



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE

PROBLEMA

DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU IMPACTO EN LA
GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCES.

AUTORA

GARCÍA SUÁREZ MAYLING CAROLINA

TUTOR

AB. DANIEL GÓMEZ VILLALBA, MSc.

BABAHOYO – 2021



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



RESUMEN

El enfoque de este estudio de caso será determinar el impacto del desarrollo profesional en la gestión del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, provincia de los Ríos. La indagación se ejecutó por medio de la investigación descriptiva, después del análisis pertinente. Se pudo observar las características de las variables que se están estudiando, posteriormente de un exhaustivo estudio se permitió establecer propuestas para dar solución a la problemática, así la institución adquiera como resultado compromiso y responsabilidad de parte de las secretarias. Para la ejecución de este estudio se aplicó como instrumento la encuesta, siendo esta empleada en las secretarias de esta, de esta manera se ha logrado instaurar estrategias para el desarrollo profesional. La planeación de carrera y auto superación es una de las principales necesidades del ser humano, esto en ocasiones se logra por esfuerzos voluntarios o por el apoyo de la institución donde trabaja, aplicar la retroalimentación es sustancial para que los colaboradores de un establecimiento se sientan motivados y valiosos en su ambiente laboral, de modo que esto influirá de manera positiva en la gestión de talento humano, debido a que la secretarias estarán calificadas para gestionar, motivar y desarrollar mayor eficacia y eficiencia en los colaboradores.

Palabras claves: Desarrollo profesional, gestión de talento humano, propuestas, estrategias, retroalimentación.



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



ABSTRACT

The focus of this case study will determine the impact of professional development in the management of the human talent department of the decentralized government of Vinces canton, Los Ríos province. The inquiry was carried out through descriptive research, after pertinent analysis. It was possible to observe the characteristics of the variables that are being studied, after an exhaustive study proposal were established to solve the problem, thus the institution acquires commitment and responsibility on the part of the secretaries as a result. For the execution of this study, the survey was applied as an instrument, being this used in the secretaries of the same, in this way it has been possible to establish strategies for professional development. Career planning and self-improvement is one of the main needs of the human being, this is sometimes achieved by voluntary efforts or by the support of the institution where he works, applying feedback is substantial so that the collaborators of an establishment feel motivated and valuable in their work environment, so that this will have a positive influence on the management of human talent, because the secretaries will be qualified to manage, motivate and develop greater effectiveness and efficiency in the collaborators.

Keywords: Professional development, human talent management, proposals, strategies, feedback.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| DESARROLLO | 2 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 2 |
| OBJETIVO..... | 3 |
| SUSTENTO TEÓRICO | 3 |
| Desarrollo profesional. | 3 |
| Gestión del Departamento de Talento Humano. | 9 |
| TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 12 |
| SITUACIONES PLANTEADAS..... | 13 |
| SITUACIONES DETECTADAS..... | 13 |
| RESULTADOS OBTENIDOS..... | 14 |
| CONCLUSIONES | 18 |
| RECOMENDACIONES | 19 |
| BIBLIOGRAFÍA | 20 |
| ANEXOS | 21 |

INTRODUCCIÓN

Este estudio se encuentra relacionado con la línea de investigación de la facultad con el tema “desarrollo organizacional” y su sub línea “gestión de recursos humanos” la presente investigación se la desarrollo en base al tema; desarrollo profesional de las secretarias y su impacto en la gestión del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, siendo esta una institución administrativa con el único objetivo de atender las inquietudes e intereses de una colectividad y a su vez dar respuestas y solución a lo requerido.

En este estudio se investigó el desarrollo profesional de las secretarias y su impacto en la gestión del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, con el fin de dar a conocer las estrategias que pueden implementar para el incremento de habilidades y conocimientos de estas, y su vez esto va a resultar beneficioso para la institución, debido a que una buena gestión de las áreas administrativas induce a excelentes efectos.

El presente estudio se lo realizo con la finalidad de reconocer por qué el desarrollo profesional es fundamental para la gestión del talento humano, el ser humano por naturaleza experimenta la necesidad de auto superación, desarrollarse profesionalmente va de la mano con el crecimiento personal, de allí se desprende los sueños, metas y objetivos que el ser humano se plantea durante su vida. En cuanto a la gestión del talento humano, se habla de empleados comprometidos, calificados e implicados con las metas de la institución.

El estudio se lo llevo a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón, directamente relacionado con las secretarias del departamento de talento humano, para estudiar los conocimientos que poseen acerca del desarrollo profesional y la gestión del departamento de talento humano. Es por eso que se investigó el desempeño, desenvolvimiento y compromiso que proporcionan en su área de trabajo, debido a que son profesionales comprometidas deben brindar ayuda a cada colaborador en desarrollarse, a que posean los conocimientos intimados y que sean responsables con sus actividades derivadas.

El presente estudio se investigó por medio de la investigación descriptiva, esta facilitó determinar la importancia, los beneficios y características del desarrollo profesional en la gestión del departamento de talento humano del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces, los resultados que se obtuvieron dentro del proceso de investigación fueron gracias a la aplicación de la encuesta, la cual permitió reconocer los rendimientos de las secretarías en su lugar de trabajo.

DESARROLLO

Desarrollo profesional de las secretarías y su impacto en la gestión del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces

JUSTIFICACIÓN

La ejecución de este estudio ha permitido reconocer la importancia del desarrollo profesional, debido a que no solo obtienen beneficios en su carrera, sino que también crecen, mejoran y enriquecen sus conocimientos, esto les va a servir en su vida social, personal y porque no en el entorno laboral. Las secretarías como parte primordial de esta investigación deben tomar conciencia que alineando su comportamiento y estar en constante aprendizaje también brindarán de cierta forma crecimiento en la institución que prestan sus servicios.

El estudio tiene como aporte un sin número de beneficios que presenta el desarrollo profesional de las secretarías y su impacto en la gestión del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, debido que este favorecerá en que las secretarías se orienten y decidan mejorar sus habilidades y a la vez adquieran más conocimientos principalmente para el crecimiento personal, porque es aquí donde se verán comprometidas consigo misma y podrán ofrecer el cien por ciento de sus capacidades.

Las Beneficiarias serán directamente las secretarías del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, de forma que el proceso

del desarrollo profesional permitirá aplicar las estrategias que se han considera durante la investigación. Que la institución invierta en el crecimiento de sus colaborados y aporten tácticas es una de ellas, debido que les permitirá obtener mejores desempeños, lealtad y compromiso de parte de sus empleados.

La factibilidad de este estudio de caso permitirá reconocer la problemática que se presenta, esto se lograra con la recolección de información que defienda el tema a investigar sobre el desarrollo profesional, para alcanzar los objetivos expuestos se contara con un autofinanciamiento y se utilizarán medios tecnológicos, humanos y materiales que servirán a la hora de tomar decisiones, se espera obtener resultados satisfactorios durante el proceso de investigación y en consecuencia se consiga dar por concluido el estudio en el tiempo considerado dentro del cronograma.

OBJETIVO

Determinar el impacto del desarrollo profesional de las secretarias en la gestión del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces.

SUSTENTO TEÓRICO

Desarrollo profesional.

Definición de secretaria.

Etimológicamente el termino secretaria se origina del término: 'Secretarious', del latín medieval que desde la antigüedad significaba secretario o escritor confidencial. Pero en el mundo moderno no se necesita sólo un escritor confidencial, sino una persona responsable de todas las actividades de la organización. Una secretaria es la que en su nombre asume la responsabilidad de las funciones de otros. (Rodríguez, 2017). Por lo tanto, la secretaria efectúa actividades que son elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que realiza la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior.

La secretaria, es conocida en algunos lugares del mundo como asistente administrativa, es la persona que está a cargo de todos los movimientos de la oficina dentro de una empresa privada o pública, es también la confidente del directivo al cual asiste, es ella quien debe llevar la agenda y gestionar el tiempo de su jefe para que él tenga la facilidad de tomar decisiones y así pueda conseguir clientes para la institución. La auxiliar debe poseer conocimientos sobre las funciones que la empresa desarrolla, esto para ejecutar de manera más factible el rol de secretaria.

La capacitación secretarial.

En toda empresa y en cualquiera de sus departamentos es muy importante que su personal esté capacitado y entrenado en las funciones que va a desempeñar inherentes a su puesto, esta capacitación principalmente debe ser académica basada en una preparación técnica que en el demandante mundo laboral debe ser continua, permanente y pertinente. Bajo esta premisa uno de los grandes retos en el ámbito secretarial y en el sistema de trabajo actual, es mantener un buen desempeño en sus actividades en las diferentes empresas en las que puedan realizar su trabajo. El medio ocupacional actual, exige esencialmente que el personal este cualificado, especializado, que sea competente, capaz y este altamente comprometido con la empresa para desempeñar con habilidad y eficacia sus labores lo que aportará de manera decisiva al desarrollo y evolución de esta. (Rodríguez, 2017, p. 68)

Debido a esto, las secretarias que pertenezcan al grupo laboral o no de una organización privada o gubernamental, deben tener una capacitación constante en la empresa apuntando a la mejora continua de sus capacidades, certificación de competencias, promoción y fomento de sus habilidades no sólo laborales (informática, archivo, idiomas, entre otras), sino también en las personales e intelectuales para lograr desempeñar su rol dentro de la empresa de manera eficaz, ya que de lo contrario, se causará un estancamiento en la dinámica del trabajo.

La capacitación es, por tanto, un factor estratégico fundamental en el desarrollo de la productividad y competitividad sostenible en las empresas u organizaciones, en otras palabras, lo más importante y decisivo para optimizar el trabajo de una empresa es que esta se mantenga rivalizante y sostenible por medio del uso de su capital intelectual como factor de generación del conocimiento productivo que junto a un proceso de gestión y capacitación integral por competencias esté orientado a la innovación tecnológica y el mejoramiento de la productividad . (Rodríguez, 2017, pp. 68, 69)

Sin duda alguna no actualizar los conocimientos de manera constante es un retraso en el desarrollo profesional, debido a que las instituciones toman en cuenta el nivel de capacidades, herramientas y destrezas que aplican en su lugar de trabajo. Renovar el intelecto se lo puede lograr por medio de capacitaciones, cursos o retroalimentaciones, esto permite mantener el ritmo de su carrera, obteniendo así perfeccionamiento de capacidades y habilidades que aprueben el crecimiento a nivel personal o profesional dentro de una institución

Desarrollo profesional de una secretaria.

Actualmente las secretarias deben tener un perfil profesional que exige su experticia en el área que desempeñan, por lo general, deben tener habilidades multitareas, además, están obligadas a poseer una comunicación fluida lo que implica facilidad de palabra y etiqueta telefónica excepcional; además de ortografía sin faltas ortográficas o errores de contexto en su redacción. La secretaria debe tener la capacidad de captar las indicaciones dadas y recordar todo cuanto esté en sus manos, es importante llevar una libreta de apuntes; saber en dónde están ubicados cada uno de los documentos a su cargo y bajo su responsabilidad. (Arce, 2014, p. 9)

Una secretaria debe dominar las técnicas de archivo, organizar bien una oficina, debe además ser experta en digitación o mecanografía, tener un uso apropiado del teléfono; como ya se dijo antes, debe estar capacitada para llevar y organizar la agenda, como también, ser especialista en la redacción de correspondencia en general, principalmente del tipo comercial

y administrativa (Salguero, 2018, p. 47). Debe tener un conocimiento adecuado del manejo de documentos y muy importante tener conocimiento y dominio del idioma del país, o de otro idioma; lo que se vuelve un plus en su desempeño laboral.

Características fundamentales de una secretaria.

En el trabajo, las características que debe poseer una secretaria son las siguientes:
(Quimí, 2015, pp. 13 - 15)

- Tener liderazgo y coordinación, respeto a sí misma, a su trabajo y hacia los demás.
- Conocimientos del área administrativa, ser organizada y discreta.
- Estar actualizada en el uso y manejo de tecnologías de la comunicación como paquetes de utilitarios.
- Tener empatía para poderse expresar de manera clara y concreta
- Su aspecto personal debe ser cuidado en extremo.
- Tener la capacidad de adelantarse a la solución de problemas
- Vestir adecuadamente en su lugar de trabajo
- Como se explicó anteriormente, la secretaria debe contar con una formación académica y profesional que será parte fundamental para que su desempeño laboral sea excelente.
- Conservar la calma ante situaciones inesperadas
- Debe tener fluidez en uno o más idiomas.
- Ser puntual es una declaración de sensatez y rectitud
- Mantener la cordura ante rumos que estén circulando
- Ser confiable, confidente, honesta, leal y también responsable, es decir, ser eficiente y proactiva.
- Su personalidad debe ser colaborativa, multitareas, con una actitud profesional siempre.

Funciones de una secretaria.

Según Salguero (2018, pp. 45, 46) y Rodríguez (2017, p. 72) las funciones y demandas básicas que las empresas, tanto públicas como privadas; requieren de las secretarías, son:

- Manejar tanto la planificación como la agenda diaria del trabajo y compromisos a corto y mediano plazo.
- Mantener limpio su lugar de trabajo
- Preparar los viajes, ocupándose de realizar la reserva en los hoteles y del medio de transporte que se va a utilizar para llegar al lugar de destino.
- Concretar, confirmar, recordar o cancelar citas que el jefe solicita o son solicitadas a este, dentro y fuera de la institución.
- Atención de las visitas que acudan a la oficina, concertadas o no de antemano, para entrevistarse con el jefe.
- Redactar la correspondencia, oficios, actas, memorandos, anuncios, cartas y otros documentos varios; encargarse de su distribución, actualización y archivo de correspondencia y documentación dentro de la institución.
- Mantener un orden de las actividades que se van a realizar en el transcurso del día.
- Recepción de documentos, su clasificación y despacho, archivo y organización interna y externa.
- Llevar el control de la caja chica; llevar cuenta del suministro de materiales de oficina de la unidad.
- Redacción de actas de sesiones, informes, eventos y/o actividades de la institución.
- Mantener buenas relaciones humanas; trabajar en equipo.
- Tomar nota de todas las órdenes cumpliéndolas con eficiencia y de manera oportuna.
- Atender los requerimientos de su jefe y los clientes de la empresa.
- Ser puntual en todas sus funciones y actividades.
- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.

- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para obtener información y tener informado a los superiores de los compromisos y demás asuntos de la empresa.
- Mejora y aprendizaje continuo.

Factores que influyen en el desempeño laboral de una secretaria.

Ante todas las capacidades que debe tener una secretaria debe primar su habilidad para poder solucionar problemas, pues es el nexo entre el trabajador y el jefe, de no ser así, ciertos factores afectarían el desempeño laboral, no sólo de los demás empleados sino, de la misma secretaria. Debe tener en cuenta que la percepción del empleado sobre igualdad, posición y criterios acerca de su trabajo ayuda a la gerencia a comprender las reacciones de estos ante sus labores encomendadas. (Jara, 2020, p. 11)

Las personas que realizan un trabajo le dan un grado de significación al mismo que puede ser muy interesante más no indispensable para todos los que conforman la organización. Un punto crítico en la empresa es el uso de equipo tecnológico obsoleto o en mal estado que no permitirá el buen desempeño de los trabajadores incluido el de la secretaria. La autoestima es otro de los elementos que se deben tomar en cuenta, debido a que es una forma de percibirse de las personas, manifiesta rasgos del carácter que permitirán al individuo poder obtener una nueva posición en la institución y si esta es baja, la secretaria no podrá armonizar con un buen clima laboral, al contrario, presentará dificultad en ocupar su puesto el cual denota autoridad al ser la persona de confianza del jefe. (Porro, 2020, p. 5)

Gestión del Departamento de Talento Humano.

Definición de Gestión.

La gestión significa organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, proporcionar apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correos electrónicos, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a preguntas y peticiones (Arce, 2014, p. 6). Del Castillo (2016) plantea dos niveles de gestión: uno lineal o tradicional, sinónimo de administración, según el cual gestión es “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado” y otro, que se entiende como dirección, como conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio. (p. 6)

Definición de Talento Humano.

El talento humano es la capacidad que tiene una persona para entender y comprender inteligentemente la manera de resolver conflictos o situaciones que se presentan en determinada ocupación, tomando en cuenta las habilidades, experiencias, y aptitudes propias de cada individuo (Jara, 2020) puesto que el talento humano define al profesional con un talento como un experto o conocedor que sabe poner en práctica sus capacidades para obtener buenos resultados en una organización. Talento humano es una serie de variadas decisiones que tiene que ver con diferentes expectativas acerca de una labor que se desea desempeñar. Es, por tanto, un departamento fundamental para el buen desarrollo de las actividades dentro de la institución que apunta al buen manejo e incremento de las relaciones interpersonales.

Como departamento o parte integral de una institución el de talento humano se refiere a la unidad operativa donde hombres y mujeres constituyen el elemento básico para que la empresa pueda lograr sus objetivos, en este proceso, nunca debe perderse la dignidad de las personas dentro de la organización. (Pardo, 2011, p. 172). Y solo será posible mediante una cuidadosa atención a las necesidades humanas para que la organización pueda crecer y prosperar. La relación persona-organización constituye un factor fundamental en la empresa, pues el departamento de talento humano es el que presta servicios en el terreno del

reclutamiento, selección, formación, remuneración, comunicación, prestaciones, higiene y seguridad (Chiavenato, 2009, p. 2) por nombrar algunas de sus funciones.

Funciones del Departamento de Talento Humano.

Jara (2020, p. 8), expresa que las funciones del departamento de talento humano son las siguientes:

- Función de empleo: en todo momento proporciona a la institución el personal idóneo para que pueda desarrollar todos los procesos de manera óptima con criterio de rentabilidad económica. Puede a su vez adicionar personal a la institución o también disminuirlos.
- Función de administración de personal: El departamento de talento humano es el encargado del buen manejo, orientación y selección del personal desde que este ingresa a la organización hasta que la abandone.
- Función de retribución: se preocupa de mantener una estructura y organización de salarios que cumplan tres condiciones; que sea motivador, internamente justo y externamente justo.
- Función de dirección y desarrollo de recursos humanos (RRHH): esta se refiere a la obligación que tienen las personas de crecer laboralmente hablando dentro de la institución.
- Función de relaciones laborales: esta conlleva el saber manejar los conflictos dentro de la empresa.
- Función de servicios sociales: Esta consiste en establecer medidas por parte de la organización para mejorar el ambiente laboral y a su vez orientar y mejorar el bienestar social de toda la ciudadanía por medio de la prestación de la información, y apoyo a las personas, puesto que los diversos servicios son un acompañamiento a varias situaciones personales.

Gestión de Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son los órganos del Gobierno Local, cuyo burgomaestre es electo por voluntad popular. Como personas jurídicas de derecho público interno, tienen autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia (Del Castillo, 2016, p. 46). Como instituciones públicas dependen y reciben aportes del Estado la gestión de procesos en la administración pública es un conjunto de actividades sistemáticas que siguen un ciclo de mejora continua que está compuesto por cinco etapas: definir, medir, analizar, mejorar y controlar, la gestión de procesos permanece independientemente de los cambios administrativos que se generen en las instituciones de la administración pública central, institucional y dependiente de la función ejecutiva (Mora, 2018, p. 40).

El desarrollo de procedimientos en la Gestión Pública es un esfuerzo encaminado a introducir mejoras en la atención ciudadana, en el GAD de Vinces no es distinto, estos ciclos de adelanto van más allá de un cotidiano y burocrático servicio al cual están acostumbrados la mayoría de las personas y entes del estado, especialmente a nivel operativo. La mejora en la administración no es exclusivamente un proceso que se pueda dar desde una perspectiva académica. Las fallas en la administración pública no se pueden (Quimí, 2015, p. 17) apuntar como consecuencia de la débil preparación de los funcionarios públicos. Además, una institución pública debe mantener una forma de como incentivar una reflexión general sobre los problemas que la aquejan, y la manera de enfrentarlos.

Los procedimientos de las relaciones entre los ciudadanos y la gestión pública de los administrativos son los que regulan con sus acciones y garantizan el principio de igualdad de todos. Por tanto, el GAD de Vinces es un organismo público encargado de planificar y promover el desarrollo social, económico, ambiental, turístico y cultural del cantón (Mora, 2018, p. 22). De esta manera, garantiza que la población tenga acceso equitativo a bienes y servicios básicos de buena calidad, tal como toda sociedad debe disfrutar, permitiendo la participación ciudadana con el propósito de contribuir al bienestar de la colectividad.

La gestión del departamento humano resulta primordial es una institución, debido a que los colaboradores deben de conocer cuáles son las necesidades del establecimiento, son personas calificadas para gestionar, medir y administrar el desempeño de los empleados. La buena administración que se va a generar dentro del establecimiento se verá reflejado en los frutos que obtendrá la organización, puesto que van a generar eficiencia, compromiso y fidelidad, logrando trabajar en un ambiente armonioso

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Este estudio se llevó a cabo mediante la investigación descriptiva, puesto que, se efectuó la observación y descripción del lugar donde se planteó la indagación, poniendo en evidencia los principales problemas que inquietan a las colaboradoras del departamento. Esta investigación ha permitido identificar las variables que se mencionan en el estudio las cuales son el desarrollo profesional y su impacto en la gestión del departamento de talento humano, certificando datos evidenciables que prueban el desarrollo de esta.

Se aplicó el método inductivo donde se analizan y aclaran los sucesos notables que se presentan en la institución, el mismo facilito el análisis de la problemática que se expuso en el presente estudio, este método resulto de cierta forma confiable porque permitió estudiar de manera exhaustiva todas las inquietudes y además se pudo extraer varias conclusiones para mejorar los problemas que se evidencian. El método aplicado junto al tipo de investigación consintió aún mas que se pueden usar tácticas que ayuden al desarrollo profesional e impacten en la gestión de talento humano.

La técnica aplicada en este estudio se apoyó en la recopilación de información, y se estableció por medio de encuesta, aquella facilito la recolección de datos que se proyectaban , posibilito obtener resultados de manera inmediata, gracias a esto se pudo implementar estrategias para que la institución tome en cuenta y participe en el desarrollo profesional de sus empleados para que pueda tener un mayor rendimiento de los mismos, de manera que esto

impacte de forma positiva en cada departamento, en especial el de talento humano, así obtendrán empleados calificados y comprometidos en el progreso de la organización.

El instrumento que se utilizó en este estudio fue un cuestionario compuesto por diez preguntas que fueron dirigidas a las secretarías del departamento de talento humano, las interrogantes que se expusieron fueron completamente de elección múltiple con el formato de la escala de Likert, constituido de la siguiente manera; las cinco primeras preguntas fueron referidas a la primera variable y las restantes a la segunda variable del estudio planteado.

SITUACIONES PLANTEADAS.

Al finalizar con el estudio planteado se pudo determinar que las secretarías carecen de conocimientos sobre lo que significa en realidad el desarrollo profesional, de modo que se implantarán medidas para su correcta inducción sobre el tema, además se evidenció que la institución no prioriza el crecimiento de sus colaboradores, las estrategias principales que se plantearon es que la organización brinde capacitaciones y se involucre en el desarrollo profesional de cada uno de sus empleados para que así logre mayor eficiencia en su establecimiento.

Es importante implementar en la institución estrategias internas que determinen el desarrollo profesional, con el fin de mejorar la gestión en el departamento de talento humano, puesto que son ellas las encargadas de conocer las necesidades que tienen cada departamento. Esto va a generar un ambiente armonioso debido a que los colaboradores se van a sentir motivados, seguros y comprometidos en su lugar de trabajo, trayendo como consecuencia una buena imagen para la organización.

SITUACIONES DETECTADAS

Como prueba principal del problema observamos que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, no tiene como prioridad el interés de aportar en el

desarrollo profesional de sus empleados, las secretarías del departamento de talento humano indican que les gustaría que la institución diseñe estrategias para poder incrementar la productividad y desempeño en su área de trabajo y así generar eficiencia, dentro de los departamentos de dicho establecimiento.

Con el fin de darle solución a la problemática, se propuso a la institución antes mencionada, aplique estrategias, métodos y técnicas que permitan el crecimiento de los colaboradores. Además de invertir en ellos deben comprometerse en el desarrollo profesional de sus empleados, debido a que gracias a esta inversión obtendrán resultados satisfactorios dentro del establecimiento, lo cual genera un ambiente laboral armonioso y se sentirán motivados, valiosos e importantes para la organización.

RESULTADOS OBTENIDOS

La encuesta que permitió la recolección de información fue dirigida directamente a las secretarías del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces, obteniendo así datos que ayudaron en el proceso de esta investigación, permitiendo establecer estrategias para dar a conocer la importancia del desarrollo profesional y este así pueda influir en una mejor gestión, a continuación se presentaran los resultados de las tres preguntas más relevantes representadas con sus respectivas tablas y gráficos.

Tabla 1. Desarrollo profesional

| ¿La institución en la que usted labora ha invertido alguna vez en su desarrollo profesional? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| De acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| En desacuerdo | 4 | 100% | 100% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



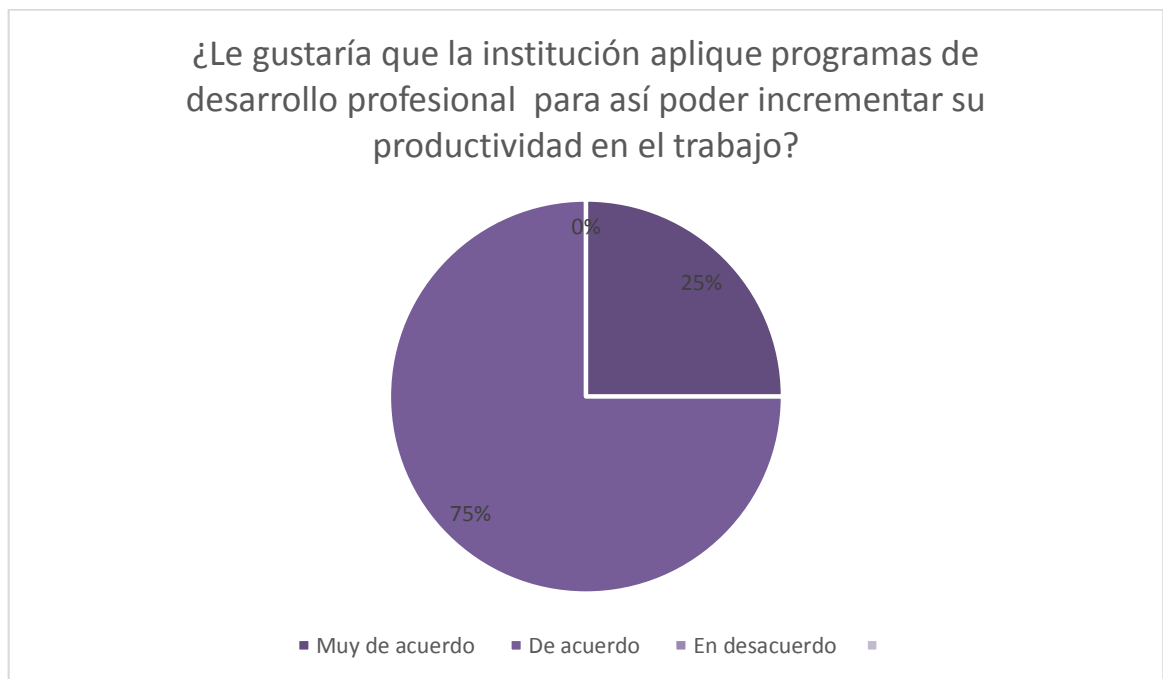
Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 100% de las secretarías afirman que la institución donde laboran no ha invertido en su desarrollo profesional. Por tal razón la institución aplicará estrategias para desarrollar métodos que puedan favorecer en el crecimiento de las colaboradoras.

Tabla 2. Desarrollo Profesional

| ¿Le gustaría que la institución aplique programas de desarrollo profesional para así poder incrementar su productividad en el trabajo? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 1 | 25% | 25% |
| De acuerdo | 3 | 75% | 75% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 75% de las secretarías están de acuerdo que la institución donde laboran aplique programas de desarrollo profesional, mientras que el 25% está muy de acuerdo. Por ese motivo la institución ejecutara acciones inmediatas para realizar los programas de desarrollo.

Tabla 3. Gestión del departamento de talento humano

| ¿Considera que la gestión del departamento de talento humano es de suma importancia en la institución? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 3 | 75% | 75% |
| De acuerdo | 1 | 25% | 25% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 75% de las secretarías están muy de acuerdo que la gestión del departamento humano es de suma importancia en la institución, mientras que el 25% está de acuerdo, Por tal razón están dispuestas a invertir en su desarrollo profesional.

CONCLUSIONES

Según los resultados de la encuesta aplicada, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces no ha invertido en el desarrollo profesional de las secretarias, es necesario que el establecimiento tome en cuenta que el constante aprendizaje en cada uno de sus colaboradores debido a que es fundamental para el crecimiento de la misma.

El gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces no reconoce que el desarrollo profesional de las secretarias es de vital importancia para el crecimiento de estas y que esto ayuda en una mejor gestión del departamento de talento humano y mayor rendimiento en todas las áreas del establecimiento.

Las secretarias mostraron interés en que la institución donde presentan sus servicios aplique programas de desarrollo profesional para así poder incrementar su productividad en el trabajo para así estar calificadas y poder brindar una óptima atención a los moradores de la comunidad.

RECOMENDACIONES

Según las conclusiones expuestas, se recomienda lo siguiente:

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces debe implementar estrategias concernientes al desarrollo profesional, ejecutar programas de retroalimentación, capacitaciones y métodos para la actualización de conocimientos de las secretarías.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Vinces debe participar e involucrarse en el desarrollo profesional de las secretarías para obtener así, compromiso y lograr mejores desempeños en la gestión del departamento humano.

BIBLIOGRAFÍA

- Arce, J. &. (2014). El Perfil Profesional de las Secretarías Ejecutivas y la Demanda en el Mercado Laboral de las Instituciones Públicas de la Ciudad de Portoviejo, 2014.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Del Castillo, A. (2016). La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclayo - 2016. *Universidad César vallejo. Escuela de Posgrado*.
- Jara, J. (2020). *Gestión del Talento Humano y su Aporte en el Desempeño Laboral de las Secretarías*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Mora, K. (2018). Gestión de procesos para incrementar el nivel de desempeño laboral en el departamentode Talento Humano del GAD del Cantón Vinces. *Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES"*.
- Pardo, C. &. (2011). *La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas*. Dialnet.
- Porro, A. (2020). *Uso de Aplicaciones Tecnológicas y su aporte en la función administrativa en la Secretaría General de la Unidad Educativa Vinces*. Babahoyo.: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Quimí, M. (2015). *Influencia de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en el Desarrollo Profesional de las Secretarías en las Instituciones Públicas del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2015*. Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Unidad de Estudios a Distancia.
- Rodríguez, A. L. (2017). El Desarrollo Profesional de las Secretarías del Cantón Portoviejo. *Dialnet*, 64-84.
- Salguero, N. &. (2018). El Rol de la Secretaria Ejecutiva como Artífice de la Gestión de la Información Gerencial en el Contexto Administrativo. *Didáctica y Educación*, 39 - 52.

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud dirigida a la institución



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- 024-21-C.S.E.B.-FCJSE

Babahoyo marzo 4, 2021


Señor
Alfonso Montalván Cerezo
ALCALDE DEL CANTÓN VINCES
Sucre y 9 de octubre
Vinces.-

De mis consideraciones. -

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la Srta. **GARCÍA SUÁREZ MAYLING CAROLINA**, con C.I. **1208588754**, estudiante del octavo 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 empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, 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 administrativa con el tema: **DESARROLLO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTONOMO DECENTRALIZADO DEL CANTÓN VINCES.**

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

De Usted, muy atentamente;


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



ALCALDIA
VINCES

G.A.D. MUNICIPAL DE VINCES
SECRETARÍA GENERAL

RECIBIDO

No. DE TRÁMITE: 466 FECHA: 12/03/2021

HORA: 13:44 ADJUNTOS: (01)

FIRMA: 



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



Anexo 2. Formato de encuesta dirigido a las secretarias

Objetivo: Determinar el impacto del desarrollo profesional de las secretarias en la gestión del departamento de talento humano del gobierno autónomo descentralizado del cantón Vinces.

| N.º | PREGUNTA | MUY DE ACUERDO | DE ACUERDO | EN DESACUERDO |
|-----|---|----------------|------------|---------------|
| 1 | ¿La institución en la que usted labora ha invertido alguna vez en su desarrollo profesional? | | | |
| 2 | ¿Le gustaría que la institución aplique programas de desarrollo profesional para así poder incrementar su productividad en el trabajo? | | | |
| 3 | ¿La institución donde labora se compromete con su desarrollo profesional? | | | |
| 4 | ¿Está dispuesto a trabajar en su desarrollo profesional? | | | |
| 5 | ¿Considera usted que puede acudir a otras fuentes para pedir consejo sobre su carrera profesional, aparte de sus superiores? | | | |
| 6 | ¿Considera que la gestión del departamento de talento humano es de suma importancia en la institución? | | | |
| 7 | ¿Considera usted que las secretarias que pertenecen al departamento de talento humano deben de conocer las necesidades que requiere la institución? | | | |
| 8 | ¿Cree usted que las secretarias del departamento de talento humano deben brindar ayuda a los demás colaboradores en su desarrollo y que sean responsables con las actividades designadas? | | | |
| 9 | ¿Cree usted que un mal ambiente laboral afecta en las áreas de producción de la institución? | | | |
| 10 | ¿Considera usted que la gestión de talento humano es la clave para aumentar el crecimiento, competitividad y rentabilidad de la institución? | | | |

Tabla 1. Desarrollo profesional

| ¿La institución en la que usted labora ha invertido alguna vez en su desarrollo profesional? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| De acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| En desacuerdo | 4 | 100% | 100% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



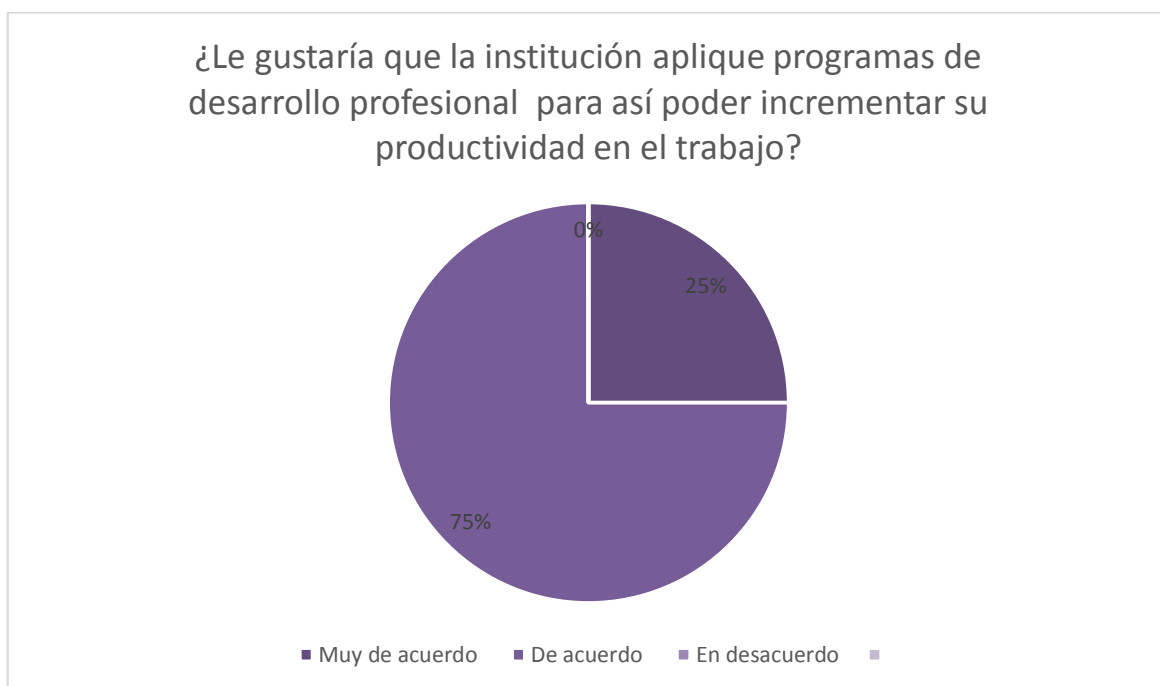
Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 100% de las secretarías afirman que la institución donde laboran no ha invertido en su desarrollo profesional. Por tal razón la institución aplicará estrategias para desarrollar métodos que puedan favorecer en el crecimiento de las colaboradoras.

Tabla 2. Desarrollo Profesional

| ¿Le gustaría que la institución aplique programas de desarrollo profesional para así poder incrementar su productividad en el trabajo? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 1 | 25% | 25% |
| De acuerdo | 3 | 75% | 75% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



Análisis: Se puede observar en el grafico que el 75% de las secretarias están de acuerdo que la institución donde laboran aplique programas de desarrollo profesional, mientras que el 25% está muy de acuerdo. Por ese motivo la institución ejecutara acciones inmediatas para realizar los programas de desarrollo.

Tabla 3. Desarrollo Profesional

| ¿La institución donde labora se compromete con su desarrollo profesional? | | | |
|---|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| De acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| En desacuerdo | 4 | 100% | 100% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 100% de las secretarías del departamento de talento humano está en desacuerdo que la institución donde laboran no se compromete con su desarrollo profesional.

Tabla 4. Desarrollo Profesional

| ¿Está dispuesto a trabajar en su desarrollo profesional? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 4 | 100% | 100% |
| De acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



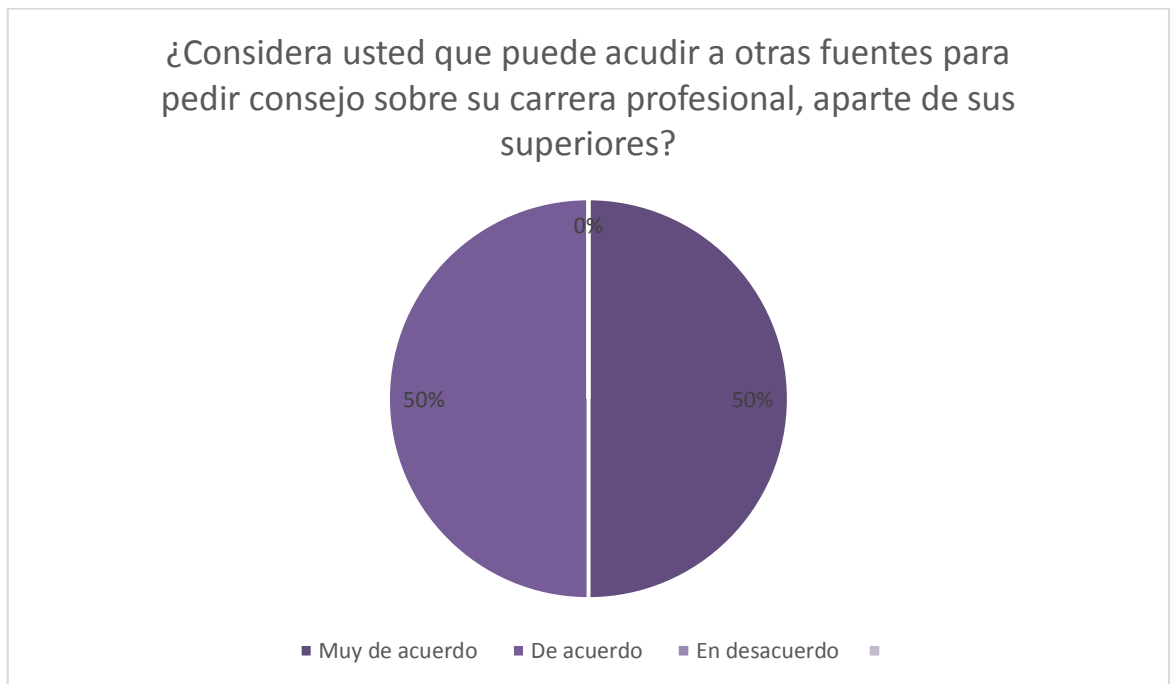
Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 100% de las secretarías del departamento de talento humano están muy de acuerdo en trabajar en su desarrollo profesional.

Tabla 5. Gestión del departamento de talento humano

| ¿Considera usted que puede acudir a otras fuentes para pedir consejo sobre su carrera profesional, aparte de sus superiores? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 2 | 50% | 50% |
| De acuerdo | 2 | 50% | 50% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



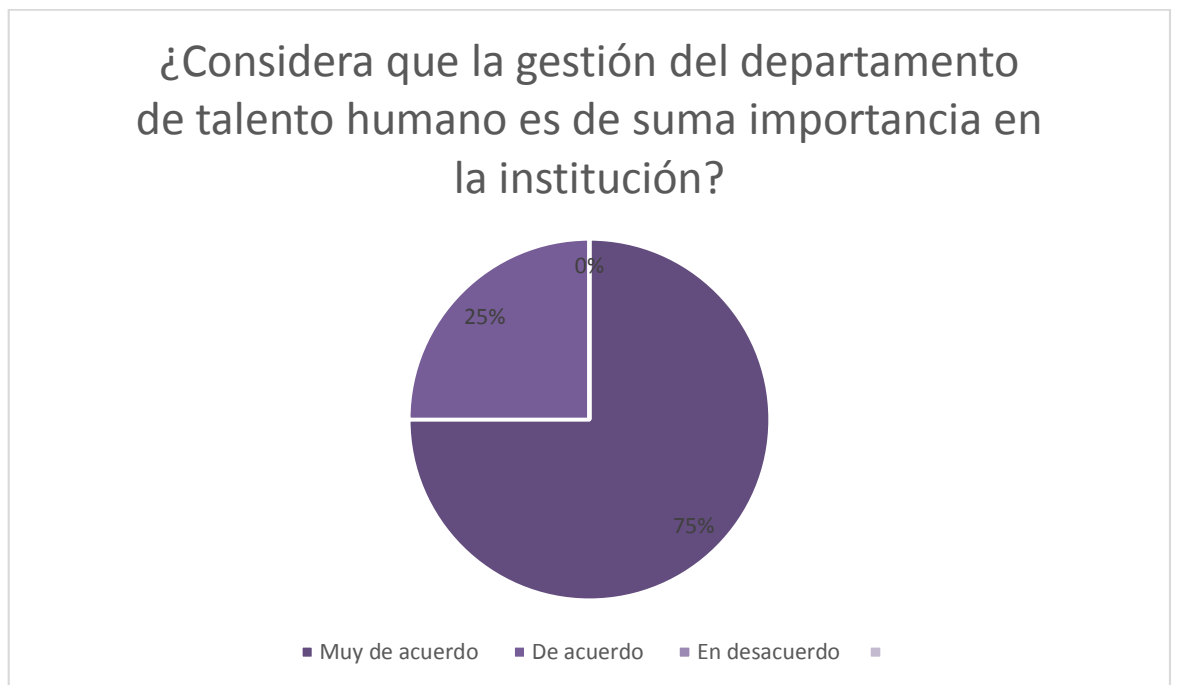
Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 50% de las secretarías del departamento de talento humano están muy de acuerdo en acudir a otras fuentes para pedir consejo sobre su carrera profesional, aparte de sus superiores y el 50% restante está de acuerdo.

Tabla 6. Gestión del departamento de talento humano

| ¿Considera que la gestión del departamento de talento humano es de suma importancia en la institución? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 3 | 75% | 75% |
| De acuerdo | 1 | 25% | 25% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



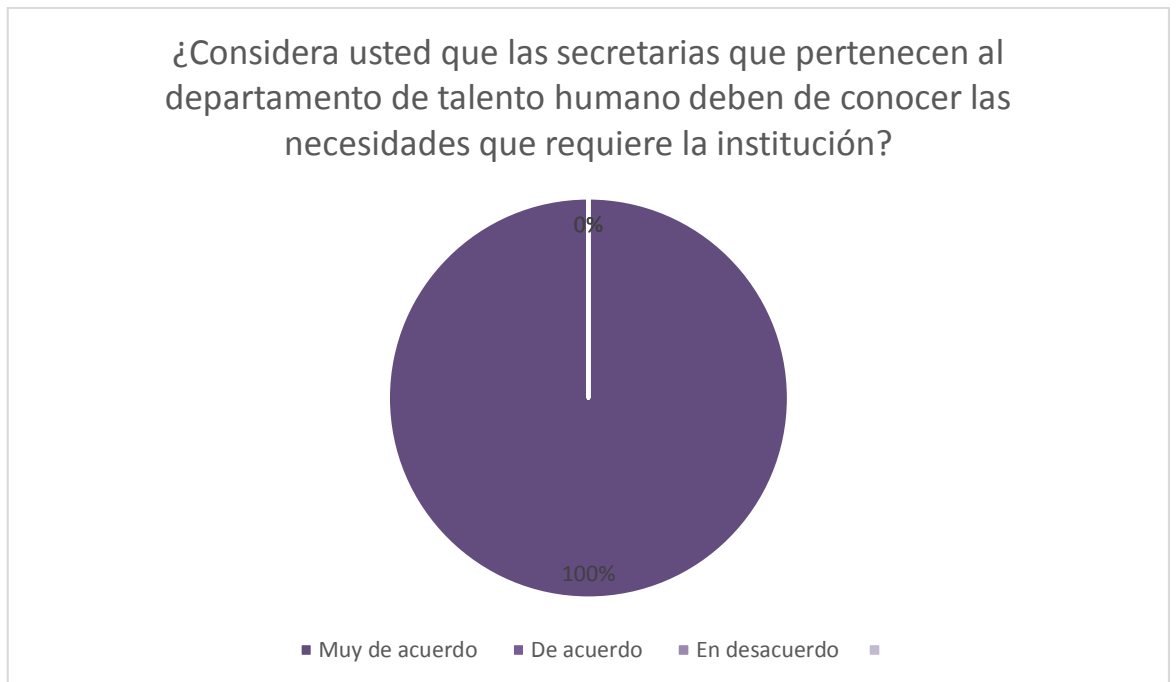
Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 75% de las secretarías están muy de acuerdo que la gestión del departamento humano es de suma importancia en la institución, mientras que el 25% está de acuerdo, Por tal razón están dispuestas a invertir en su desarrollo profesional.

Tabla 7. Gestión del departamento de talento humano

| ¿Considera usted que las secretarias que pertenecen al departamento de talento humano deben de conocer las necesidades que requiere la institución? | | | |
|---|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 4 | 100% | 100% |
| De acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



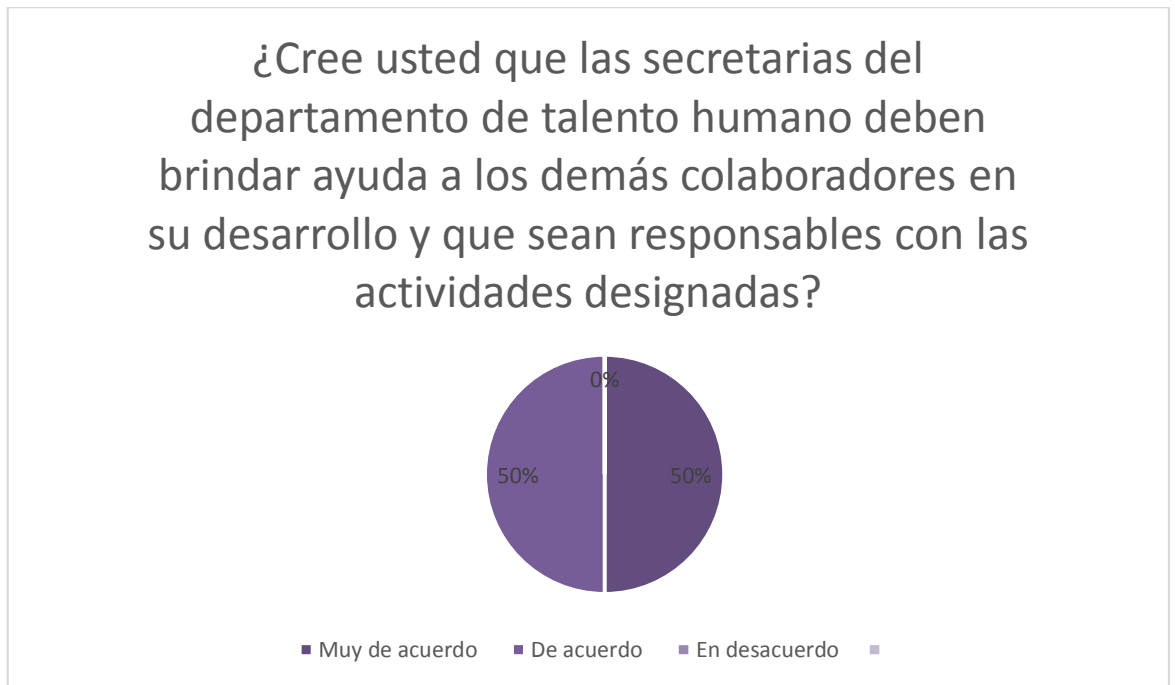
Análisis: Se puede observar en el gráfico que el 100% de las secretarias están muy de acuerdo que ellas deben de conocer las necesidades que requiere la institución.

Tabla 8. Gestión del departamento de talento humano

| ¿Cree usted que las secretarias del departamento de talento humano deben brindar ayuda a los demás colaboradores en su desarrollo y que sean responsables con las actividades designadas? | | | |
|---|------------|-------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 2 | 50% | 50% |
| De acuerdo | 2 | 50% | 50% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



Análisis: Se puede observar en el grafico que 50% de las secretarias están muy de acuerdo deben brindar ayuda a los demás colaboradores en su desarrollo y que sean responsables con las actividades designadas y el otro 50% está de acuerdo.

Tabla 9. Gestión del departamento de talento humano

| ¿Cree usted que un mal ambiente laboral afecta en las áreas de producción de la institución? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 3 | 75% | 75% |
| De acuerdo | 1 | 25% | 25% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



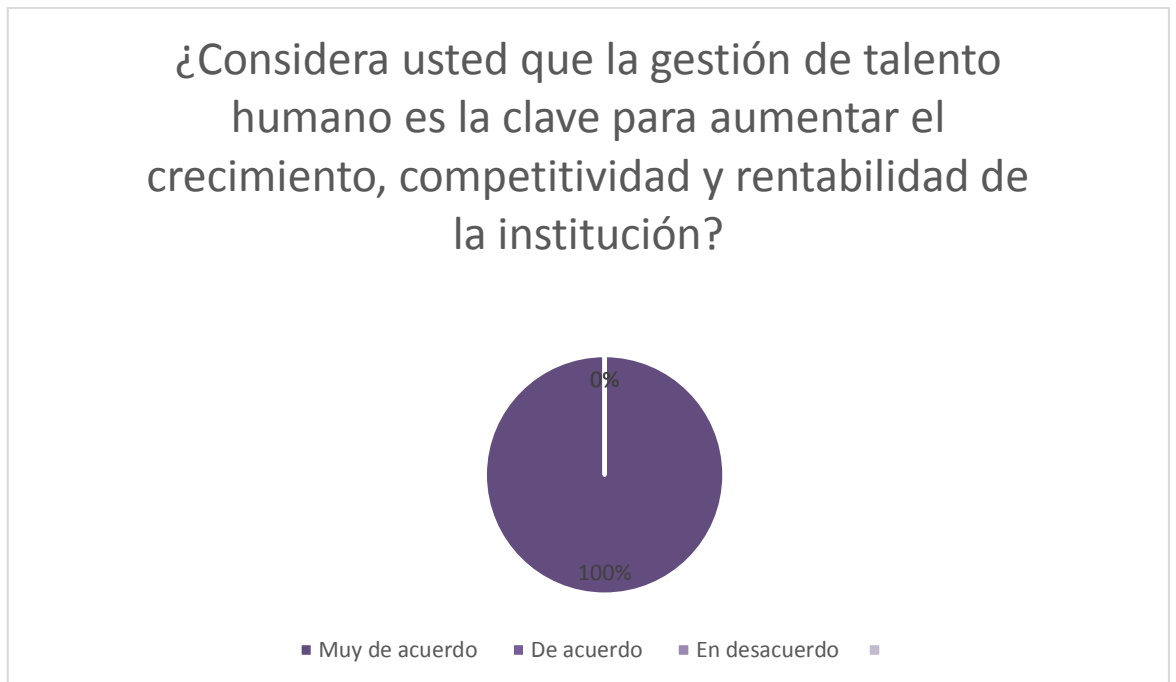
Análisis: Se puede observar en el gráfico que 75% de las secretarías están muy de acuerdo que un mal ambiente laboral afecta en las áreas de producción de la institución y el otro 25% está de acuerdo.

Tabla 10. Gestión del departamento de talento humano

| ¿Considera usted que la gestión de talento humano es la clave para aumentar el crecimiento, competitividad y rentabilidad de la institución? | | | |
|--|------------|------------|----------------------|
| Parámetros | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
| Muy de acuerdo | 4 | 100% | 100% |
| De acuerdo | 0 | 0% | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% | 0% |
| Total | 4 | 100% | 100% |

Fuente: Encuesta

Realizada por: Mayling Carolina García Suárez



Análisis: Se puede observar en el gráfico que 100% de las secretarías están muy de acuerdo que la gestión de talento humano es la clave para aumentar el crecimiento, competitividad y rentabilidad de la institución.

Anexo 3. Evidencia fotográfica

Imagen 1. Aplicación de encuesta a una de las secretarias del departamento de talento humano de Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Vinces.



Imagen 2. Aplicación de encuesta a una de las secretarias del departamento de talento humano.



Imagen 3. Aplicación de encuesta a una de las secretarias del departamento de talento humano.



Imagen 4. Tutorías sincrónicas con el docente tutor.

