado desconoce cuáles son las técnicas secretariales con respecto al manejo de la información para desempeñar las actividades encomendadas de la mejor manera posible.

2. ¿Con respecto a la comunicación, cómo considera usted el nivel de comunicación oral y escrita dentro de la institución?

Tabla 2: Comunicación oral y escrita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Alto	0	0%	0%
Medio	2	67%	67%
Bajo	1	33%	100%
Total	3	100%	

Elaboración propia. Datos recolectados de la encuesta realizada

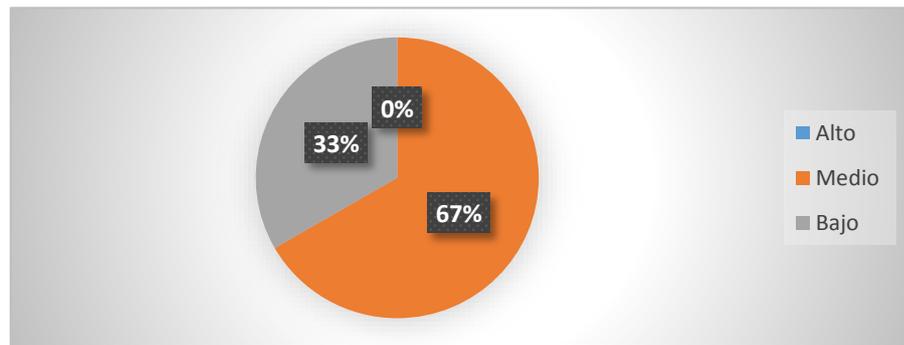


Gráfico 2: Comunicación oral y escrita

ANÁLISIS

Según los datos recolectados mediante el cuestionario realizado, el 67% mencionaron que dominan un nivel medio de comunicación oral y escrita, 33% señalo que es bajo el dominio y en alto no se registran datos.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos la mayor parte del personal de la organización cuenta con conocimientos o dominio de un nivel de comunicación oral y escrita para realizar sus funciones administrativas de la mejor manera posible.

3. ¿Dentro de la institución se utilizan las Técnicas Informáticas de Comunicación (TIC's) para realizar los procesos o actividades administrativas?

Tabla 3: *Técnicas Informáticas de Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	33%	33%
No	2	67%	100%
Total	3	100%	

Elaboración propia. Datos recolectados de la encuesta realizada

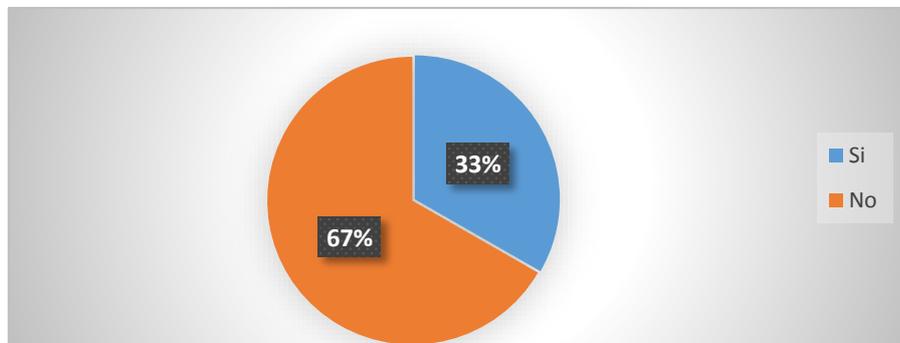


Gráfico 3: *Técnicas Informáticas de Comunicación*

ANÁLISIS

Según los datos recolectados, el 67% mencionaron que no utilizan las técnicas informáticas de comunicación y 33% señalaron que si utilizan.

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos el personal de la organización no domina las técnicas informáticas de comunicación, situación que no permite ejecutar las diversas actividades que se realizan para cumplir con los objetivos planeados por la institución.

4. ¿Considera usted que se realiza una pertinente gestión de archivo?

Tabla 4: *Gestión de archivo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	33%	33%
No	2	67%	100%
Total	3	100%	

Elaboración propia. Datos recolectados de la encuesta realizada

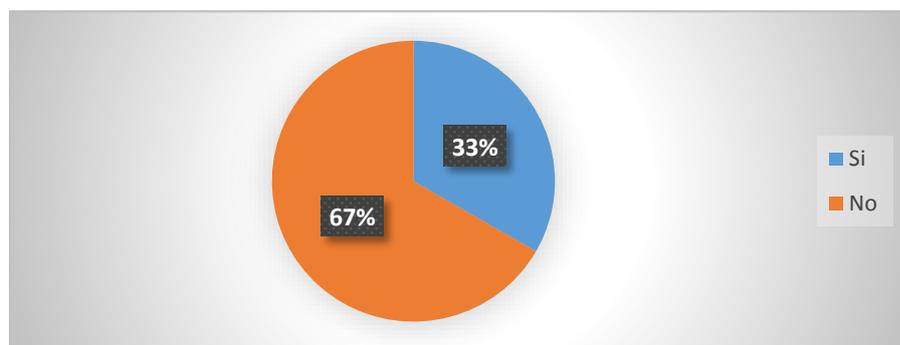


Gráfico 4: *Gestión de archivo*

ANÁLISIS

Según los resultados recolectados, el 67% mencionaron que no realizan una pertinente gestión de archivos dentro de la organización y 33% señalaron que si realizan efectivamente su gestión.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados se puede interpretar que el personal no realiza una efectiva gestión de archivos debido a que no cuentan con los conocimientos necesarios sobre las técnicas para efectuar dicha gestión lo que provoca el retraso de los procesos administrativos.

5. ¿Se realiza un manejo adecuado del talento humano de la institución?

Tabla 5: *Talento humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	1	33%	33%
No	2	67%	100%
Total	3	100%	

Elaboración propia. Datos recolectados de la encuesta realizada

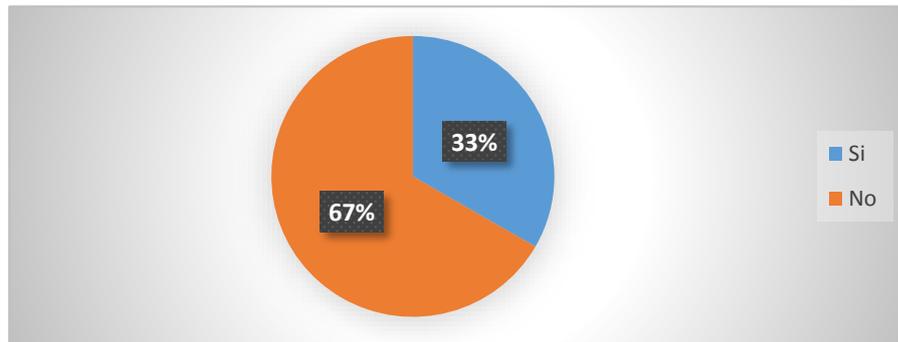


Gráfico 5: *Talento humano*

ANÁLISIS

Según los datos recolectados, el 67% mencionaron que no existe un manejo adecuado del talento humano de la organización y 33% señalaron que sí existe.

INTERPRETACIÓN

Con los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta correspondiente se interpreta que dentro de la institución el manejo inadecuado del talento humano provoca que los objetivos planeados no se cumplan en los tiempos determinados por la administración situación que también incide negativamente en su imagen institucional.

ANEXO # 3



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



Babahoyo abril 23, 2019

Señores:

PLANTA DE AVES PRONACA S.A SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
Av. Ruta Flor del Valle
Santo Domingo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **UCHUBANDA JIMBO ANGELICA ALEXANDRA**, con cédula de identidad # **171873840-2**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área secretarial con el tema: **"LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE LAS SECRETARIAS"**.

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

De Ustedes, muy atentamente;


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



Recibido
23/04/2019
Prof.

ANEXO #4



Nota: revisión del estudio de caso con la docente tutora Msc. María Salazar Sanchez



Nota: Realización de la encuesta al personal de secretaría de la empresa Pronaca.