



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.**

TEMA:

**EL RENDIMIENTO DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN
LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.**

AUTORA:

MIRIAM MARISELA MORA URIARTE.

TUTOR:

LCDO. FAUSTO VIDAL HIDALGO TROYA. MSC.

BABAHOYO-AGOSTO/2019



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



DEDICATORIA

Este presente trabajo de investigación, va dedicado a Dios, por tenerme con vida, darme salud, y por derramar muchas bendiciones en cada paso de mi vida, a mis padres Enrique Mora y Laura Uriarte, por guiarme con sus consejos y por ser el apoyo fundamental e incondicional, en cada paso que doy, convirtiéndose en el soporte principal, para cumplir con los objetivos anhelados, a mis hermanos Diana, Erika, Fabiola y Jixón, por motivarme a seguir adelante con mis estudios y a mis sobrinos Adrián, Elkin y Yuribeth, por demostrarme su amor, a través de sus tiernas sonrisas, razones por la cual logré llegar a la meta propuesta.

MIRIAM MARISELA MORA URIARTE.





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



RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha permitido recaudar información para el desarrollo de este caso, a través de diferentes actividades, se obtuvo varios métodos los que fueron esenciales para el objetivo de este trabajo, a continuación se hace mención de los diversos procesos que se aplicaron; se utilizó el método inductivo, la investigación descriptiva, de campo y bibliográfica, porque estos ayudaron a verificar de manera directa, los aspectos más importante y relevantes de la problemática planteada, los cuales permitieron efectuar, el análisis de la situación negativa, dentro de la institución, además se aplicó la técnica como es la entrevista y como instrumento el cuestionario, el que llevo a evidenciar los resultados, a través del criterio de cada uno de los factores determinantes en la realización de este caso, y los que fueron validados por las distintas opiniones, de los entrevistados. Para detallar el desarrollo del caso, se menciona la utilización de una serie de aspectos, los que permitieron la realización de cada una de estas actividades, las situación detectadas se lograron hallar, por medio de las entrevistas, con las que se pudieron analizar una serie de irregularidades en cada situación, y las cuales permitieron llegar a las conclusiones de la problemática de ésta investigación y de igual manera elaborar las soluciones planteadas, las recomendaciones y sugerencias en base al tema de estudio.

Palabras claves: Productividad, Eficiencia, Planeación, Organización, Dirección.





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



ABSTRACT

The present work of investigation to allowed collect information for the development of this case, through different activities, it was obtained various methods those that were essential for the purpose of this work, mention is made below of the diverse processes that were applied; the inductive method was used, descriptive the investigation, field and bibliographic, because these helped to verify directly, the most important aspects and relevant to the problem raised, which allowed to carry out, the analysis of the negative situation, within the institution, the technique was also applied as is the interview and as an instrument the questionnaire, the one that led to evidence the results, through the criteria of each of the determining factors in the realization of this case, and those who were validated by the different opinions of the interviewees. To detail the development of the case, the use of a number of aspects is mentioned, those who allowed the completion of each of these activities, the detected situations were found, through interviews, with which a series of irregularities could be analyzed in each situation, and which allowed to reach the conclusions of the problem of this investigation and similarly develop the solutions proposed, the recommendations and suggestions based on the subject of study.

Keywords: Productivity, Efficiency, Planning, Organization, Direction.





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



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	2
OBJETIVO.....	4
SUSTENTO TEÓRICO.....	4
TÉCNICAS APLICADAS.....	12
RESULTADOS OBTENIDOS.....	14
SITUACIONES DETECTADAS.....	17
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	17
CONCLUSIONES.....	18
BIBLIOGRAFÍA.....	20
ANEXOS.....	



INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso, se vincula con las líneas de investigación de la carrera en la Gestión del Conocimiento, la cual no se relaciona directamente con las sublíneas de investigación como es la Gestión del Conocimiento en las Actividades Secretariales, pero por las funciones que cumple una secretaria en sus actividades laborales, lo que permite direccionar esta investigación, y la cuál es fundamental para facilitar de manera eficaz, la magnitud que tiene el desenvolvimiento de la asistente en la institución para la que trabaja, por esto es necesario mencionar que siempre debe existir una manera eficiente, para conocer el grado de comportamiento de cada uno de los empleados de una organización, ya que, son el elemento esencial en cada actividad emprendida por parte de los directores de la entidad.

La problemática está fundamentada en el poco rendimiento laboral, el que trae consigo algunos aspectos negativos como: la poca productividad en el rendimiento laboral, carencia en la responsabilidad de documentos académicos, falta de profesionalismo de la secretaria al momento de brindar información a los usuarios, y la escasez de comunicación por no existir capacitaciones adecuadas, considerando estos puntos como estratégicos en la ejecución de las actividades o funciones de la secretaria al brindar atención a los usuarios, distanciando de esta manera el profesionalismo los valores y normas establecidas en la institución.

El rendimiento de la secretaria es algo vital, porque es el valor de la conducta que ésta desarrolla a través de las tareas de trabajo ejecutadas interna o externamente, al momento de ser planteadas por el jefe, para que sean cumplidas responsablemente, teniendo en cuenta, que es un factor determinante, en el ejercicio de la profesión en el que tendrá que, considerar que éste aspecto es indispensable para lograr los objetivos establecidos en la institución, la cuál considera también que el desempeño profesional de cada individuo se refleja en el campo laboral donde ejerce las diversas funciones y todo esto se relaciona con el tipo de formación profesional que haya adquirido, por lo que es necesario brindar la atención al usuario de forma adecuada y eficiente.

La metodología aplicada para el desarrollo de este caso es la investigación descriptiva, de campo y bibliográfica, porque ayudaron a constatar de forma directa los aspectos más relevantes de la problemática planteada, el método inductivo que permite efectuar el análisis de la situación negativa como la ineficiencia en el rendimiento de la secretaria, en la atención brindada a los usuarios de la institución que desfavorecen el comportamiento de la misma, además se aplicó la técnica como es la entrevista fundamentada en cuestionario(anexo 1), dirigidos y realizados a la directora, secretaria y usuarios.

Por medio del análisis de resultados obtenidos se efectuó las entrevistas, las que ayudaron obtener evidencias de las causas más relevantes que perjudican a la institución, las cuales fueron validadas por las distintas opiniones sobre la importancia del rendimiento de la secretaria, las que provocan conductas inadecuadas en la atención brindada por la misma, en las cuáles, algunos de los usuarios contestaron las interrogantes, en las que dejaron en claro que la secretaria no les agiliza la documentación académica solicitada por ellos, utiliza una aptitud prepotente al dialogar con los usuarios, y el comportamiento dentro del área laboral es poco eficiente con las actividades académicas.

A través de éste estudio se trata de mejorar el rendimiento de la secretaria en cuanto al servicio que brinda a los usuarios, procurando tener un amplio dominio del carácter personal, mediante capacitaciones que le ayuden en el desarrollo de las diferentes habilidades y destrezas, para saber entender y comprender a los usuarios al momento que piden información, en la cual ella, debe ser ágil y eficaz para así respetar la opinión de los demás, que tienen acerca del trato brindado por la misma, ante determinadas situaciones producidas en el entorno laboral.

DESARROLLO.

JUSTIFICACIÓN.

El desarrollo de este estudio, pretende describir la problemática planteada como es; el rendimiento de las secretarías que impide la ejecución de los procesos administrativos, los

cuales ocurren, en el cantón Babahoyo, en la Unidad Educativa José María Estrada Coello; debido al, mal comportamiento que brinda a los usuarios, que retrasan las actividades que desempeña como; la solicitud de documentos académicos, que es requerida, por parte de los representantes del alumnado de la mencionada entidad. Este estudio se ejecuta con la finalidad de ayudar, a que la asistente, mejore el desarrollo de sus labores, dentro del área de trabajo, ya que, es una de las actividades que se debe realizar, como una característica esencial, dentro de la organización.

Es importante llevar a cabo el análisis sobre el rendimiento de la secretaria en relación con los procesos administrativos, porque contribuye a la solución de problemas que se presentan en el diario vivir dentro de la institución, también ayuda a la adquisición de nuevos conocimientos, los cuáles sobresalen en el desarrollo de las actividades programadas, las que son indispensables para el funcionamiento de la entidad.

Las secretarias en la organización son un gran aporte porque constituyen un elemento primordial en la oficina y son la base fundamental para que un director, gerente o personal de talento humano, realice las diferentes actividades diarias dentro de una institución, ya sean públicas o privadas. Una organización es la que más necesita que en cada departamento exista una asistente competente, eficaz, responsable, y eficiente que permita garantizar con éxito la buena imagen de la entidad y de todo el personal de trabajo.

La secretaria, docentes, estudiantes, y usuarios son los principales beneficiarios, si la institución implementará un plan de capacitación en actualización de conocimientos de forma correcta, logrando así los beneficios de manera general, tanto para el trabajo en equipo, como para el mejoramiento en las áreas administrativas y la obtención de una excelencia secretarial, la que ayudará a realizar las funciones internamente con precisión y liderazgo.

El desarrollo del estudio es factible porque brindará soporte a todo el personal de la institución involucrado en la actividades académicas, pero también servirá como un pilar

clave en cuanto al requerimiento de la información y servicio demandados por ellos, también es la base que favorece a la entidad para que los ejecutivos por ejemplo el director estén predispuestos así como la secretaria a brindar y mejorar de forma positiva el servicio académico para el desarrollo formativo y profesional en las diferentes áreas que dicha institución presta para la sociedad en general.

OBJETIVO

Analizar la incidencia que tiene el rendimiento laboral de las secretarias en la ejecución de los procesos administrativos en la Unidad Educativa José María Estrada Coello, del cantón Babahoyo, Provincia Los Ríos.

El objetivo esencial de este caso de estudio es analizar la incidencia que tiene el rendimiento de las secretarias al momento de desempeñar sus funciones en la ejecución de los procesos administrativos dentro de la Unidad Educativa José María Estrada Coello, en cuanto a la forma de tratar y atender a los usuarios que buscan la información necesaria. Este busca mejorar la relación comunicativa entre secretarias y usuarios de la entidad para alcanzar de manera eficiente el desenvolvimiento profesional y personal de las asistentes de las diferentes áreas en una institución.

SUSTENTO TEÓRICO.

RENDIMIENTO DE LA SECRETARIA.

Según, (Gabini, 2018, pág. 28) afirma que: "El rendimiento laboral es evaluable, multidimensional y se encuentra formado, al menos, por dos grandes dimensiones rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto, que deben ser considerados de forma individual", es decir que la secretaria debe realizar sus labores dentro del marco institucional, porque a través de él, se demuestra la eficiencia o ineficiencia de la asistente al desarrollar el compromiso laboral que adquiere cuando es contratada por una institución ya sea esta pública o privada.

Para, (Pons, 2012., pág. 6), en su artículo Work Meter sostiene que; "En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad), que se ha necesitado para lograrlo: teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar la funciones propias de un cargo o trabajo", por ello la secretaria no sólo debe tener un alto rendimiento en la realización de las tareas a su cargo, sino que tiene que fortalecerlo a nivel laboral y personal, para lograr el éxito como profesional dentro de una organización y establecer los objetivos que la llevarán a adquirir un rendimiento lleno de sabiduría para darle un trato adecuado a los usuarios.

Según, (Pedraza, 2010., pág. 495), sostiene que; "El desempeño son aquellas acciones o comportamiento observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.", por eso, el rendimiento es una importante apreciación dentro de las estrategias de las secretarías, porque influyen positivamente en el comportamiento de las mismas, ya que esto se puede considerar como aquellas conductas que ayudan en la satisfacción del desempeño de los trabajadores.

DEFINICIÓN DE SECRETARIA EJECUTIVA

Según, (Mendoza, 2016, pág. 30), la secretaria ejecutiva " Es una persona que cumple con un rol importante en la organización, ya que es la cara visible de ésta, porque, es ella quién se comunica con los clientes, colaboradores y principalmente con el superior", Esto se refiere a que dentro de la empresa la secretaria ejecutiva es muy importante ya que a través de ella se gestionan diversos trámites que sin la audacia de la misma, los jefes no

lograrían los objetivos que se esperan obtener, sin duda alguna la secretaria es la que cuenta con la capacidad necesaria, para dar información sobre la institución.

Para llevar a cabo el rendimiento laboral se debe enfocar en el concepto del siguiente autor, (Escobar, 2017., pág. 17), que sostiene que; " La evaluación del desempeño permite hacer un diagnóstico de las debilidades y fortalezas de las tareas, para retroalimentar la estructura organizacional, robustecer las capacidades humanas y mejorar los procesos", es por ello, que para demostrar un rendimiento favorable de la secretaria en la organización, es indispensable reconocer y aplicar los métodos que ayuden a fortalecer las capacidades y destrezas de la antes mencionada. También se hace énfasis al tema de la discreción el cual es un requisito fundamental que se debe desarrollar en el ejercicio de las cualidades que posee una secretaria como profesional.

Por tanto la secretaria debe entender que para lograr un buen rendimiento, no sólo se debe enfocar en la conducta, en la competitividad también se debe centrar en la comunicación asertiva porque a través de ella también se logran resultados exitosos, por ende, (Gonzalez, 2011, pág. s.p.), define la asertividad como "La habilidad de expresar ideas y deseos con equilibrio entre ser amable y franco, en forma adecuada. Sin pasividad, ni agresividad. Porque la pasividad evita y la agresividad ofende". Es decir, que la secretaria verdaderamente profesional siempre se desenvuelve en las actividades laboral de manera asertiva, la cual desarrolla con el máximo rendimiento al cumplir con la atención a los usuarios que piden documentación u otro tipo de tramitación.

Una secretaria es una colaboradora inmediata y directa de una institución, con conocimiento cabal de las actividades del director que es el representante principal de esa entidad y del área en el que trabaja, además debe estar capacitada para la delegación de ciertas áreas de trabajo que desarrolla el jefe, es decir, en general la secretaria se ocupa de:

- Redactar y presentar informes, oficios, y otros documentos de cualquier índole.
- Planificar su tiempo y el del director.

- Concertar, acoger y atender a las visitas como son los usuarios.

Por esta serie de actividades que son realizadas principalmente por la secretaria se entiende lo que expresa, el siguiente autor; (Escobar., 2017, pág. 16), Las competencias laborales acreditan la información académica de los trabajadores que se evidencia en su desenvolvimiento en el sector educativo", es decir que la secretaria se forma académicamente desde los estudios realizados y logrados en una unidad educativa la que en el futuro se complementa con la experiencia obtenida en cada trabajo que realice y de acuerdo a el comportamiento que desarrolla puesto que también debe existir una buena relación de trabajo y sobretodo demostrar confianza entre ambas partes, para que en un futuro el jefe le delegue más responsabilidad en el ámbito laboral.

El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas en el área de trabajo, caracterizan el desempeño que para; la autora, (Mackliff, 2016, pág. 11)", Es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actividades hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa", esto se entiende que, el rendimiento laboral influye en la mayoría de las actividades que desarrolla la secretaria, la cual debe asimilar y poner en práctica todo cuanto esté a favor de fortalecer y satisfacer sus labores.

BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

La evaluación del desempeño se constituye en el proceso por el cual se estima el rendimiento global de la secretaria. La mayor parte de ellas, procuran obtener retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo sabiendo que es de gran interés conocer su rendimiento laboral, ya que al momento de que se aplique el método que les permite evaluar el desempeño individual dentro de la institución les ayudará a conocer el comportamiento, la conducta y el trato que ésta le brinda a sus clientes, para de allí, saber qué acciones, se debe tomar en beneficio de los mismos.

El departamento de gestión del talento humano perfecciona la evaluación del desempeño para el secretariado de todas las áreas, aunque se puede desplegar enfoques diferentes no solo para la secretaria sino también para ejecutivos de alto nivel; como directores, supervisores, empleados y demás personal de trabajo que necesitan perseverancia dentro de cada jerarquía para obtener resultados confiables y utilizables.

VENTAJA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

La evaluación del desempeño tiene la ventaja, de que, a través, de éste método se puede mejorar el rendimiento de la secretaria, utilizando la retroalimentación, la que se compone como una herramienta, para ampliar una gran variedad de información que se estable en la ejecución de un plan de mejoras para ayudar en el rendimiento de cada empleado, el cuál contribuirá en el entorno laboral de una organización.

DESVENTAJA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Es una desventaja, si un compañero de trabajo da críticas negativas al director sin evidencia debido a una enemistad o falta por parte de él/ella, no permitirá realizar la evaluación con precisión al empleado. De igual manera, si los evaluadores no están entrenados de como informar sobre el desempeño, dejaran así que la ejecución del sistema de retroalimentación no funcione.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Para, (Sánchez, 2014., pág. s.p), El proceso administrativo "Es una herramienta indispensable para todo tipo de empresas de los diversos sectores del mercado". Es decir que, son herramientas que se emplean en las organizaciones para alcanzar las metas planteadas y poder satisfacer las necesidades económicas y sociales. Por lo tanto, si los

administradores de una institución organizan el trabajo responsablemente a través de una eficiente y eficaz gestión.

Las fases que se plantean en el proceso administrativo son las siguientes: fase mecánica y fase dinámica, por lo tanto, la primera fase se refiere como se busca organizar que hacer, preparando de manera ordenada la estructura para hacerlo, incluye las acciones de planeación y organización. La segunda fase identifica como se maneja ese organismo social que se distribuye y comprende las actividades de dirección y control.

ORIGEN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

Este proceso está presente en la vida empresarial desde la antigüedad, por lo tanto (Cano, 2017., pág. 23), afirma que, " La administración muestra cómo ésta práctica ha acompañado al hombre desde sus primigenias etapas de racionalidad y cómo ha evolucionado" es decir, que a través de ésta práctica, el hombre ha surgido en el ámbito laboral, ya que, éste proceso es indispensable en cada empresa, porque éste permite el desarrollo de cada área de trabajo, en la cual los empleados y ejecutivos realizan las actividades para lograr con éxito el cumplimiento de las metas planteadas.

IMPORTANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.

Para el autor, (Luna, 2014., pág. 32), " La importancia de la administración en la naturaleza humana, es básica para todo proyecto social, sin la aplicación de ésta los resultados seguramente no serían confiables", por lo tanto, uno de los grandes retos que tiene una empresa, es identificar que la administración es parte fundamental de la misma, porque a través de ésta, se ejecutan los procesos administrativos, los que, son esencial, para que una organización, cumpla con los objetivos establecidos para alcanzar el éxito.

Para el autor, (Chiavenato, 2006., pág. 02), " La administración no es otra cosa que la dirección racional de las actividades de una empresa, con o sin fines de lucro, ella implica planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en una organización, diferenciadas por la división del trabajo", lo cual se considera que estas cuatro

etapas que forman el proceso, son fundamentales para el desarrollo de la institución; las cuales se describen a continuación individualmente.

PLANEACIÓN.

Para (Cano, 2017., pág. s. p), la planeación como etapa principal del proceso administrativo, " Es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización", por lo que, da a entender que ésta etapa es fundamental para la ejecución de los procesos en la institución, porque si en una empresa no se lleva a cabo una planeación de todas las actividades que se realizan dentro de la misma, no se alcanzaran los resultados esperados por los directores de dicha entidad.

Al explicar a lo que se refiere la planeación, se determina que está vinculada íntimamente a los problemas, los que se deben resolver habitualmente en los distintos ámbitos y roles que se asume en la planeación. En esta situación se comparan las características como sujeto, de la tarea a resolver y las condiciones en que se desenvuelve la acción.

Cuando se realiza una planificación se deben examinar mucho de los aspectos que para el autor Gutiérrez, perjudican al Sistema - Empresa, los cuáles se nombran a continuación:

- Entorno complejo, inestable y turbulento: este pretende que el sistema socio - económico, se vuelva complejo, el cuál se vea inmerso en la inestabilidad de una sociedad afectada por la influencia de estos dos factores.
- Entorno de naturaleza multidireccional: este se centra en las diferentes funciones al rededor del entorno de la empresa que toma en cuenta aspectos influyentes de cada uno de las actuaciones sociales y culturales.

- Sistema participativo: es un sistema de gran utilidad porque a través de él se desarrolla las estrategias para que cada trabajador tenga el compromiso de implementar la elaboración de las mismas.
- Planificación a corto, medio y largo plazo: Se refiere a la importancia que tiene la creación de una cultura en el entorno de la planificación.
- Estilo de dirección creativo: las empresas no son sólo lugares donde se realizan actividades estrictamente laborales también hace énfasis a lo dinámico, cuando se requiere de algo innovador y cambiante.

ORGANIZACIÓN

La Organización es un sistema que se utiliza para equilibrar los recursos de la institución, cuya finalidad es establecer la relación entre el trabajo y el personal que lo debe aplicar, logrando de este modo determinar qué es lo que debe hacerse para obtener un fin establecido o planearlo, dividiendo y coordinado las funciones para implementar los recursos. A través de éste sistema se coordinan de forma ordenada la cooperación de cada elemento que constituye a la organización, primordialmente la contratación del personal calificado, que sean capaces de desarrollar diferentes destrezas y que estén dispuestos a actuar en concordancia con la entidad, para lograr los objetivos comunes entre ellos, y que sirvan para el desarrollo de las diferentes áreas, aplicando las reglas y normas de comportamiento, el cuál genere el medio adecuado para realizar el acto de organizar los elementos que ayudan en la acción de una empresa.

DIRECCIÓN.

Según, (Alonso, 2013., pág. 01), considera que la etapa dirección del proceso administrativo es " la fase más importante de este proceso, ya que sus funciones están dirigidas a guiar al equipo de trabajo para que alcancen las metas de la organización", es decir, que sirve como la principal estrategia para orientar a los empleados de la institución, cuando estos estén desarrollando las actividades necesarias de trabajo para cumplir su

responsabilidad con los directores y la empresa, pero con la ayuda necesaria para ir direccionada al éxito.

Dirección es la situación que interviene a través de la influencia interpersonal para lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan a la obtención de las metas. Esta se desempeña a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación. En esta etapa también se reconoce la influencia que tiene el administrador al momento que se llevan a cabo los planes estratégicos, los que sirven para que la empresa lleve una dirección exacta para lograr obtener respuestas favorables de cada empleado a través de diferentes aspectos como la comunicación, la supervisión y la motivación.

CONTROL.

Control se refiere a que toda organización depende de un control en las actividades competentes dentro de la estructura interna de la misma para lograr establecer, dirigir y desarrollar los objetivos, por otro lado, la entidad cuenta con planes efectivos y adecuado al contexto de la institución que van encaminados con una dirección eficiente, la persona encargada de dirigir esa organización en este caso, es el director que no podrá evidenciar o justificar cuál es el estado real de la misma. A través del control como etapa del proceso administrativo se puede utilizar el entorno organizacional para evaluar el cumplimiento general sobre si funciona el plan estratégico.

TÉCNICAS APLICADAS.

La metodología aplicada para el desarrollo de este caso son; la investigación descriptiva, de campo y bibliográfica, porque ayudarán a constatar de manera directa, en el lugar de los hechos, los aspectos más importantes y relevante de la problemática planteada, los que permitirán efectuar el análisis de la situación negativa de la ineficiencia del rendimiento de la secretaria, dentro de la organización para con los usuarios que desfavorece en el comportamiento de la misma, además se aplicó como

técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario, (anexo 1), dirigidos a la directora, secretaria y usuarios de la institución.

MÉTODO INDUCTIVO

A través de éste método que permite sacar conclusiones generales, partiendo de hechos observados, se analizó el resultado que permito demostrar factores negativos del rendimiento de la secretaria, el cuál se evidencia en la institución, y que se considera que es fundamental en el desarrollo de las actividades de cada empleado, ya que juega un papel primordial en las diferentes áreas o dependencias de la entidad, en la que se efectúe de manera correcta está habilidad, que debe ser parte de la vida laboral de la secretaria.

ENTREVISTA

Esta es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran como fuentes de información. (Bernal, C. 2006).

La primera entrevista está estructurada por un cuestionario donde constan seis preguntas, la cual fue dirigida a la directora de la institución para reconocer cual es el rendimiento de la secretaria dentro del área en la que se desenvuelve, de manera que se pueda identificar los errores existentes de la antes mencionada, para implantar las posibles soluciones a la problemática.

La segunda entrevista está formulada por un cuestionario de seis preguntas, la que se realizó a la secretaria para conocer el criterio de ella, sobre los aspectos básicos e importantes que pueden definirla y sobretodo cual es la apreciación del comportamiento de ella, con los usuarios, en relación al rendimiento y otros aspectos que resultan imprescindible para la realización de este estudio.

La tercera entrevista está compuesta de un cuestionario de seis preguntas , para saber el grado de información que tienen los usuarios acerca del rendimiento de la secretaria en la entidad y también en cuanto al desarrollo de los procesos administrativos, de manera que se establezcan para el mejoramiento del servicio brindado, en el cual deben poner en práctica las etapas de dicho proceso, como son la planeación, organización, dirección y control, los que son importantes para establecer el éxito de la entidad.

RESULTADOS OBTENIDOS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

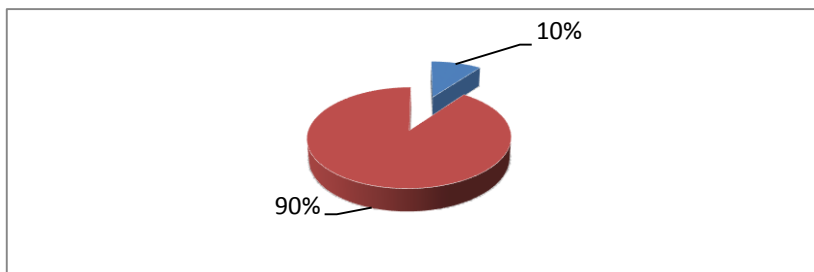
Análisis de la entrevista realizada a la Directora de la Unidad Educativa José María Estrada Coello y a la Secretaria.

1 ¿La competencia de la secretaria facilitan su rendimiento laboral?

Tabla N° 1. De la Directora.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	10%
CASI SIEMPRE	9	90%
NUNCA	0	0%

Gráfico: N° 1. De la Directora.



Análisis: La directora de la institución indicó que muchas veces la secretaria no demuestra un comportamiento adecuado con los usuarios y la secretaria manifestó que las competencias que ella desarrolla, es la que le permite ejercer sus funciones dentro de la institución.

1. ¿La gestión que usted realiza le ayuda en la ejecución de los procesos administrativos?

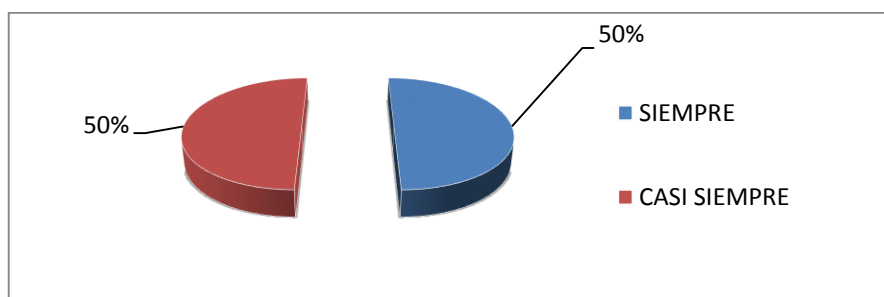
Tabla: N° 2. De la Secretaria.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	50%
CASI SIEMPRE	5	50%
NUNCA	0	0%

Unidad de análisis: Unidad educativa José María E. C.

Investigadora: Mirian Mora

Gráfico: N° 2. De la Secretaria.



Análisis: La secretaria indicó que la gestión que ella a diario realiza, le ayuda para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la entidad.

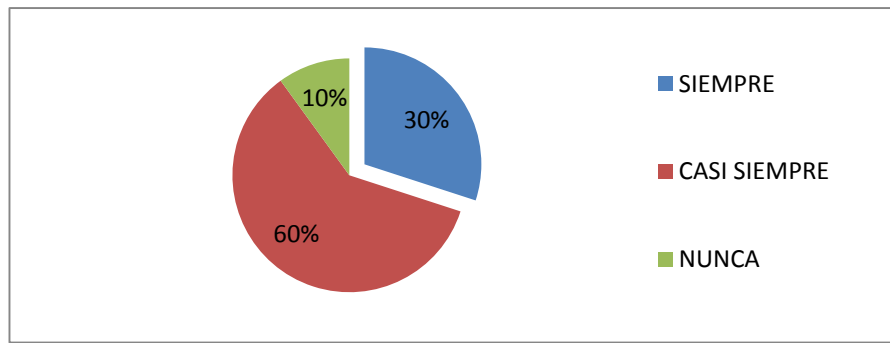
Análisis de la entrevista realizada a Los Usuarios de la Unidad Educativa José María Estrada Coello.

- 1 ¿La secretaria de acuerdo al rendimiento laboral al que tiene, agiliza la documentación académica, solicitada por ustedes?

Tabla: N° 3. De los Usuarios.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	30%
CASI SIEMPRE	6	60%
NUNCA	1	10%

Gráfico: N° 3. De la Usuarios.



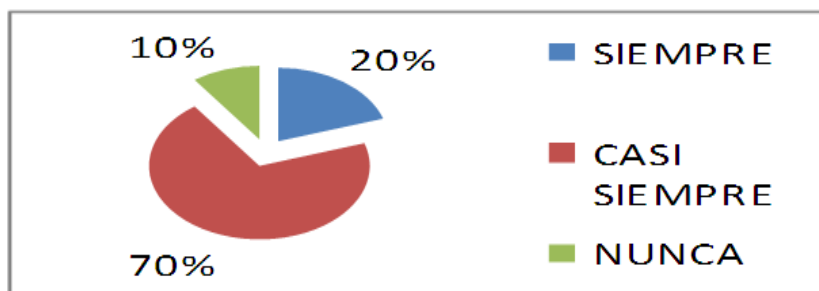
Análisis: Un 70% manifestaron que casi siempre se agilizan los trámites, un 20% manifestaron que siempre les da prioridad y un 10% que nunca les ayuda en la agilización de los documentos solicitados.

2 ¿La secretaria cuando se dirige al usuario, lo hace, utilizando un comportamiento adecuado?

Tabla: N° 4. De los Usuarios.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
CASI SIEMPRE	7	70%
NUNCA	1	10%

Gráfico: N° 4. De la Usuarios.



Análisis: Un 70% indicaron que casi siempre existe un comportamiento inadecuado en el trato al usuario, un 20% manifestaron que siempre brinda un trato respetuoso, y un 10% opinaron que nunca aplica un comportamiento cordial con los usuarios.

SITUACIONES DETECTADAS

En la primera entrevista aplicada a la directora de la institución desarrollada en cuestionario de los resultados obtenidos, se considera que existe una eficiencia en el rendimiento de la secretaria con relación al trato y la conducta de la misma, al momento de brindar información requerida por los usuarios, por lo que se genera un buen ambiente de trabajo entre ambas partes, además expresó que el servicio académico que brinda la institución es excelente, porque uno de sus objetivos es lograr que la entidad sea reconocida a nivel zonal, pero con la ayuda del rendimiento de la asistente al demostrar un eficaz desenvolvimiento al asistir a los usuarios se lograra el objetivo planteado.

En la segunda entrevista direccionada a la secretaria se pudo obtener factores positivos por lo que expuso que ella, si tiene, un excelente rendimiento laboral, porque al momento que le piden ayuda para elaborar las notas académicas de cada parcial o algún otro tipo de documento, tiene la capacidad, la agilidad y la eficacia para realizarlo, porque hay una comunicación diaria entre ambas partes, lo que les genera un mejor avance en las funciones que realizan en equipo como individualmente, pero si consideran que deben existir diferentes capacitaciones para el personal de trabajo en la institución en la que brindan sus servicios como profesionales de las diferentes áreas.

En la tercera entrevista aplicada a los usuarios se pudo detectar la problemática la cual fundamenta el desarrollo del caso como la ineficiencia en el rendimiento de la secretaria al momento que ellos como usuarios se dirigen a ella, para solicitar documentación como las promociones de sus representados, presentar certificados para justificar inasistencias, entre otros, en la cual debe demostrar agilidad y rapidez, para ganar el respeto de los usuarios y así dejar en alto la imagen de la institución a la que representa y la buena imagen de sí misma, que le garantice un futuro laboral estable.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Para desarrollar un buen rendimiento en la secretaria, es necesario que la institución aplique uno de los métodos más comunes, como es la evaluación del desempeño o rendimiento, el cual servirá, para verificar el grado de eficiencia y eficacia en las actividades realizadas, por la antes mencionada, en la cual la institución emplea ciertas estrategias para incentivar y fomentar el mejoramiento de cada empleado, principalmente, el de la secretaria en las diferentes áreas administrativas y porque no decir la obtención de una excelencia secretarial, para lograr con ésta una contribución global en el rendimiento laboral.

Elaborar un manual de reglas para mejorar el comportamiento de las secretarias y que estas se desempeñe, con su mayor rendimiento, en las diferentes áreas administrativas, la cual se convierta en una excelente herramienta, en la profesión de la misma, para que, de este modo la institución pueda contratar asistentes, de acuerdo al perfil de la entidad y que le permita desarrollarse a nivel social y profesional, con una excelente capacidad de desarrollo en las funciones, que ésta realiza, para la organización, en la cual colabora.

CONCLUSIONES

Las funciones que realiza las secretarias, no le permite tener un buen rendimiento laboral, las técnicas que utiliza no le ayuda en el desenvolvimiento dentro del entorno laboral, y la gestión que realiza, le dificulta el desarrollo de sus actividades, por lo que debería actuar asertivamente para alcanzar la ejecución de cada tarea asignada por el director de la entidad y demostrar su rendimiento permanente.

La secretaria no tiene las habilidades necesarias para realizar sus actividades en la institución, de acuerdo a los resultados obtenidos, se permite conocer, del análisis hecho, que las secretarias que colaboran en la entidad, no tienen un perfil adecuado en el área secretarial, por lo tanto, debe aplicar técnicas de comportamiento, para obtener credibilidad y respeto durante el tiempo que pertenezca a dicha institución.

La administración de la institución no realiza evaluaciones de control de las actividades que se desarrollan internamente, ya que, aplicando ésta técnica, se lograrán los objetivos y metas que pretende ejecutar la entidad, para mejorar el rendimiento, tanto de la secretaria como de todo el personal de trabajo, ya que, se constituyen como la principal herramienta, para el desarrollo y posterior crecimiento institucional.

Se determina que la falta de profesionalismo de la secretaria, es la causa principal del bajo rendimiento, por lo que sería importante, para que desempeñen una función adecuada, como profesionales en el área específica, que permita mejorar la gestión administrativa, y la relación de trabajo de los empleados y la asistente de manera eficaz, para la buena imagen de la institución y la productividad en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

Se recomienda establecer una adecuada capacitación en la que abarque cada una de las falencias que presenta la secretaria de la Unidad Educativa José María Estrada Coello a través del rendimiento en sus actividades, demostrando un comportamiento inadecuado, el que es perjudicial para la institución, así mismo incentivarla, para que considere hacer mejoras en el desarrollo de las destrezas y habilidades que tiene, pero que no las pone en práctica, por estar en el confort del sitio del cargo que ocupa sin realizar ninguna otra actividad, que no sea estrictamente de acuerdo a la competencia del área secretarial. También es sumamente importante que la institución realice una constante evaluación del rendimiento de las actividades funcionarios.

BIBLIOGRAFÍA.

- Alonso, M. (2013.). Dirección Tercera Etapa Del Proceso Administrativo. México.
- Cano, C. (2017.). La Administración Y El Proceso Administrativo. Bogotá.
- Cano, C. (2017.). La Administración Y El Proceso Administrativo. Bogotá.: Universidad La Gran Colombia.
- Chiavenato, I. (2006.). Introducción A La Teoría General De La Administración. México.: Mc.Graw - Hill Interamericana.
- Escobar, R. &. (2017.). Insercion Y Desempeño Laboral De La Secretaria. . Recus. Revista Electronica Cooperativa Universidad Sociedad., 17.
- Escobar. (2017). Inserción Y Desempeño Laboral De Las Secretarias. Recus- Revista Electronica Cooperacion De La Universidad Sociedad., 16.
- Gabini, S. (2018). Potenciales Predictorios Del Rendimiento Laboral. . Teseo.
- Gonzalez, S. (2011). Habilidades De Comunicacion Escrita. Rio De Janeiro.
- Luna, A. (2014.). Procesos Administrativos Primera Edición. México.: Grupo Editorial Patria.
- Mackliff, E. (24 De 11 De 2016). Repositorio De La Universidad Técnica De Babahoyo. Recuperado El 16 De 08 De 2019
- Mendoza, P. (01 De 12 De 2016). Repositorio Utc. . Recuperado El 16 De 08 De 2019
- Pedraza, A. &. (2010.). Desempeño Laboral Y Estabilidad Del Personal Administrativo. . Recus. Revista De Ciencias Sociales. Facultad De Medicina De La Universidad De Zulia. , 495.
- Pons, J. (2012.). Claves Para Mejorar El Rendimiento Laboral En Las Empresas. . Work Meter, P. 6 .
- Sánchez, P. &. (2014.). El Proceso Administrativo: Factor Determinante En Las Mipymes Colombianas. Asociacion Nacional De Facultades Y Escuelas De Contaduria Y Administracion. Colombia.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO N° 1: DIRIGIDO A LA DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN.

El rendimiento de las secretarias en la ejecución de los procesos administrativos.

1. Las competencias de la secretaria facilitan su rendimiento laboral.

Siempre.

Casi siempre.

Nunca.

2. La secretaria asiste a capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral dentro de la institución.

Siempre.

Casi siempre.

Nunca.

3. El rendimiento de la secretaria facilita los procesos administrativos.

Siempre.

Casi siempre.

Nunca.

4. La gestión que realizan las secretarias ayudan en la ejecución de los procesos administrativos.

Siempre.

Casi siempre.

Nunca.

5. El rendimiento de la secretaria ayuda en las etapas del proceso administrativo.

Siempre.

Casi siempre.

Nunca.

6. Los procesos administrativos se facilitan a través del rendimiento de la secretaria.

Siempre.

Casi siempre.

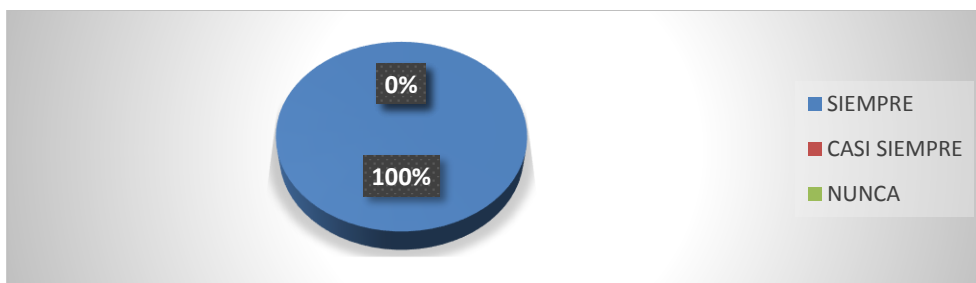
Nunca.

**CUESTIONARIO N° 2
DIRIGIDO A LA SECRETARIA.**

El rendimiento de las secretarias en la ejecución de los procesos administrativos.

1. ¿Considera usted que el nivel de competencia en las funciones que realiza, le facilitan su rendimiento laboral?

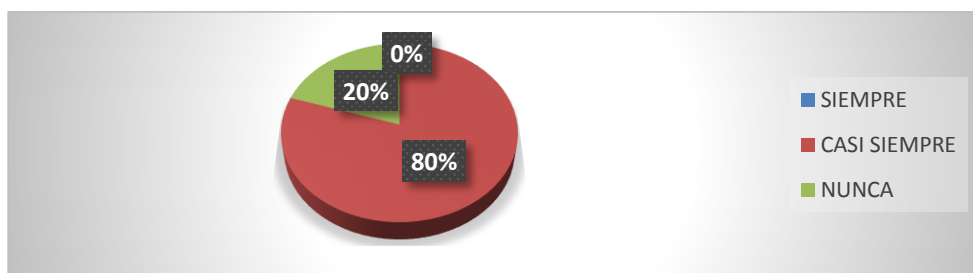
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%



Análisis: ella indicó que casi siempre el 100% de los empleados trabajan en conjunto para el mejoramiento en el nivel de competencia en las funciones que realizan.

2. ¿Usted asiste a capacitaciones para mejorar su rendimiento laboral dentro de la institución?

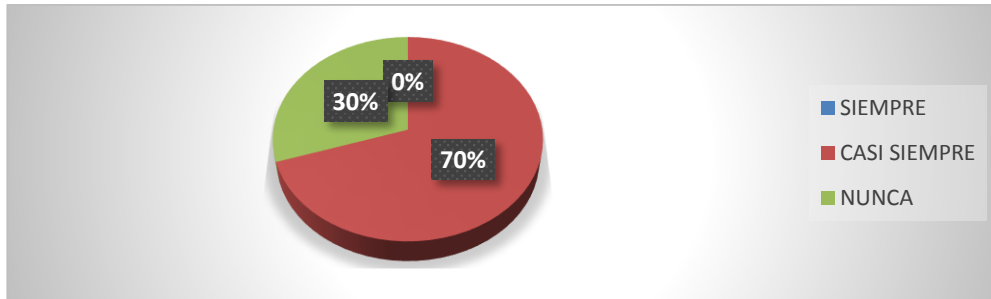
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	8	80%
NUNCA	2	20%
TOTAL	10	100%



Análisis: ella indicó que siempre porque las capacitaciones le ayudan a mejorar su rendimiento laboral.

3. ¿Considera usted que su rendimiento le facilita los procesos administrativos?

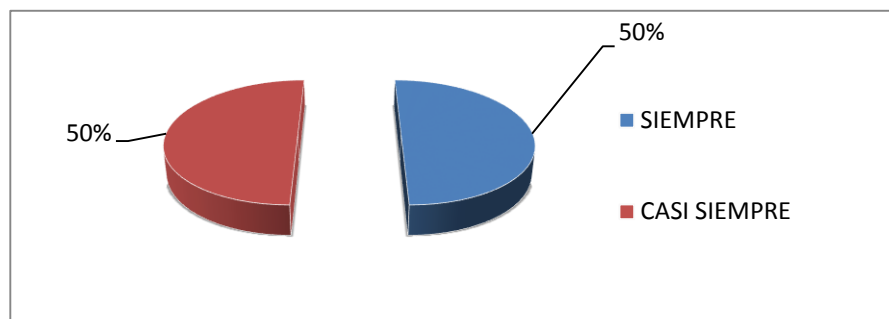
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	7	70%
NUNCA	3	30%
TOTAL	10	100%



La secretaria manifestó que el rendimiento laboral casi siempre le facilita los procesos administrativos donde de la institución porque le ayudo a regular la labor que realiza en el ejercicio de profesión

4. La gestión que usted realiza le ayuda en la ejecución de los procesos administrativos.

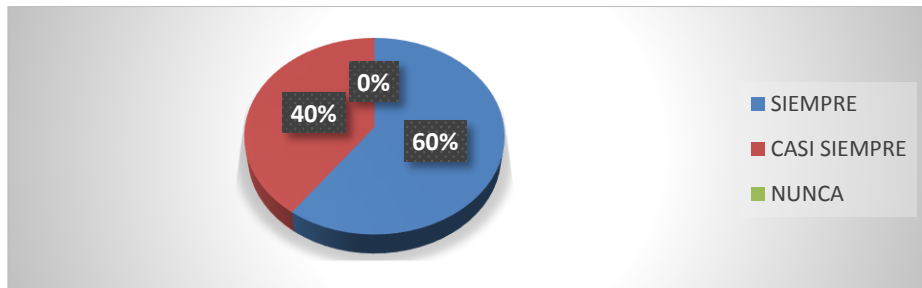
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	50%
CASI SIEMPRE	5	50%
NUNCA	0	0%



Análisis: La secretaria indicó que la gestión que ella a diario realiza, le ayuda para mejorar la ejecución de los procesos administrativos en la entidad.

5. ¿Cree usted que su rendimiento laboral le ayuda en las etapas del proceso administrativo?

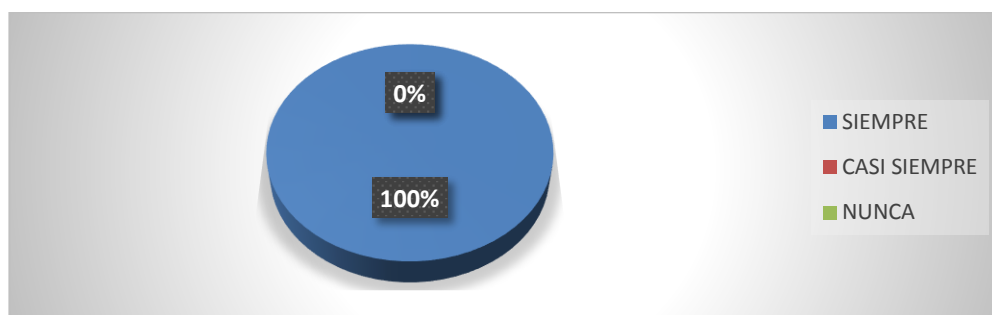
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	60%
CASI SIEMPRE	4	40%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%



Análisis: ella indicó que el rendimiento laboral siempre le ayuda en el desarrollo de las etapas del proceso administrativo, en el desenvolvimiento Organizacional.

6. Los procesos administrativos dentro de la institución se facilitan a través de su rendimiento laboral.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%



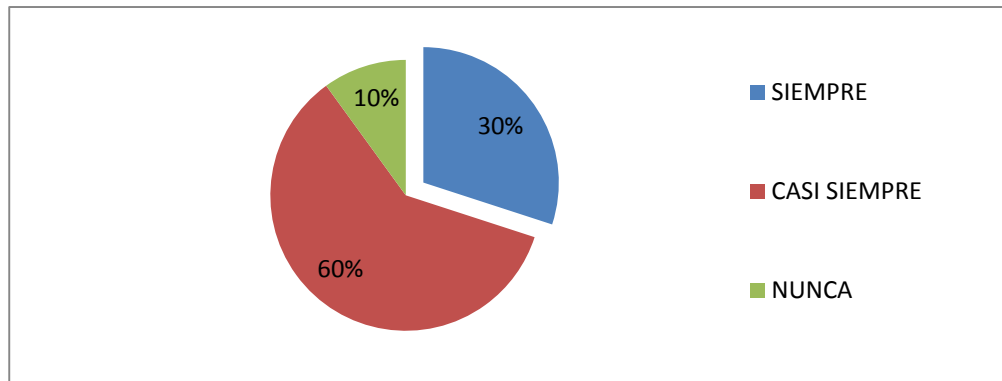
Ella indicó que el 100% de los procesos administrativos siempre se facilitan a través del rendimiento laboral, y la directora manifestó porque estos ayudan a todo el personal de trabajo.

CUESTIONARIO N° 3
DIRIGIDO A LOS USUARIOS.

El rendimiento de las secretarias en la ejecución de los procesos administrativos.

1. ¿La secretaria de acuerdo al rendimiento laboral que tiene agiliza la documentación académica solicitada por ustedes?

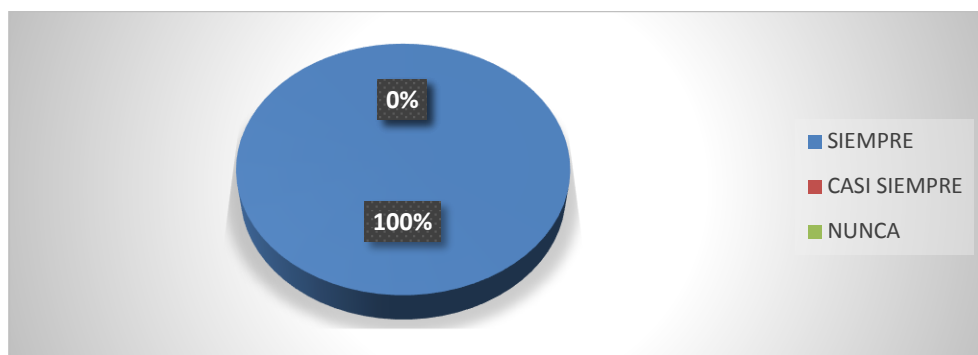
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	30%
CASI SIEMPRE	6	60%
NUNCA	1	10%



Análisis: Un 60% indicaron que casi siempre existe un comportamiento inadecuado en el trato al usuario, un 30% manifestaron que siempre brinda un trato respetuoso, y un 10% opinaron que nunca aplica un comportamiento cordial con los usuarios.

2. La secretaria debería asistir a capacitaciones para mejorar su rendimiento laboral.

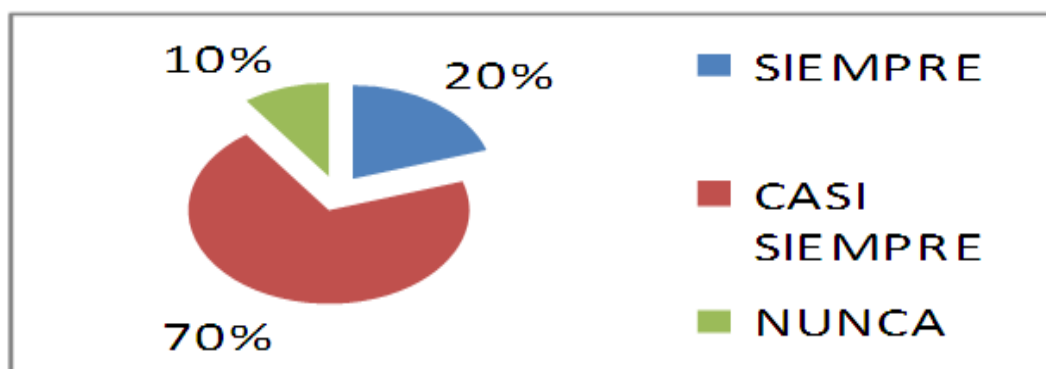
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%



Un 100% indicó que la secretaria debe asistir siempre a capacitaciones par que mejoren su comportamiento y así logre mejorar su rendimiento laboral.

3. La secretaria cuando se dirige al usuario, lo hace, utilizando un comportamiento adecuado.

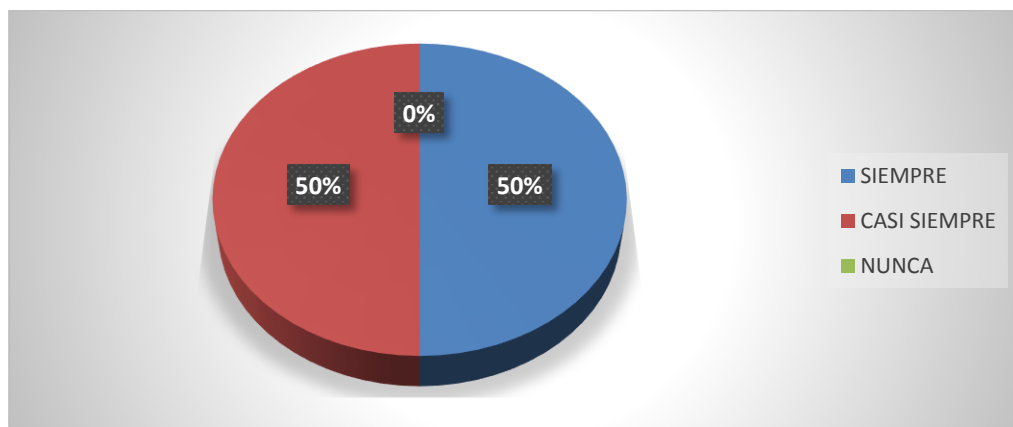
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
CASI SIEMPRE	7	70%
NUNCA	1	10%
TOTAL	10	100%



Análisis: Un 70% indicaron que casi siempre existe un comportamiento inadecuado en el trato al usuario, un 20% manifestaron que siempre brinda un trato respetuoso, y un 10% opinaron que nunca aplica un comportamiento cordial con los usuarios.

4. Las gestiones que realizan las secretarias ayudan en la ejecución de los procesos administrativos.

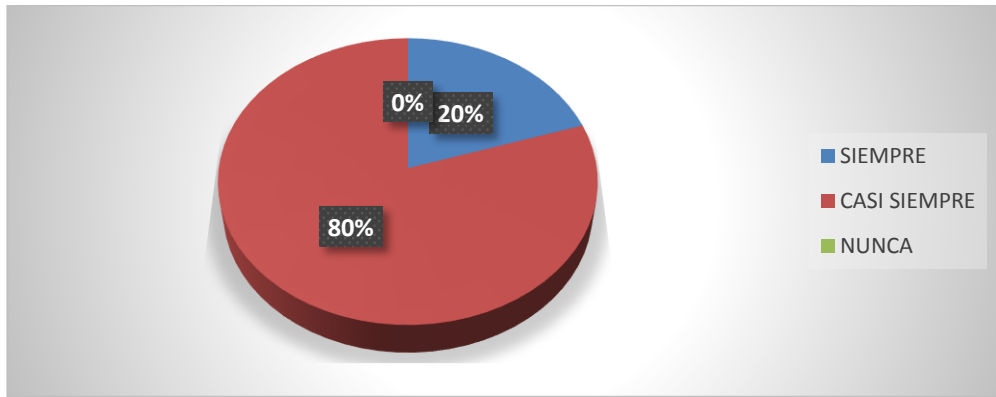
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	50%
CASI SIEMPRE	5	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%



Un 50% señalaron que la gestión que realiza la secretaria casi siempre le ayuda en el desarrollo de la ejecución de los procesos administrativos, pero el otro 50% indicó que siempre.

5. El rendimiento de la secretaria ayuda en las etapas del proceso administrativo.

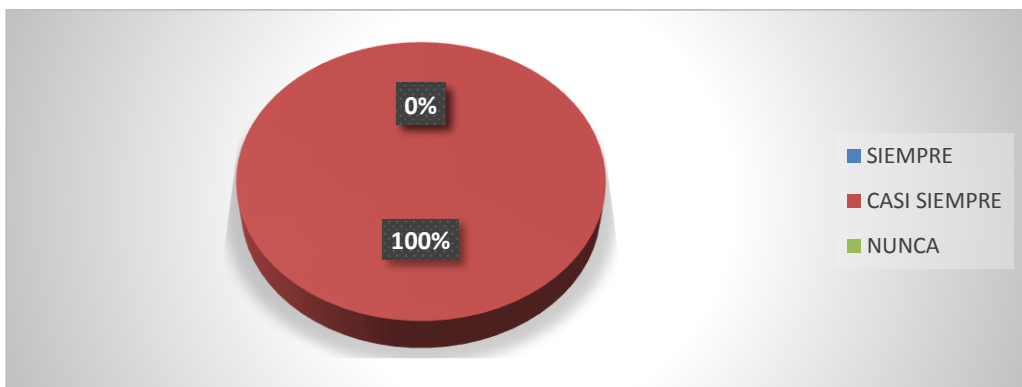
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
CASI SIEMPRE	8	80%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%



Un 80% manifestó que el rendimiento de la secretaria casi siempre ayuda en las etapas del proceso administrativo pero el 20% indicó que siempre debería ayudar en el desarrollo de las etapas del proceso administrativo.

6. Los procesos administrativos se facilitan a través del rendimiento de la secretaria.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	10	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%



Un 100% indicó que casi siempre los procesos administrativos se facilitan a través del rendimiento de la secretaria y de todo el personal de trabajo.

ANEXO 2.



REVISIÓN DEL ESTUDIO DE CASO CON EL DOCENTE TUTOR.



ENTREVISTA A LA SECRETARIA DE LA INSTITUCIÓN.



REALIZANDO LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSE MARIA ESTRADA COELLO.