



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



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

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

PROBLEMA:

**“HABILIDADES PROFESIONALES Y SU APORTE EN LA
GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS SECRETARIAS DE LA
HACIENDA LA JULIA”**

AUTORA:

SANDOVAL MEDINA DAYSI DAYANA

TUTOR:

MSc. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA.

BABAHOYO - FEBRERO 2020



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



RESUMEN

El presente relato investigativo esta titulada habilidades profesionales y su aporte en la gestión documental. En la cual se observar la deficiencia que presentan las secretarias en sus actividades relacionadas en los encargos de documentos que manejan en la Hacienda la Julia del cantón Babahoyo, como objetivo general el análisis radica en conocer cuál es la relación que existe entre la función de las secretarias y los procesos administrativos.

Los procesos metodológicos y de recolección de la información fue de tipo Exploratoria, descriptiva y correlacional sus diseños fue no experimental, de campo y bibliográfica, la metodología aplicada fueron los métodos inductivo analítico que permitieron la confrontación de las distintas teorías que fueron seleccionadas y validadas para describir las variables y estructurar le sustento teórico. También se consideró una población, de 10 personas involucradas en la problemática. Para ello se aplicó las siguientes técnicas como la observación, la entrevista y el cuestionario que fueron los instrumentos que sirvieron para obtener la información que se requería hacia la investigación. Este proceso permitió el análisis de los resultados haciendo llegar a la conclusión de dicho trabajo de mostrando en la problemática planteada.

Palabras claves: destrezas competencias, conocimiento, ejecutar, agilizar



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



ABSTRACT

This research story is entitled professional skills and their contribution in documentary management. In which we observe the deficiency that secretaries present in their related activities in the commissions of documents that manage in the Hacienda Julia of the canton Babahoyo, as a general objective the analysis is to know what relationship exists between the role of secretaries and administrative processes.

The methodological and information-gathering processes were exploratory, descriptive and correlational their designs were non-experimental, field and bibliographic, the methodology applied were the analytical inductive methods that allowed the confrontation of the different theories that were selected and validated to describe variables and structure the theoretical sustenance. It was also considered a population, of 10 people involved in the problem. To this end, the following techniques were applied such as the observation, interview and questionnaire that were the tools that served to obtain the information required to the investigation. This process allowed the analysis of the results by concluding this work showing in the problem raised.

Palabras clave: habilidades, conocimientos, ejecutar, agilizar



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



ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	<u>i</u>
ABSTRACT	<u>ii</u>
INDICE GENERAL	<u>iii</u>
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DESARROLLO	¡Error! Marcador no definido.
JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVO	¡Error! Marcador no definido.
SUSTENTO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADOS OBTENIDOS	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFÍAS	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación está basada en el problema de estudio de las habilidades profesionales y su aporte en la gestión documental de las secretarías de la Hacienda la Julia del cantón Babahoyo en la que se pudo observar la carencia que presentan en dicha organización, en consecuencia, se puede dar a conocer cuáles son las maneras correctas de poder archivar documentos, dar un mantenimiento adecuado a los mismos y así puedan mejorar las actividades secretariales de la institución.

Este estudio de caso está vinculado con la siguiente línea de investigación que sigue la Carrera de secretariado Ejecutivo Bilingüe se relaciona directamente con el lineamiento investigativo **Gestión del conocimiento en las actividades secretariales**, la misma que nos indica que de alguna forma la habilidad del profesional, son técnicas que debe desarrollar una secretaria para realizar permanentemente la gestión documental en toda institución.

En esta investigación se describe la importancia de las habilidades que un profesional debe desarrollar en toda su formación académica, estas competencias le permitirán poder realizar cualquier actividad en su campo laboral, la gestión documental es una de las competencias específica de una secretaria que se debe desarrollar durante el proceso de su formación. Es notoria que los colaboradores que ejerce las asistencias administrativas deben ser formados específicamente con el perfil de una secretaria ejecutiva, que son aquellas que se forman como especialistas para la gestión secretarial.

Por lo consiguiente en la investigación se evidencio que las secretarías carecen de estas habilidades profesionales lo que les dificulta la gestión de las actividades que se realiza en la empresa, es evidente que las deficiencias de estas competencias hacen que se retrasen la gestión documental, así como la organización y sistematización de la documentación dificultando el absceso a la información que requieren los administradores, así como la ejecución de los procesos administrativos.

Para realizar esta investigación se realizó varios procesos la modalidad de esta investigación fue de campo, documental o bibliográfica porque sirvieron como fuente de consulta que permitieron describir las variables, los tipos, descriptivas, cualitativa que permitieron la descripción de los hechos que se plantearon. Estos instrumentos ayudaron con la recaudación de la información y facilitación de la comparación y validación de las teorías relacionadas al tema de estudio.

En la investigación se comprueba que los colaboradores no poseen las habilidades necesarias para la ejecución de la gestión documental por lo que no existes una organización de los archivos ni elaboración adecuado de la documentación oficial de la empresa y de esta manera entorpece los procesos administrativos en las gestiones de las secretarias que ejecutan en la hacienda y así creando una barrera para la ejecución de los procesos administrativos.

DESARROLLO

El desarrollo del trabajo de investigación que se realizó en el departamento de secretaria de la hacienda la Julia, del cantón Babahoyo ubicada en el km 14 de la vía San Juan Pueblo Viejo. Empresa que fue creada en 1947, con la finalidad de aumentar el sustento productivo de la provincia de Los Ríos, así como las fuentes de empleos de los moradores del sector y sus alrededores, ofreciéndoles una estabilidad laboral; a pesar de su extensión productiva y recursos cuenta con un departamento secretarial con 8 personas que laboral en esta área, a pesar de todo esto aún se puede evidenciar la falta de profesionalismo, habilidades y destrezas en las actividades de gestión documental que se realizan a diario que afecta a la agilidad con la que se deben llevar estos procesos para la toma de decisiones del área administrativa a beneficio del personal que colabora en la empresa.

Esta unidad de análisis mantiene una gran estructura organizacional hasta la actual administración, la cual la conforma, el gerente de producción, el jefe de recursos humanos, y el cuerpo de secretarias las mismas que son las responsables de mantener la estabilidad de la gestión documental de todo el personal agrícola y administrativo, así

como la documentación de producción, exportación, y contable de la hacienda. Impulsando de esta manera la estabilidad laboral a los empleados y elevar la productividad del sector bananero. Además la gestión secretarial es la encargada de hacer cumplir con todos los estándares de calidad en la producción que se amerita a nivel mundial, definiendo estos puntos se afirma la importancia de este departamento para el desarrollo productivo y económico de la hacienda.

JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo de investigación se pretende demostrar la importancia de las habilidades profesionales son un recurso que realizan las secretarias sus gestiones administrativas, por lo que cabe indicar que la formación académica del profesional, debe considerarse el desarrollo de las competencias en todas sus tres dimensiones para la formación integral del individuo lo que permite que el profesional se forme en asistente administrativo, adquiera habilidades que le facilita realizar sus actividades laborales en cualquier área que desempeñe.

Indudablemente se ha logrado evidenciar la importancia que tienen las habilidades profesionales, esto permite que el funcionario administrativo realice adecuadamente las gestiones documentales en la hacienda la Julia del cantón Babahoyo. Situación que se ha podido evidenciar que las secretarias tienen deficiencia de estas áreas lo que dificulta realizar adecuadamente las actividades documentales. Esta investigación es importante porque a través de la misma se logró comprobar las dificultades que tienen las asistentes administrativas.

Esta investigación se justifica porque que existe la viabilidad y la factibilidad de este trabajo investigativo por lo que hubo la predisposición de los administradores y de todo el personal que hizo posibles la extracción de la información suficiente que se requería para este trabajo en la cual se encontró un déficit en las habilidades profesionales que debe tener las secretarias para la realización de la gestión documental de dicha empresa

Con esta investigación los beneficiarios serán de manera directa las secretarías y de forma indirecta los directores departamentales de la empresa la Julia, porque agilizará el sistema documental y accesibilidad a la información.

OBJETIVO GENERAL

Analizar como inciden las habilidades profesionales en la gestión documental que realizan las secretarías, de la Hacienda la Julia del cantón Babahoyo.

El objetivo fundamental de esta investigación es analizar las habilidades profesionales y como inciden en la gestión documental que realizan las secretarías, de la hacienda la Julia del cantón Babahoyo. Cuyo fin de esta corporación es ofrecer una mejor calidad de sus productos y a la vez generar plazas de trabajos a la ciudadanía que les permitirá mejorar su calidad de vida.

SUSTENTO TEÓRICO

HABILIDADES PROFESIONALES

Las habilidades establecen una forma de asimilación de las actividades que se realizan, se entienden como talentos innatos, naturales, pero la verdad es que también pueden ser aprendidos o perfeccionados: una persona puede nacer con un talento propio, también constituyen “La adquisición de destrezas y es uno de los objetivos más importantes del proceso en el dominio de operaciones, que permiten una ordenación racional de la actividad realizada, lo que permite alcanzar la máxima eficiencia en su trabajo, es de fundamental importancia que la Secretaria, debe contar con cualidades humanas y éticas que les hagan amables, respetuosas, de criterio para la toma de decisiones”. (Rodríguez & Barcia, 2018)

Este proceso se presenta con en las etapas de;

- El Análisis de la información requerida en función del objetivo planteado;
- Lograr determinar los procedimientos de manera ágil;

- Controlar y corregir durante las transformaciones determinadas para llegar al objetivo.

Según lo analizado en la conceptualización se determina que la habilidad profesional es el contenido de las acciones que realiza el profesional al interactuar con los objetos de cualquier etapa laboral obtenida a través del esfuerzo personal. El punto de partida en esta táctica de desarrollo personal son las destrezas adquiridas en las distintas áreas laborales, esto conduce al modelo del profesional activo y eficaz dentro de las dependencias, lo que se obtiene como respuesta a la resolución de los problemas y a las habilidades desarrolladas durante la etapa de aprendizaje.

En esta conceptualización se considera que para el desarrollo de las habilidades adquiridas aportan distintas experiencias que contribuyen a su perfeccionamiento profesional, tomando en cuenta las pautas aprendidas durante el proceso de aprendizaje lo que convierte en profesionales con destrezas cognitivas, motoras u otras pericias que los diferencian de los demás.

Tipos de habilidades

En la actualidad profesional y no profesional, las personas que demarcan un alto rendimiento laboral, social o académico son las que marcan la diferencia e influyen en los demás, mediante sus habilidades competitivas y su saber hacer, en la cuenta de resultados de las organizaciones en las que trabajan. Según la temática de (Raffino, 2019), considera que comúnmente, las habilidades se entienden como talentos innatos, naturales, también pueden ser aprendidos o perfeccionados en lo cual se derivan los siguientes tipos:

- Dirigir o liderar el trabajo en equipos para alcanzar resultados concretos.
- Gestionar de forma eficiente su agenda de laboral diaria.
- Crear e innovar cada día su desarrollo profesional para aumentar la capacidad competitiva de la empresa.

- Mantener la cohesión de la empresa dentro y fuera de ella a través de la negociación.
- Encargarse de modo eficaz y eficiente los recursos financieros, materiales y humanos.
- Aprender a transferir sus ideas y argumentar de forma oral y por escrito.
- Motivar a las personas y ejercer el liderazgo dentro del grupo laboral.
- Iniciativa y toma de decisiones

Es de vital importancia conocer los diferentes procesos de habilidades, las mismas que permiten destacarnos como profesional y demostrar los conocimientos específicos para el desarrollo de destrezas; por cuanto éstas se van adquiriendo y mejorando con proceso laboral y personal a lo largo del tiempo. Algunas de estas características que pueden resaltar a simple vista son; la inteligencia emocional, la motivación de logro, la capacidad de asumir riesgos, la destrezas en la comunicación interpersonal, la capacidad para asumir el liderazgo, orientación a los resultados, etc...

Habilidad profesional secretarial

El desempeño profesional de las secretarias/os va acorde la aplicación de la ética profesional y valores que debe poseer, se implica en la reservación secreta de la información, habilidades, técnicas para la resolución de problemas en el trabajo que realiza, ya que ella tiene acceso a la mayoría de las documentación, que contienen en muchos casos comunicación reservada para la toma de decisiones en el ámbito administrativo.

La labor secretarial representa uno de los factores más significativos dentro de las actividades diarias de una organización así lo expresan Arteaga & Quijije (2017) quienes manifiestan que “El profesional en secretariado ejecutivo se desempeña en servicios de oficina del área administrativa, en donde realiza labores de secretariado en apoyo a las funciones y aporta al logro de un ambiente armonioso de trabajo en equipo”.

De esta manera se indica que la secretaria o el secretario se enfocan en los proyectos de la institución en las que debe asistir a su jefe para lograr los objetivos de la organización a la que pertenece.

Por otra parte “Es por ello, que el profesional en cuanto a Secretariado Ejecutivo debe basarse en competencias y desempeño para que pueda ejercer su labor; lo cual se indica que “las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo” (Chuquirima, 2017).

Lo que significa que el desarrollo profesional de las secretarias es fundamental en el desempeño laboral poniendo en énfasis las destrezas y habilidades obtenidas durante la aplicación de su carrera.

Por otra parte “la secretaria en el proceso administrativo dentro de cualquier empresa o institución presenta un factor decisivo en el desempeño laboral, la misma debe orientar y guiar a los usuarios o jefes inmediatos en la realización de trámites, solicitudes, dar asesoramientos, planificar diversas actividades de carácter administrativo, entre muchas otras”. (Castillo, 2016)

Por estas razones el personal secretarial para tener éxito en los diversos campos laborales, debe contar con, hábitos de estudio, actitudes, habilidad verbal, motivación, redacción de textos, comunicación, organización y sobre todo efectividad para lograr las funciones en el ámbito organizacional e institucional.

Características de las Secretarias

La profesión de secretaria es mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto o escalar de posición en una organización y mucho más que un pasatiempo. Sin

lugar a dudas el cargo de secretaria de la empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad; no por nada todos los días vemos nuevos anuncios solicitando un buen número de secretarias calificadas.

- **Discreción:** Es vital para una persona que ocupa especialmente un cargo de confianza.
- **Puntualidad:** La puntualidad es una manifestación de seriedad y formalidad.
- **Paciencia:** Esta es una virtud indispensable si eres secretaria; enfurecerse jamás ha dado buenos resultados.
- **Organización:** Una secretaria debe ser organizada, sin excusas.
- **Lealtad:** La lealtad es otra de las características indispensable.
- **Tacto:** Tener tacto implica hacer lo debido en el momento adecuado. No ser amable, sino ver si la persona está satisfecha.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad es vital en un cargo secretarial. Una profesional evita cometer errores de cualquier tipo.

En la práctica y el desarrollo de las destrezas y características mencionadas en puntos anteriores son de igual importancia lo que han contribuido al proceso de evolución en la profesión secretarial y otras ramas del profesionalismo por lo que se hace necesario aprender a conjugar todo el saber, que es precisamente, los conocimientos que posee cada persona como profesional para desempeñarse con éxito en sus funciones, con las habilidades y aptitudes que se exigen en un puesto de trabajo que favorecen a un ambiente laboral favorable para todo el personal.

Competencias profesionales de las secretarias ejecutivas

En las competencias que debe tener un profesional se tiene en claro que es lo que la sociedad, está pidiendo de nuevos profesionales y como este debe ajustarse a un perfil establecido dentro de las áreas laborales competitivos, en este aspecto la carrera de secretariado define un sistema de competencias como:

Cualidades personales como:

- La capacidad de adaptación a los cambios laborales.
- Personalidad equilibrada y proactiva en el desarrollo laboral.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de crear, innovar e implementar acciones rápidas.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades en la resolución de problemas.
- Ser comunicativa y de escucha activa.
- Disponibilidad para trabajar en equipo
- Habilidad de la observación, concentración y memoria retentiva.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas en cualquier área laboral.
- Superación personal.
- Flexibilidad
- Amabilidad y altruismo.
- Capacidad física laboral.

Conocimientos técnicos

- Técnicas de archivo y documentos
- Técnicas de oficina
- Uso apropiado comunicacional
- Organización y Manejo de la agenda laboral
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Elaboración de informes y presentaciones.
- Habilidad en la búsqueda de información en cualquier tipo de soporte.
- Conocimiento y dominio de idiomas.
- Conocimientos de los protocolos de la empresa en lo social como empresarial (Franco & Villavicencio, 2018)

Las cualidades y habilidades secretariales se amplifica en la formación académica obtenida durante su desarrollo académico, es el punto de partida y base de toda carrera

profesional, en lo que desarrolla una serie de habilidades y destrezas, las mismas que le permitirán el desenvolvimiento de su desempeño laboral en cualquier área de trabajo.

GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión documental es una de las más antiguas profesiones de la humanidad, puesto que los hombres necesitan dejar registradas sus acciones en documentos perdurables. Esta surge en cualquier grupo organizado de manera natural como consecuencia de la necesidad de memorizar aquellas cosas que les conciernen a todos y que, por lo tanto, no pueden ser olvidadas. Por ello se conocen evidencias materiales de dicha actividad en civilizaciones tan antiguas como Sumeria, China o Mesopotamia.. (Cabrera & Mugica, 2016)

Un sistema de gestión documental, o document management system (DMS), por sus siglas en inglés, está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla lo cual nos permite llevar un control de todos los archivos que se implementen en la empresa. La necesidad de organizar la información es un factor importante para el éxito de un creciente número de compañías por ello, las copias en papel están pasando a ocupar un segundo plano en el desarrollo secretarial.

Un Asistente Administrativo es quien efectúa una diversidad de funciones, por lo general, en las oficinas centrales de las empresas o instituciones. Las principales son asistir, coordinar y ejecutar tareas gerenciales, entrega de informes de labores y presentación de cumplimiento de metas. Gracias al trabajo de un Asistente Administrativo es que, en pocas palabras, en una oficina todos los departamentos logran funcionar ordenadamente. Esto se debe a que por sus manos pasan cientos de trámites que colaboran, por ejemplo, a que haya insumos, se realicen pagos de salarios, que estén actualizados los registros financieros, que se gestionen autorizaciones bancarias o la verificación de estados de cuenta. Además, se encarga de los **procesos administrativos**

como la redacción de cartas, manejo de correspondencia, agenda y organización de archivos. (Rodríguez, 2016).

Para el autor Rodríguez considera que la gestión de las secretarías es asistir, ordenar y realizar trámites que exigen los procesos administrativos para lograr la agilidad de los procesos manteniendo la calidad continua logrando así la autonomía en la toma de decisiones de la empresa o institución.

Principales responsabilidades de las asistentes administrativas

Procesamiento de datos: Tanto las asistentes de recursos humanos como las administrativas son responsables de la actualización de registros en el sistema informático. Esto implica organizar registros escritos y escribir con precisión la información en el sistema informático. Las asistentes de recursos humanos regularmente procesan y actualizan los registros del personal, la nómina y las solicitudes de empleo. Las asistentes administrativas capturan y actualizan diferentes tipos de registros, basados en el negocio o en el departamento en el que trabajan. Esto puede incluir información de clientes, ventas o historiales médicos. Ambas asistentes están también a menudo a cargo de generar informes mensuales o anuales u hojas de cálculo utilizando la información que han capturado en el sistema. (Robbles & Guillen, 2018)

Para los autores Robbles y Guillen indican que una asistente administrativa está capacitada para hacer entrevistas a para las nuevas contrataciones, para capacitar y supervisar otras oficinas y a su vez asistir a la administración en la toma de decisiones y se considera que es responsabilidad de las secretarías actualizar los registros y documentación en la oficina para poder generar los informes. lo cual permite una controlada agenda administrativa facilitando los procesos de gestión secretarial de la empresa.

Ventajas de los sistemas de gestión documental

Digitalización de documentos

Comenzar a trabajar con un sistema de gestión documental significa llevar a cabo la digitalización de documentos en papel. Con la colaboración de un escáner, los documentos físicos se convertirán en versiones digitales que se almacenarán en una localización central. Este procedimiento puede ser tedioso y bastante costoso, sin embargo, una digitalización organizada y planificada es primordial para el correcto aprovechamiento del sistema. (Bateoja, 2017)

Este proceso permite a las secretarías agilizar las gestiones administrativas dentro de la empresa, lo cual permite asegurar la información de forma digital manteniendo la integridad de la misma.

Localización central

La cantidad de canales a través de los que la información llega a las empresas es amplia. A consecuencia de esto, grandes volúmenes de información quedan desestructurados y repartidos entre los distintos sistemas de una compañía. Un sistema de gestión documental almacena y organiza toda la información proveniente del trabajo diario de la empresa en una ubicación central. La empresa decidirá qué empleados pueden tener acceso a los documentos alojados en dicha localización gracias al mecanismo de concesión de permisos. Esta centralización de la información supone terminar con la búsqueda infinita de documentos por las redes de carpetas de la organización agilizando, de esta forma, el ritmo de trabajo. (Laza, 2018)

Un DMS puede convertir los flujos de trabajo en procesos más eficientes y productivos. Gracias a la automatización de las funciones, el sistema proporcionará una imagen global de los procesos de trabajo dentro de la compañía. Este control de procesos permitirá seguir las tareas incompletas, conocer aquellas que ya han finalizado o automatizar tareas repetitivas que terminarán ahorrando tiempo a la organización.

Seguridad de la información

La Seguridad tiene como finalidad la protección de la documentación e información, de cualquier uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada por parte de personas adversas a la empresa. El objetivo secundario de la seguridad informática –y subrayo que es de nuestro especial interés desde el punto de vista de la preservación documental consiste en garantizar que los documentos, registros y archivos informáticos de la organización mantengan siempre su confiabilidad total. Este concepto varía de acuerdo a distintos autores, a los contextos documentales y al tipo de organización a la que la información esté asociada. En un contexto archivístico y en donde tratamos de interpretar un enfoque de seguridad informática con uno de preservación digital (Quiroz-Zambrano, 2017)

Aún son muchas las empresas que mantienen sus documentos almacenados en ficheros físicos y, de este modo, la posibilidad de que un archivo termine perdido o deteriorado es alta. Estableciendo copias digitales de documentos en papel, el riesgo de pérdida disminuye de forma considerable.

Objetivos de la gestión de documentos en la estrategia de gestión empresarial

Desde un punto estratégico, toda organización que desee alcanzar altos niveles de eficiencia y competitividad, y por lo tanto, generar innovación, debe insertar a la gestión de documentos dentro de su estrategia empresarial, tal como lo menciona Peña (2010), ver tabla 1, el cual presenta en su curso sobre “El Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión Documental”, un esquema en donde se resalta la integración de la Gestión Documental dentro de las políticas y planes empresariales. (SANCHEZ, 2014)

La gestión electrónica de documentos, implica en gran medida, un radical replanteamiento ante la forma de pensar de los usuarios, de esta forma la información de toda la organización, en virtud de su vinculación directa con las nuevas e innovadoras

herramientas de trabajo respaldadas por las tecnologías de información, en donde el documento a tramitar sea un documento electrónico.

Para que un documento electrónico tenga todas las características diplomáticas que le den autenticidad, este debe poseer una firma electrónica emitida por un organismo de certificación autorizado, a la vez que no haya sufrido ninguna alteración durante su proceso de tramitación, conservación o distribución, y que se maneje bajo políticas que aseguren su almacenamiento y seguridad.

TÉCNICAS APLICADAS A LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la presente investigación se aplica la modalidad de campo, porque se extrajo a través de la observación toda la información que se requería en el lugar de los hechos sobre la problemática planteada acerca de las habilidades profesionales y su aporte en la gestión documental de las secretarías. La investigación documental o bibliográfica se emplea para la recolección de la información de la empresa donde se realiza este caso de estudio lo que sirvió como fuente de consulta que permitieron describir las variables. Las técnicas aplicadas en este trabajo de estudio fue la cualitativa, ya que esta investigación se la utilizo para comparar y establecer diferencias de las habilidades características que se describen en las distintas teorías que han sido consultadas y poder estructurar el sustento teórico.

La investigación descriptiva se la utilizo para describir los diferentes fenómenos, y la comparación de las características y cualidades de los involucrados, utilizando las encuestas como instrumento fundamental para obtener información relevante de los problemas que tienen los el departamento de secretaria general el mismo que presenta factores negativos en el desarrollo profesional, así como a los aspectos planteados en el tema lo que aportaron para realizar las pruebas estadísticas y resultado de la investigación.

El cuestionario realizado está dirigido a los funcionarios que laboran en el departamento de secretaria general de la hacienda La Julia, el mismo que se lo utilizó como guía de control de los aspectos observables de las características de los fenómenos que se presentaron en la problemática, lo cual nos permite analizar los puntos más importantes y factores que influyen en la falta de habilidades que se deben aplicar en la realización de las actividades secretariales dentro del ámbito administrativo.

RESULTADOS OBTENIDOS:

Los resultados obtenidos en este estudio de caso sobre las habilidades profesionales y su aporte en la gestión documental de las secretarías de la hacienda La Julia, dedicada a la producción y exportación de banano, se logró a través del cuestionario, lo cual se lo dirigió al personal con preguntas objetivas, para obtener la información requerida se utilizó, la observación, y se aplicó un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas las cuales facilitó la extracción de datos relevantes para la descripción del problema planteado. En el que se puede verificar que los profesionales actuales que laboran en el área de secretaria no tienen desarrolladas las habilidades, técnicas y otros aspectos que hacen las secretarías en la gestión documental de la empresa. Lo que dificulta la accesibilidad de la documentación y los procesos administrativos a beneficio de la empresa perjudicando la toma de decisión por parte de los funcionarios.

Se puede indicar que se observó que las habilidades profesionales de las secretarías tienen una alta incidencia en su gestión documental para su desarrollo laboral, los ejercicios que se les aplicó a la mayoría de las secretarías nos muestran esas incidencias en su lugar de trabajo, cuando realizan sus actividades en el área laboral se puede evidenciar que existe este tipo de problemática, en la que los funcionarios manifiestan que no realizan adecuadamente las actividades que se les designa, y tampoco cumplen a tiempo las tareas asignadas disminuyendo el desempeño laboral y la ejecución de los procesos administrativos de la empresa.

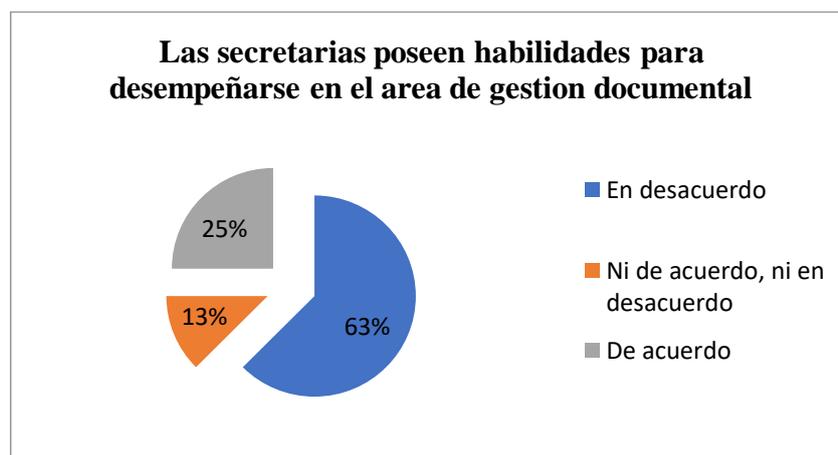
SITUACIONES DETECTADAS

En las encuestas realizadas a los funcionarios del departamento de secretaria general de la hacienda La Julia, la misma que nos permitió describir los hallazgos más relevantes de la problemática basada en la falta de habilidades profesionales y su aporte en la gestión documental lo que nos permitió obtener los resultados siguientes:

1. ¿Considera usted que las secretarias poseen habilidades para desempeñarse en la área de gestión Documental?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	5	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	33%
De acuerdo	2	67%
Total	8	100%

Gráfico: 1: La secretarias poseen habilidades para desempeñarse en el área de gestión documental



Fuente: Personal del departamento de Secretaria General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

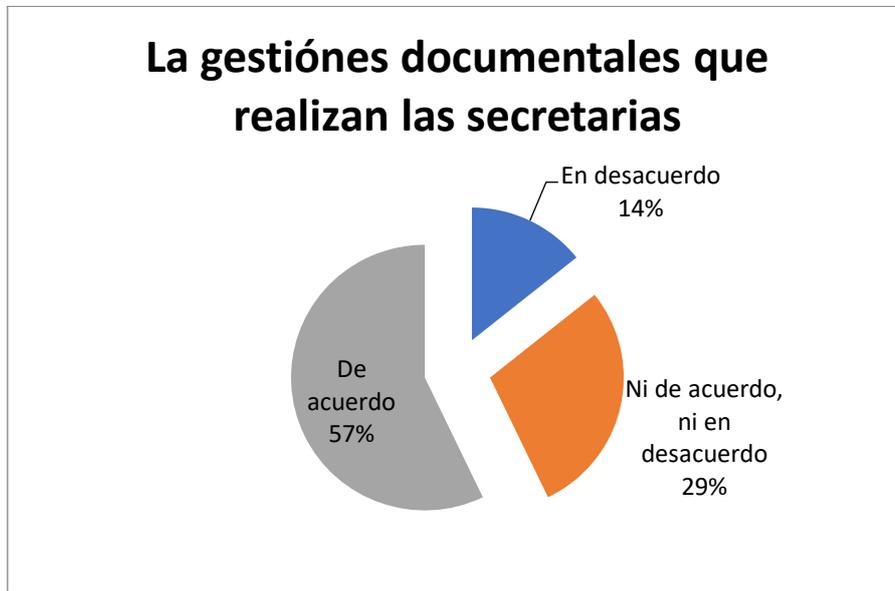
Análisis: Entre los encuestados se dio que el 63% respondió que no están de acuerdo que la secretaria deben poseer habilidades para desempeñarse en el área de gestión documental, de los mismos el 13 % no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada y por último el 25% respondió que está de acuerdo que las secretarias si deben poseer habilidades para desempeñarse en el área de gestión documental. Esto quiere decir

que la mayoría del personal del departamento de secretaria general debe mantener ordenada la documentación ante cualquier imprevisto en la toma de decisiones.

2. ¿Cree usted que las gestiones documentales que realizan las secretarias beneficia en la ejecución de los procesos de la hacienda La Julia?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	1	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	
De acuerdo	4	
Total	8	

Gráfico: 2: las gestiones documentales que realizan las secretarias



Fuente: Personal del departamento de Secretaria General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

Análisis

Entre los encuestados el 57% respondió que están de acuerdo y que si consideran que las gestiones documentales son de mucha ayuda para los procesos de la empresa, puesto

que 29% aporta que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la situación planteada, y 25% respondió que está en desacuerdo, ya que esto no beneficiara a la institución.

SITUACIONES PLANTEADAS

Los/as funcionarios administrativos o secretarias cumplen un rol fundamental en la gestión administrativa del departamento de secretaria general de la hacienda La Julia, por lo que en su formación académica se debe buscar el desarrollo de habilidades profesionales que debe tener este tipo de asistentes. Las secretarias deben ejecutar estrategias adecuadas en la gestión documental para la organización y elaboración de documentos que requieren una gran atención administrativa. Ya que cumplen un papel fundamental en la gestión empresarial y que en la actualidad es considerada como la imagen de la empresa que es la que organiza y asiste en todos los requerimientos de la oficina.

Se deben organizar seminarios y capacitaciones que ayuden a mejorar las deficiencias que tienen las asistentes administrativas, con respecto las habilidades profesionales, lo que no le permite realizar la gestión documental con eficiencia lo que dificulta que se ejecuten los procesos administrativos de forma adecuada. Se debe seleccionar cada una de las temáticas planteadas en relaciona al aprendizaje que se impartirá en esta instrucción beneficiando al personal administrativo y en especial a las secretarias lo que aportara en su desarrollo profesional, cultivando nuevos conocimientos, destrezas y técnicas secretariales.

Las secretarias deben conocer cuáles son sus competencias como asistentes administrativas, así como el dominio de reglas ortográficas, habilidad para redactar, todo tipo de documentos que requieran de una redacción técnica, el manejo del sistema de gestión documental (quipus) y el uso de los ordenadores con los nuevos sistemas operativos en el ámbito laboral. También es importante que tengan dominio en sus destrezas profesionales, para un mejor desarrollo en lo referente a la gestión documental y administrativa.

CONCLUSIONES

Del análisis hecho en la investigación respecto a las habilidades profesionales y su aporte en la gestión documental de las secretarías de la hacienda La Julia, mostrados en los distintos procesos de indagación aplicados a través de la observación y encuesta, se llega a la conclusión de que las secretarías no poseen las habilidades necesarias para ejercer la gestión documental, así como también se describe que varias de las funcionarias no tienen un perfil profesional acorde a la demanda laboral de esta área de trabajo, lo que dificulta el dominio de la gestión administrativa de la empresa, limitando el desempeño laboral del funcionario.

En el departamento de Secretaría de la Hacienda La Julia se puede detectar que existen falencias que nos indica un desconocimiento sobre el manejo de la tecnología moderna y en los sistemas de gestión documental. Además, de la existencia de carencia en la organización y sistematización de los archivos, lo que entorpece el acceso a la información que se requieren en las demás áreas. Los sistemas de archivos que manejan las colaboradoras no tienen una organización adecuada ni garantizan la conservación de la información de la empresa, lo cual perjudica y pone en riesgo su seguridad.

También se comprobó en la entrevista que se les aplicó a las secretarías que tienen muchas dificultades para realizar las tareas que les encomiendan en su trabajo diario, lo que consideran es que no están haciendo sus actividades adecuadamente, además los usuarios sostienen que las secretarías, no aplican las técnicas adecuadas para las gestiones documental, también se considera que la institución no cuenta con los recursos necesarios. En las encuestas aplicadas a los docentes se logró verificar que las habilidades profesionales que aplican no son las adecuadas, los recursos que emplean no les facilita el proceso en la gestión documental. No existe la suficiente tecnología en la institución. Un considerable número de secretarías carecen de las habilidades para la gestión documental en la institución. Las secretarías no realizan actividades que contribuyan en su desarrollo de habilidades profesionales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda que las secretarias deben asistir a seminarios y capacitaciones continuas impartidas por la empresa, para potenciar las habilidades profesionales, de esta manera facilitar la gestión de procesos documentales de una manera más eficiente y eficaz, así como el manejo de las nuevas tecnologías para el uso de los sistemas informáticos actualizados dentro de la institución, se debe de aprender a organizar los archivos y su conservación como su principal objetivo haciéndolo con profesionalismo desarrollando destrezas en la formación y desarrollo profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- BATEOJA, A. H. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental QUIPUX para la PUCESE*. Recuperado el 2020, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/991>
- CABRERA, M. R., & MUGICA, M. M. (2016). “La gestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Castillo, C. (2016). *habilidades para hacer un buen profesional*.
- CEDEÑO et all, G. (2002). Módulo de Asistencia Ejecutiva. .
- CHUQUIRIMA, C. G. (2017). DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA INTERRELACIÓN CON CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA EMPRESA. MACHALA: UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
- Franco, M. P., & Villavicencio, J. C. (2018). Las competencias en el desempeño laboral de las secretarias no tituladas en la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* .
- Laza, C. A. (2018). Sistemas de información y bases de datos en consumo. UF1755.
- Raffino, M. E. (11 de diciembre de 2019). *Habilidad*. Recuperado el 2020, de <https://concepto.de/habilidad-2/>.
- Robbles, V., & Guillen, M. (2018). *LA VOZ DE HOUSTON*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-principales-responsabilidades-de-las-asistentes-administrativas-y-de-las-asistentes-de-recursos-humanos-13856.html>
- RODRIGUEZ, L. (09 de SEPTIEMBRE de 2016). *GUATEMALA.COM*. Obtenido de <https://aprende.guatemala.com/trabajos/administracion/que-hace-un-asistente-administrativo/>
- Rodriguez, S. L., & Barcia, M. C. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 12.
- SANCHEZ, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresaria. *Enl@ce*, <https://www.redalyc.org/pdf/823/82332625003.pdf>.

ANEXOS



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



Babahoyo Enero 02, 2020

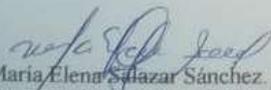
Ingeniero:
Alberto Burgos Orama
GERENTE GENERAL DE LA HACIENDA LA JULIA
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **DAYSI DAYANA SANDOVAL MEDINA**, con cédula de identidad # **120723452-5**, estudiante del 8vo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la Institución que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la entidad como son: razón social en la institución, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de Secretaria General con el tema: **"HABILIDADES PROFESIONALES Y SU APOORTE EN LA GESTION DOCUMENTAL 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. Maria Elena Salazar Sanchez. MSc
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

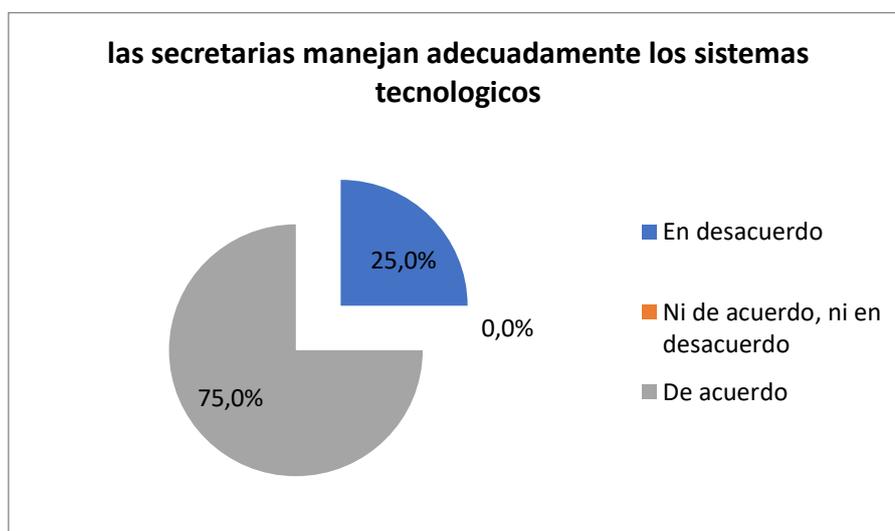



Don Miguel
JEFE DE RR. HH. Y ADM
COMPAÑIA AGRICOLA LA JULIA SA
APROBADO

1. ¿Cree usted que las secretarias manejan adecuadamente los sistemas tecnológicos?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	2	75%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	25%
Total	8	100%

Gráfico: 3: Secretarias manejan adecuadamente los sistemas tecnológicos



Fuente: Personal del departamento de Secretaria General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

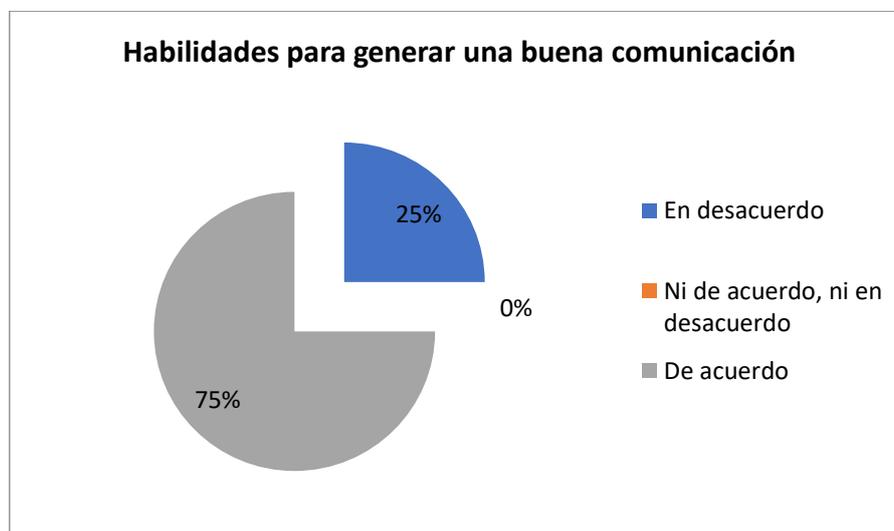
Análisis

Entre los encuestados 75, 0% respondió que están de acuerdo manejan adecuadamente los sistemas tecnológicos en las áreas asignadas , mientras que el 0,0% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada, puesto que el otro 25,0% opina que no existe un buen manejo tecnológicos en las actividades que se les encomienda.

1. ¿Considera usted que las secretarias tienen habilidades para generar una buena comunicación con distintas empresas?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	2	25%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	75%
Total	8	100%

Gráfico: 4: habilidades para generar una buena comunicación



Fuente: Personal del departamento de Secretaría General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

Análisis

Entre los encuestados el 75% respondió que están de acuerdo que se deben poseer habilidades para una buena comunicación, mientras que el 0% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada, puesto que el 25% está en desacuerdo, por lo que esto no beneficiara a la empresa.

Se refiere a que la mayoría del personal del departamento de Secretaria General realiza pequeñas planificación para sus actividades, mientras que algunas de las secretarias cree que el trabajo se realiza y se entrega sin saber que puede ser mejorado.

2. ¿Cree usted que las secretarias poseen un alto espíritu de eficiencia para realizar las gestiones documentales?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	5	62%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	38%
Total	8	100%

Gráfico: 5: Las secretarias poseen un alto espíritu de eficiencia y eficacia



Fuente: Personal del departamento de Secretaria General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

Análisis

Entre los encuestados el 62% respondió que están en des acuerdo que se debe poseer un alto espíritu de eficiencia, puesto que esto no ayudara en nada a la empresa, el 0% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada, por lo tanto el 38%

respondió y está de acuerdo que las secretarías tienen que tener eficiencia para laborar en distinguidas empresas.

2. ¿Cree usted que las secretarías poseen un alto espíritu de eficiencia para realizar las gestiones documentales?

Ítems	Frecuencia	Porcentajes
En desacuerdo	5	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	
De acuerdo	3	
Total	8	

Gráfico: 6: Las secretarías poseen un alto espíritu de eficiencia y eficacia



Fuente: Personal del departamento de Secretaría General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

Análisis

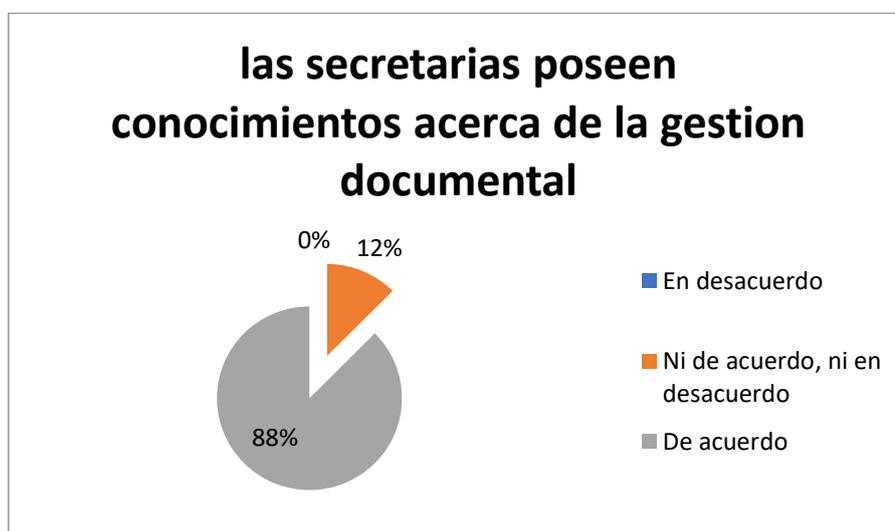
Entre los encuestados el 62% respondió que están en des acuerdo que se debe poseer un alto espíritu de eficiencia, puesto que esto no ayudara en nada a la empresa , el 0% no está ni de acuerdo ,ni en desacuerdo de la situación planteada, por lo tanto el 38%

respondió y está de acuerdo que las secretarías tienen que tener eficiencia para laborar en distinguidas empresas.

3. ¿Considera usted que las secretarías poseen conocimientos acerca de la gestión documental para resolver actividades que se presentan en el departamento.

Ítems	Frecuencia	Porcentajes
En desacuerdo	0	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	
De acuerdo	7	
Total	8	

Gráfico: 7 Las secretarías poseen conocimientos acerca de la gestión documental



Fuente: Personal del departamento de Secretaría General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

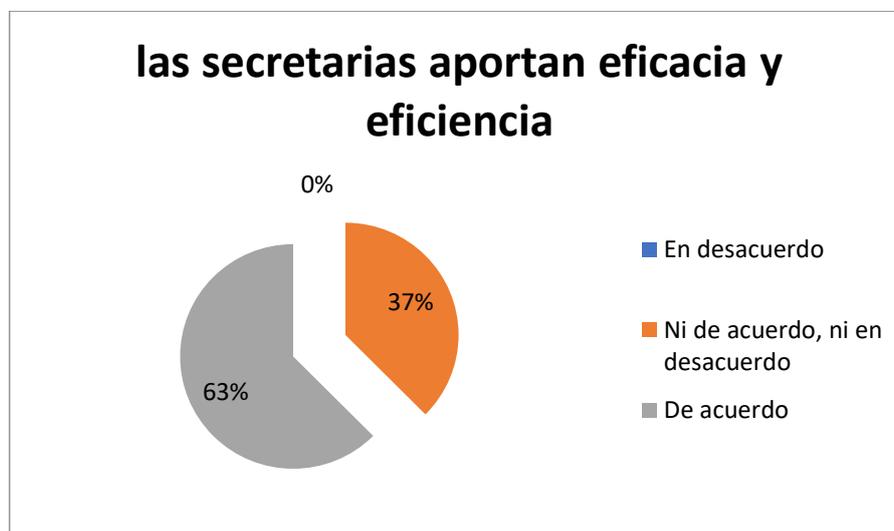
Análisis

Entre los encuestados el 62% respondió que están en desacuerdo en poseer un alto espíritu secretarial para dar la respectiva optimización a los diferentes procesos administrativos que se dan en el departamento.

4. ¿Cree usted que en la entidad, los procesos de gestión documental aporta en la eficacia y eficiencia de las secretarias?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	0	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	
De acuerdo	5	
Total	8	

Gráfico: 8:las secretarias aportan eficacia y eficiencia



Fuente: Personal del departamento de Secretarias General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

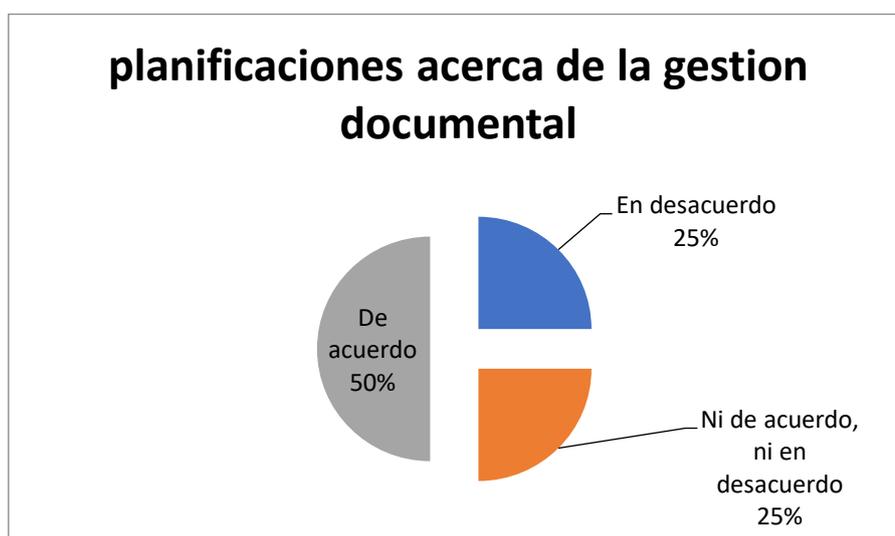
Análisis

Entre los encuestados el 63 % respondió que están de acuerdo en que son muy eficientes y eficaces a la hora de realizar las gestión documentales y distintas tareas asignadas, mientras tanto 0% y él 37% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo de la situación planteada, puesto que esto no se verá muy bien en las secretarias.

5. ¿En la hacienda La Julia existen planificaciones acerca de la gestión documental para que puedan realizar las distintas actividades designadas por su jefe?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	2	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	
De acuerdo	4	
Total	8	

Gráfico: 9: planificaciones acerca de la gestión documental



Fuente: Personal del departamento de Secretaria General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

Análisis

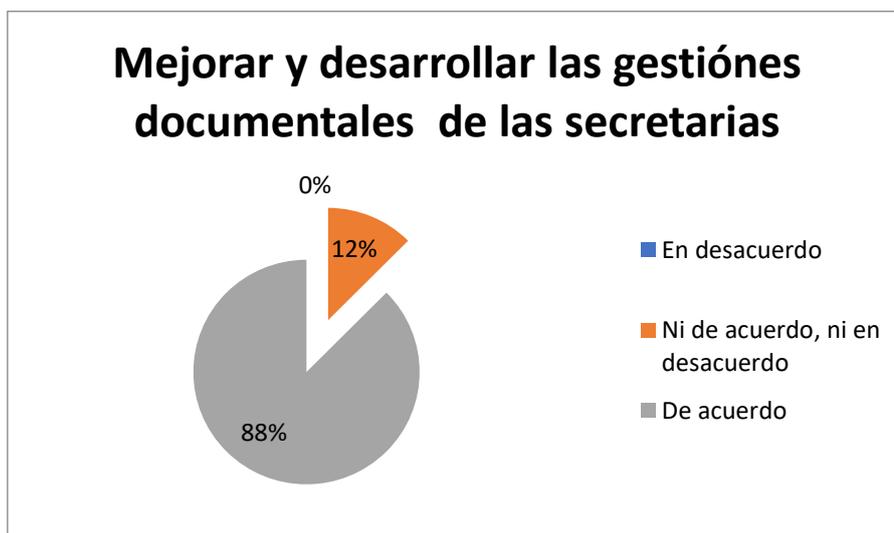
Entre los encuestados el 50% respondió que están en de acuerdo y que considerar que las panificaciones acerca de la gestión documental es de gran ayuda para realizar las

actividades, puesto que el 25% no está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la situación presentada, mientras tanto el 25% respondió que está en desacuerdo ,puesto que eso conlleva a que aportan en los procesos que deberían realizarse en el departamento.

6. Cree usted que se debe mejorar las gestiones documentales de la secretaria para mejorar y desarrollar la calidad a los distintos procesos del departamento?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	0	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	
De acuerdo	7	
Total	8	

Gráfico: 10: Mejorar y desarrollar las gestiones documentales de la secretaria



Fuente: Personal del departamento de Secretaria General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

Análisis

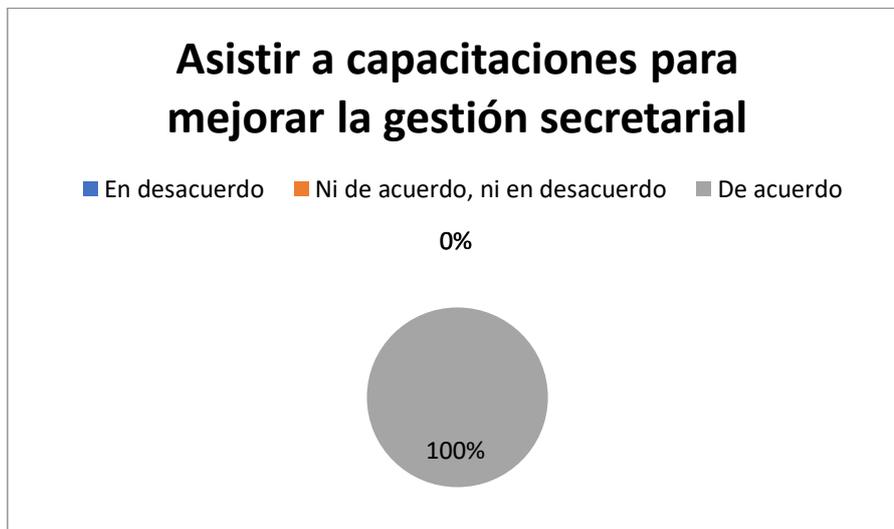
Entre los encuestados el 88% respondió que están de acuerdo en que se debe mejorar y desarrollar las gestiones documentales para fortalecer y proporcionar la entidad de la

empresa , mientras tanto el 12% aporta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la situación planteada, el 0%

7. ¿Le gustaría asistir o ser parte de capacitaciones para mejorar y ser más eficiente y eficaz dentro del entorno laboral?

Ítems	Frecuencia	porcentajes
En desacuerdo	0	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	
De acuerdo	8	
Total	8	

Gráfico: 11: Asistir a capacitaciones para mejorar y ser más eficiente y eficaz en el ámbito laboral



Fuente: Personal del departamento de Secretaria General

Elaborado por: Daysi Sandoval Medina

Análisis

Entre los encuestados el 100 % respondió que están de acuerdo en asistir voluntariamente a las capacitaciones que se realicen y para mejorar la institución.

