



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA**

**COMPETENCIAS LABORALES DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS  
Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO EN EL AÑO 2022**

**AUTORA**

**ADRIAN CEDEÑO MAYERLI ROCIO**

**TUTORA**

**MSC. ONOFRE ZAPATA VIVIANA DEL ROCIO**

**BABAHOYO – 2022**

## Resumen

El presente estudio de investigación tiene como finalidad determinar que son las competencias laborales de las secretarias ejecutivas y su influencia en la atención al personal administrativo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, a fin de determinar que las competencias laborales en la secretaria ejecutiva son conocimientos, habilidades y actitudes que posee una persona al desempeñar su trabajo para que de esa manera realice su trabajo, de tal modo que sea eficiente también nos dice que las competencias evalúan el grado de capacidad que posee el personal administrativo que labora en la empresa donde el objetivo primordial es determinar cual es el desempeño de cada persona. Además, se determinó que si bien es cierto el personal administrativo cumple una función importante en la empresa, pero también a lo largo del tiempo van cambiando su forma de desarrollar su trabajo. Así mismo cabe mencionar que las competencias laborales han ocasionado que el personal administrativo sea más eficiente al momento de realizar sus actividades para que su crecimiento laboral sea mucho mejor y por último también nos dice que son las actitudes y cualidades que cada persona posee. El método utilizado en el presente estudio de caso fue el método inductivo porque nos permitió determinar posibles soluciones a problemas ya existentes por otra parte también nos permitió establecer conclusiones, el otro método que se empleo fue el método deductivo lo que esto nos permitió determinar la investigación de lo general hasta lo particular de lo cual nos dio como resultado los datos estudiados.

**Palabras Claves:** Actitudes, Eficiente, Crecimiento Laboral.

## ABSTRAT

The purpose of this research study is to determine what the job skills of the executive secretaries are and their influence on the attention to the administrative staff of the Bilingual Executive Secretariat career, in order to determine that the job skills in the executive secretary are knowledge, skills and attitudes that a person possesses when carrying out their work so that in this way they carry out their work, in such a way that it is efficient, it also tells us that the competencies evaluate the degree of capacity possessed by the administrative staff that works in the company where the objective The main thing is to determine what the performance of each person is. In addition, it was determined that although it is true that the administrative staff plays an important role in the company, but also over time they change the way they carry out their work. Likewise, it is worth mentioning that job skills have caused the administrative staff to be more efficient when carrying out their activities so that their job growth is much better and finally it also tells us that they are the attitudes and qualities that each person possesses. The method used in this case study was the inductive method because it allowed us to determine possible solutions to existing problems, on the other hand, it also allowed us to establish conclusions, the other method used was the deductive method, which allowed us to determine the investigation. from the general to the particular, which gave us the studied data as a result.

**Keywords:** Attitudes, Efficient, Labor Growth.

## INDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	I
<b>RESUMEN</b> .....	II
<b>ABSTRACT</b> .....	III
<b>INDICE DE CONTENIDO</b> .....	IV
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVO GENERAL .....	4
SUSTENTO TEÓRICO .....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION.....	13
RESULTADOS OBTENIDOS .....	14
SITUACIONES DETECTADAS .....	15
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	19
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	20
<b>RECOMENDACIÓN</b> .....	21
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	22
<b>ANEXOS</b> .....	23

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad determinar que la competencia laboral es la unión de conocimientos, destrezas y cualidades que favorecen a la efectividad personal porque hoy en día las secretarias ejecutivas sienten el interés de adquirir o reforzar sus conocimientos para así poder tener una buena postura a la hora de tener una atención al personal administrativo, de esa manera podemos mantener un mejor desempeño laboral y tener una realización eficiente en el trabajo.

El estudio de caso está relacionado con la siguiente línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, los cuales son los procesos secretariales y su sub línea las competencias laborales de las secretarias. De esta manera decimos que la competencia laboral que ejerce la secretaria ejecutiva es necesaria y es de manera primordial ponerlas en práctica, porque permite que las personas tengan un mejor desempeño en su puesto de trabajo y esto nos llevara a un mejor crecimiento en su carrera laboral.

El papel que tienen las personas que laboran en la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe resulta ser el reflejo de la Institución. Porque de ahí proviene su formación, su trato y ambiente que generan, de esa manera ellos proyectan de forma diaria ya sea con estudiantes, trabajadores y personal docente. Es fundamental mencionar que la secretaria ejecutiva a medida que pasa el tiempo es una pieza fundamental en la empresa porque es la que desempeña un gran parte del trabajo.

Por otra parte, es importante recalcar que la presente investigación aportará a la secretaria ejecutiva conocimientos en la competencia laboral y también en la atención al personal administrativo que labora en dicho establecimiento. Los beneficiarios directos

son: la secretaria, la coordinadora de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, mientras que los beneficiarios indirectos son personal administrativo y docentes. El trabajo es factible porque pudimos obtener buenos resultados a través de posibles soluciones.

Para la elaboración del estudio de caso se utilizó los tipos de investigación bibliográfico y descriptivo con la finalidad de usar algunos métodos los cuales son el método inductivo con el objetivo de obtener resultados reales centrado en hechos que ya se ha investigado, el otro método que se empleo es el deductivo esto nos da como resultado el logro de nuevos conocimientos. Esta técnica empleada fue la encuesta, con el propósito de descubrir parte del problema y así poder encontrar soluciones.

En relación con lo ya expuesto en la investigación la secretaria ejecutiva realiza una de las funciones más importantes como lo es en planificaciones y control, por esa razón las secretarias facilitan la tarea a sus trabajadores, de esa manera ellas hacen que sus función y procesos sean más eficientes y tengan un mejor desempeño en su puesto de trabajo. Las competencias laborales permiten descubrir las habilidades y destrezas que poseen las secretarias en el ámbito laboral.

## **DESARROLLO**

### **JUSTIFICACIÓN**

La importancia de esta presente investigación establece que la secretaria ejecutiva tiene un rol importante en la toma de decisiones como aporte al fortalecimiento de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y por ende determinar cuál es el papel que desempeña la secretaria ejecutiva, pero sobre todo la capacidad que tiene para la toma de decisiones importantes con el propósito de aportar en la solución de conflictos y lograr un servicio de calidad, con eficacia eficiencia como siempre lo han demostrado las secretarias.

El aporte de la presente investigación pretende establecer que las competencias laborales son necesarias para ejecutar nuestra labor con eficiencia, es decir para poner en práctica los resultados requeridos en las empresas. En un mundo competitivo donde hoy en día en la cual nos encontramos debemos de actualizarnos día a día, y permitir mejorar su desempeño de tal manera que su servicio sea de calidad y calidez y de esa manera poder satisfacer las necesidades de los usuarios. Hoy en día optan por seleccionar personal por competencia, con el objetivo de perfecciones.

Los beneficiarios directos son las secretarias ya que por medio de esta investigación pudimos conocer cuáles son los procesos secretariales porque gracias a que hoy en día en las empresas existe un mundo competitivo donde debemos de actualizarnos día a día para tener mejores conocimientos. Otro beneficiario que es de mucha importancia mencionar es: la coordinadora de la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe mientras que los beneficiarios indirectos son el personal administrativo y docentes, porque gracias a que algunos departamentos muchas veces prefieren por seleccionar personal por competencia y no por capacidad al momento de desarrollar sus labores, con el objetivo de perfecciones teniendo en cuenta que una empresa funciona de una mejor manera si existe una muy buena atención al personal administrativo.

El trabajo investigativo es factible porque para la ejecución no fue necesario utilizar el recurso económico porque tiene la posibilidad de ser estudiado ya que existe una muy amplia información de recursos bibliográfico y tecnológico porque con esto de esa manera brindamos posibles soluciones a los beneficiarios de la investigación puesto que todo lo que genera es de conocimiento de una forma más rápida y sencilla, lo que buscamos es que tenga un impacto en los tipos de recursos humanos para su debida ejecución.

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar las competencias laborales de las secretarias ejecutivas y su influencia en la atención al personal administrativo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la ciudad de Babahoyo en el año 2021.

Para la realización del estudio de caso es necesario formular el objetivo el cual nos permita indicar los logros de esta investigación y de qué manera podemos alcanzar los resultados propuestos. Es importante mencionar que las competencias laborales de las secretarias ejecutivas son muy fundamental hoy en día porque cumplen un rol muy crucial en el ámbito laboral, por esa razón ese rol se centra en demostrar los conocimientos adquiridos a través de los años de experiencia, es necesario establecer cuáles son las competencias laborales de las secretarias ejecutivas y su influencia en la atención al personal administrativo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, una vez ya analizada cuales son los procesos a desarrollar realizamos un análisis del estado que presentan con la finalidad de obtener un mejor servicio laboral.

## **SUSTENTO TEORICO**

### Competencia Laborales

Las competencias laborales son el conjunto de actitudes y personalidad que originan un desempeño exitoso en el puesto de trabajo, es la capacidad de realizar efectivamente una actividad de trabajo de manera que demuestre sus conocimientos, habilidades y destrezas lo que es necesario para así poder lograr los objetivos propuestos. Además, cabe mencionar que en las competencias la poseen varios puestos de trabajo porque en si hay se ve que tal nivel de conocimientos tiene. (jaime, Alles, 2018, pág. 45)

En otra definición se describe que la competencia laboral es el conjunto de conocimientos requeridos a través de actitudes y cualidades que desempeñan en su espacio de trabajo ya que podemos definir que los conocimientos no son más que los datos e información requerida a través de experiencias laborales, pero debemos de tener en cuenta que es muy importante el saber que también involucra las actitudes y valores de las personas en el trabajo.

### Tipos de competencias laborales

A medida que va pasando el tiempo las competencias laborales han mostrado muchos cambios y con los años se ha ido ejecutando en varios tipos como lo es en las competencias laboral básicas, genéricas y competencia específicas o laborales según el pensamiento de (lopez, 2018) es pieza fundamental desde su diseño y operación que conecta con el mundo del trabajo, centrandó su atención para así tener un mejor crecimiento laboral ya que lo primordial hoy en día es innovar y actualizar en nuevos conocimientos.

## Competencia laboral básicas

Se refiere a que actualmente en el mundo laboral existe un alto nivel de formación básica como habilidades para la comunicación oral para la escritura y la escritura, es donde nos permite desarrollar un mejor ámbito laboral, es decir son las que se desarrollan sobre las demás competencias en si es la más esencial es la que nos ayuda a adaptarnos en cualquier área de una manera mucho mejor porque nos ayuda a desenvolvernos de una manera mucho mejor. (Luis, 2016, pág. 10)

## Competencia Genérica

Son aquellas competencias que en estos tiempos se usan con profesiones u ocupaciones esto nos quiere decir que se usan más en los profesionales de dicha área como lo sería en el área de administración por ello también la usan en el área de contaduría porque se comparte un conjunto de competencias genérica que en la actualidad nos permitirá llevar a cabo a realizar las diferentes labores en distintas áreas u horizontes de competencias. (Altamirano, 2017, pág. 71)

## Competencias específicas o laborales

Son aquellas competencias que tienen un alto grado de especialización propia por ello tienen una determinada ocupación y profesión que asimismo se implementan mediante programas de educación y de formación para el trabajo. También nos permite orientar para desarrollar funciones productivas propias que nos permita desarrollar nuestras funciones de una manera mucho mejor, de esa manera puede desempeñar mejor su trabajo.

Por otra parte, (Gonzales, 2018, pág. 10) plantea que la competencia laboral es una cualidad real y visible por lo que al respecto se plantea de tres enfoques, el primero nos dice que encierra toda capacidad para la realización de tareas, el segundo enfoque son las capacidades y actitudes de las personas y el tercer nos dice que tiene mucha relación

con los anteriores enfoques por lo que se relaciona tanto las capacidades como las actitudes que tienen cada persona.

## Evaluación de las competencias laborales

La evaluación de competencias laborales se define de varios factores primordiales, por lo que su relación es el comportamiento humano y su rendimiento laboral, uno de los aportes primordiales es que cumple una de las funciones eficaz y real. Además, lo podemos definir como el grado de integración personal por lo tanto esto nos ayuda a promover y a determinar para que de esa manera así podamos tener una comunicación afectiva entre los empleados y el jefe.

Sin embargo, debemos de tener en cuenta que no solo se usa a través de instrumentos o entrevistas, sino que también lo podemos hacer por medio de conductas observable, lenguaje corporal entre otras. Asimismo, debemos de entender que debido a la evaluación de las competencias laborales se ha demostrado que son de gran importancia es así como debemos de tener en cuenta la trayectoria del trabajador, de tal modo que el puntaje que se obtuvo tenga un acorde al área de trabajo donde podamos llegar a una conclusión sobre los errores obtenidos sobre la evaluación. (Bermejo, 2017)

## Teorías o enfoques de las competencias laborales

### Enfoque conductista

Sustenta que se enfoca en las personas con el desempeño superior, es decir se refiere hacia aquellos trabajadores que hacen bien su trabajo y que los resultados obtenidos son esperados por la empresa, es así como podemos determinar cuáles son sus características y sus competencias con el propósito de obtener un mejor puesto. Al respecto de lo ya antes mencionado el análisis de las competencias claves son la influencia en el desenvolvimiento en el trabajo donde hay se ve su funcionamiento ya que hay es donde se ve cual es el elemento central de la competencia. (Becerra, 2019, pág. 19)

## Enfoque funcionalista

Este enfoque está orientado a identificar y definir las competencias técnicas asociadas a un cargo o labor, las competencias son definidas a partir de un análisis de las funciones claves por eso debemos de enfocarnos en los resultados o productos de la tarea, sin embargo, mas no en el cómo se debe lograr. Por lo regular se usa este modelo a nivel operativo y se limita a aspectos técnicos porque de esa manera permite a las empresas medir en términos de resultados las competencias técnicas de su personal. (Mertens, 2016, pág. 4)

## Enfoque holístico

Este enfoque define que las competencias están relacionadas con la definición que presentan los enfoques funcionalistas y conductista, es decir que la competencia es tanto la capacidad técnica en la ejecución de las tareas, como también en los atributos personales, asimismo como en las actitudes y capacidades. Según lo antes mencionado en el modelo constructivista las competencias personales se construyen a partir de un análisis cuando se expresan a través de la combinación del enfoque de tareas con el enfoque de los atributos personales donde nos permite una visión más amplia de la competencia. (Vargas, 2019, pág. 12)

## Personal Administrativo

El personal administrativo es el encargado de la gestión y la coordinación de la empresa por ello uno de las funciones primordial que realiza son sus responsabilidades como lo es la de organizar, ordenar y disponer sus obligaciones que debes de realizar en la empresa. Además, también son todas aquellas personas que se dedican a sus compromisos diarios donde deben de realizar todas sus actividades ya programadas para poder así tener una buena imagen en la empresa.

## Principales tareas del personal administrativo

### Gestión diaria

Es donde debemos de realizar toda documentación ya establecida como también la realización de informes, memorándum, solicitudes entre otras.

### Apoyo en la dirección

Se refiere a hacer todas las actividades que se hacen a diario en la empresa, pero una de sus funciones es el apoyo que debe de existir en la dirección como lo sería en la elaboración de solicitudes o informes más que todo lo que se realiza constantemente en dirección.

### Redactar y revisar documentación

Es esencial tener una buena redacción ya sea en oficios, solicitudes o correos electrónicos lo mismo ocurre en oficios que hay que tener una buena redacción y revisar que todo esté en orden

### Atención al público

Es donde tenemos la responsabilidad de atender a los clientes que llegan a la empresa además de responder sus dudas y consultas también brindarle un servicio de calidad para que el cliente se lleve una buena imagen de la empresa.

### Coordinación con otro departamento

Esto nos referimos a que el personal administrativo siempre se relaciona con varios departamentos ya que su rol es relacionarse con varios departamentos con diferentes áreas de manera que así se ayudan entre ellos.

## Recopilar información

Nos permite reunir información relevante por ello nos facilita la recopilación de datos importantes ya que de ese modo hace que la información recopilada sea la más importante porque está basada en argumentos ya conciso.

## Gestionar y tramitar documentos

Son actividades que en la actualidad es tan esencial como el redactar documentos, tramitar documentos ya sea de una oficina a otra o de un área a otra o a través de correos electrónicos ya que eso hoy por hoy se usa muy seguido en las empresas.

Si bien como ya lo hemos mencionado las tareas que realizan el personal administrativo son muy claras porque ellos emplean las funciones de redactar, revisar que todo esté bien realizar todas sus obligaciones de trabajo gestionar que el personal laboral cumpla con sus responsabilidades que mantenga al día con los procedimientos que se realizan en la oficina que entre todos mantengan una buena comunicación, todas estas funciones ya mencionadas se requiere dentro de una empresa para así poder mejorar la productividad laboral.

## Funciones del personal administrativo

Las funciones del personal administrativo son esenciales porque no solo nos permite un registro diario, sino que también es el ordenamiento de los trabajos de todos los días que se realizan en la empresa, además que al realizar las diferentes obligaciones debemos de tener limpio nuestro lugar de trabajo por ellos debemos considerar que el perfil que deben de tener es también sus actitudes y capacidades con la que el personal administrativo tienen que tener para poder manejar mejor su trabajo. (Daniel, 2019)

Según lo antes explicado cabe mencionar que el personal administrativo maneja varias funciones como lo es gestionar la documentación de la empresa, gestionar las reuniones pendientes, entre otras. Puesto que por ello es tan importante que en las empresas cuenten con personas que estén capacitadas para cada área, teniendo en cuenta como ya lo hemos venido mencionando tener un buen equipo de trabajo ayudara a que la empresa sea mucho mejor. (Chiavenato, 2018, pág. 18)

Es oportuno entender que la labor del personal administrativo es de gran ayuda porque son la base primordial del funcionamiento de toda empresa, además en la actualidad nos hemos dado cuenta que todas las empresas son exitosas cuando cuentan con un buen personal administrativo porque es el encargado de las obligaciones del día a día como el ver que todo esté en orden que exista una buena organización para así poder evitar complicaciones en el desarrollo de sus labores. (Edison, 2017, pág. 12)

El mayor logro de toda empresa es evolucionar a nivel de conocimientos que su área sea una de las mejores ya sea en admiración y buen trato a las personas, la gestión administrativa es importante siempre y cuando cumpla con sus funciones primordiales.

#### Planificación

Consiste en diseñar metas, objetivos y estrategias con el objetivo de plantear las ideas necesarias para poderlas realizar en un periodo de tiempo.

#### Organización

Esto nos permite diseñar una buena planificación que sea la que más requiera para así poder tener una buena organización que sea de gran ayuda, tanto como a los recursos humanos como a lo económico ya que esto posee la empresa para que pueda tener un mejor orden y desarrollar de tal modo un mejor trabajo.

#### Dirección

Nos ayuda a incentivar que el personal administrativo mantenga una buena relación con las demás áreas de tal modo que exista una buena organización y relación contante entre todos.

## Control

Consiste en ver si los funcionarios realizan todas sus obligaciones es el control que día a día se les hace para ver si avanzan de una manera rápida y eficaz para así poder modificar posibles errores.

## Responsabilidades del personal administrativo

- ✓ Brindar servicio de manera educada las tareas que tengan encomendadas.
- ✓ Redactar y hacer toda correspondencia que llegue a la empresa.
- ✓ La secretaria debe de tener amabilidad con el personal que labora en la empresa
- ✓ No andar en otras áreas sacando información de los asuntos internos no correspondiente a su trabajo.
- ✓ Pedir permiso si lo requiere, pero no debe de salirse de su lugar de trabajo sin su debido permiso.
- ✓ Ayudar con todo el personal administrativo con todas las funciones requeridas
- ✓ Atender de manera respetuosa a las personas que laboran en la empresa.
- ✓ Ver que todo esté en orden en la empresa.

Por lo ya antes mencionado las debemos de tener en cuenta el ser más organizado con nuestras labores, tener un orden y saber cuáles son nuestras responsabilidades en la empresa y de tal manera saber que siempre tenemos que tener respeto hacia las personas que laboran en la empresa. Además, debemos lo primordial es cumplir con las responsabilidades que día a día realizamos porque de esa manera si no existe un interés de nuestra parte no vamos a obtener una buena imagen hacia la institución.

## Riesgos laborales del personal administrativo

En la actualidad el personal administrativo se relaciona a varios riesgos en sus puestos de trabajo uno de ellos es como a despidos momentáneos, como suele pasar que hoy en día tener un trabajo estable es complicado por eso existen riesgos de despido de empleados ya sea por falta de presupuesto o porque su contrato ya expiro, también existe la carga laboral ya que siempre los empleados tienen excesos de trabajo lo que ellos optan por llevar sus trabajos a casa para así poder terminarlo y presentar a tiempo para evitar riesgos.

Según (Córdoba, 2019) “la Prevención de Riesgos Laborales consiste en un conjunto de medidas y actividades que deben de realizar en las empresas para poder así detectar las situaciones de riesgos e implementar las medidas necesarias para eliminarlas o minimizar sus efectos” (p.5).

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de la ejecución de las competencias laborales, se llevó a través de la investigación bibliográfica quien nos permitió determinar la recolección de datos significativos con el objetivo de conocer nuevos conocimientos acerca de las competencias laborales en la secretaria ejecutiva, puesto que son el conjunto de actitudes y personalidad que originan un desempeño exitoso en el puesto laboral, por otro lado se empleó la investigación descriptiva asimismo de esta manera nos permitió tener una investigación mucha más detallada de toda la situación dada lo que nos ha llevado con el objeto de estudio a realizar siendo así estos métodos utilizados para así poder plantear todo tipo de información que nos beneficie en la ejecución de toda la información recolectada.

El método que hemos utilizado en la presente investigación de las competencias laborales es el método inductivo porque nos ayudó a determinar posibles soluciones a problemas ya existentes en la investigación, de manera que nos permite observar los acontecimientos encontrados con la finalidad de poder describir y analizar todos los hechos ya encontrados para luego poder sacar nuestras propias conclusiones. Por lo tanto, con lo ya antes mencionado también se empleó el método deductivo, porque de esta manera nos permitió que los resultados vallan de lo general a lo particular, siendo así que en la población ya investigada de como resultado las pruebas obtenidas.

Sim embargo las técnicas a emplearse en la investigación del personal administrativo es la encuesta, la cual esta técnica será desarrollada e implementada en la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, a la coordinadora de la carrera y también a la secretaria, con la finalidad de demostrar cuáles son sus opiniones acerca del tema ya mencionado con el propósito de sacar posibles conclusiones a esta investigación realizada, con la finalidad para así establecer los hechos transcurridos que suscitaron a la investigación.

## RESULTADOS OBTENIDOS

En esta investigación se redacta sobre las importancias de las competencias laborales de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al personal administrativo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe donde podemos comprender que las competencias laborales son el conjunto de conocimientos a través de actitudes y cualidades que a lo largo del tiempo y experiencia van desempeñando en su espacio de trabajo.

Aunque las competencias laborales en las secretarías ejecutivas cumplen una función muy importante en el puesto de trabajo también podemos decir que desarrollan ideas propias de conocimientos requerido a lo largo de sus años laborales. Sin embargo, se ha podido determinar que el personal administrativo es una pieza clave en esta investigación porque nos ha permitido saber que uno de sus funciones son la responsabilidades y compromiso que deben de poseer para que su trabajo sea excelente y eficaz también podemos decir que el personal administrativo desarrolla en la empresa varias funciones como lo es en tener apoyo en su área, atención al público y también recopilar información estrechamente detallada y ordenada.

## SITUACIONES DETECTADAS

Es fundamental mencionar que, por la técnica aplicada en la investigación de las competencias laborales la cual fue la encuesta, se desarrolló 8 preguntas con el objetivo de describir cual era el problema que se había originado en las competencias laborales de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al personal administrativo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe. Además, cabe mencionar que se tomaron como muestra a 4 encuestados, los cuales son: la coordinadora de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, la secretaria y docentes la cual fue realizada mediante la plataforma de Google forms.

Cabe mencionar que las 8 preguntas que se realizó a las personas que se realizó la encuesta se analizaron 3 que han sido de gran importancia para el presente estudio, la cual se mencionara a continuación:

**2.) ¿Está de acuerdo que en las empresas existen las competencias laborales?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 2. Competencia Laboral**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	3	75%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Gráfico 2. Competencia laboral**



## **Análisis**

En eficacia con los resultados obtenidos realizadas a los beneficiarios de la investigación, dejó como resultado que el 75% de los encuestados están de acuerdo que creen que en las empresas existen las competencias laborales, mientras que el 25% están totalmente de acuerdo que creen que existen las competencias laborales.

## **Interpretación**

En base a esta interrogante se pudo observar en los resultados obtenidos que es importante que la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe incentive y motive más a conocer acerca de lo que significa las competencias laborales en la institución.

### **4.) ¿Está de acuerdo que las secretarías ejecutivas desempeñan un rol importante en la empresa?**

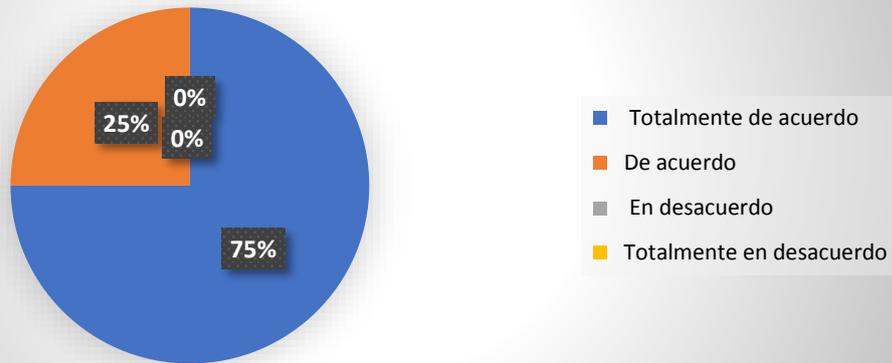
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 4. Secretarías Ejecutivas**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Totalmente de acuerdo	3	75%
De acuerdo	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Gráfico 4. Competencias Secretariales**

**4.) ¿Esta de acuerdo que las secretarias ejecutivas desempeñan un rol importante en la empresa?**



**Análisis**

Como se demostró en la encuesta, el 75% de los encuestados han demostrado que están totalmente de acuerdo que las secretarias ejecutivas si desempeñan un rol importante en la empresa, mientras que el 25% no están de acuerdo que desempeñan un rol importante.

**Interpretación**

En base a esta interrogante se pudo observar en los resultados obtenidos, que se obtuvo que las secretarias si desempeñan un trabajo importante en la empresa porque a lo largo de los años de experiencias van desarrollando sus conocimientos y actitudes.

**7.) De acuerdo a su experiencia laboral ¿Considera que es importante que el personal administrativo se capacite?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 7. Personal Administrativo**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	3	75%
De acuerdo	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Gráfico 7. Personal administrativo**



**Análisis**

Después del resultado de esta pregunta se puede determinar que el 75% de los encuestados están totalmente de acuerdo que es importante que el personal administrativo se capacite, mientras que el 25% está de acuerdo que es importante que se capaciten.

**Interpretación**

En base a esta interrogante se pudo observar que el personal administrativo debería capacitarse para que pueda desarrollar más conocimientos y se prepare en diferentes temas que desconoce y logre tener un mejor desempeño.

## SOLUCIONES PLANTEADAS

En relación de los resultados obtenidos a través de la encuesta pudimos evidenciar y determinar cuáles han podido ser el motivo que ocasiono la problemática, por lo que las competencias laborales en el personal administrativo tienen problemas al momento de desempeñar sus funciones en las empresas debido que muchos tienen desconocimiento del tema, es por eso que al realizar la investigación pudimos aportar alguna información relacionada a las competencias laborales que existen en la empresa.

Por ello es importante que en la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe implemente capacitaciones que estén relacionadas en el área que laboran que el personal administrativo, estas estrategias se han implementado en el presente estudio mediante los diferentes temas es así como las capacitaciones ayudarían mucho a desarrollar más sus conocimientos, y actitudes dentro de la empresa es así como de esta manera desarrollarían más sus habilidades de trabajar es por ello que de esa manera aumentarían más sus conocimientos en su área de trabajo. Cabe mencionar que el no saber de las competencias laborales no le haría pensar que no pueda seguir ejerciendo sus conocimientos en la empresa.

## CONCLUSIÓN

De esta manera la investigación nos permitió recopilar toda la información en relación con esta temática se pudo llegar a las siguientes conclusiones. Las competencias laborales son actitudes y cualidades que posee todas las personas, se logró identificar las competencias laboral básicas, genéricas y específicas donde nos permitió saber más a fondo de que significa cada una de las competencias también nos permito identificar cual es el enfoque de las competencias laborales de qué manera nos ayudaría a desarrollar nuestros conocimientos en la empresa.

Se analizo las evaluaciones de las competencias laborales donde pudimos determinar acerca del comportamiento humano cuales son las funciones que debería realizar dentro de la empresa. Además, cabe recalcar que también se identificó los enfoques de las competencias laborales lo que nos permitió desarrollar y determinar los resultados obtenidos sobre las capacidades que tienen cada persona por ello se demostró conocer la importancia de cada una de ellas de como al pasar el tiempo se van desarrollando en su área.

Es importante mencionar que la problemática de esta investigación es que en la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe debería de implementar capacitaciones al personal administrativo para que así ellos obtengan y desarrollen conocimientos previos para trabajar dentro del área y de qué manera sus conocimientos de estudio obtengan una mejor influencia al momento de atender ya sea al personal administrativo la manera que se comportan en su lugar de trabajo.

## RECOMENDACIÓN

Alcanzar los resultados obtenidos por medio de las conclusiones se planteó que se recomienda que haya una mayor importancia acerca del tema que se informen de una manera más clara y precisa, que para lograr ser una buena secretaria ejecutiva deben de estudiar e informarse más donde es por ello que deberían de desarrollar estrategias de trabajo que permita que en sus actividades laborales sean más eficientes

Por otro lado, es aconsejable que la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe proporcione capacitaciones al personal administrativo para que de esa manera obtengan nuevos conocimientos y estén más apto en capacidades pensamientos y destrezas, para así lograr un mejor trabajo.

Además también es recomendable el uso de las competencias laborales en el espacio de trabajo porque ayudaría a dar solución a problemas ya existentes ya que de esa manera permiten desarrollar y determinar los resultados obtenidos sobre las capacidades que tienen cada persona por ello hay demostrarían conocer la importancia que tienen las competencias laborales en la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano, T. (2017). Competencias genericas. En altamirano. huacho: ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL.
- Becerra. (2019). enfoque conductista. lima: Editorial americana.
- Bermejo. (2017). EVALUACION DE LAS COMPETENCIAS LABORALES. editorial competencia laboral.
- Chiavenato. (2 de julio de 2018). funciones administrativas. MEXICO: interamericana S.A.
- Córdoba. (2019). Riesgo laboral . madrid: stroop editorial.
- Daniel. (19 de diciembre de 2019). *funciones del personal administrativo*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/funciones-del-personal-administrativo>
- Edison. (18 de 03 de 2017). Proceso administrativo. *Importancia.org*, pág. 2.
- Gonzales. (2018). categorizacion por competencia. En gonzales. barranquilla colombia: metodos de compasacion por competencias.
- jaime, Alles. (10 de julio de 2018). Las competencias laborales son el conjunto de actitudes y personalidad. CAMPUS DE QUETZALTENANGO. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- lopez, t. (12 de 5 de 2018). *competencia laboral*. MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESAS DE SERVICIO. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56789/1/LAS%20COMPETENCIAS%20Y%20EL%20DESEMPE%20c3%91O%20LABORAL-TESES%20AGUILAR%20Y%20VERA-FINAL%20CORREGIDO%20%281%29.pdf>
- luis, M. (2016). competencias basicas. En altamirano. tipos de competencia laboral.
- Mertens. (2016). Enfoques de competencias laborales. organizacional . Obtenido de <https://1library.co/article/enfoques-de-competencias-laborales-definici%C3%B3n-del-problema.y4ww1p0q>
- Vargas. (2019). enfoques holistico. library EDITORIAL.

# **ANEXOS**

## FORMATO DE ENCUESTA

**1) ¿Conoce acerca de las competencias laborales?**

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

**2) ¿Está de acuerdo que en las empresas existen las competencias laborales?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**3) ¿Está de acuerdo que el personal administrativo debe de cumplir sus responsabilidades?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4) ¿Está de acuerdo que las secretarias ejecutivas desempeñan un rol importante en la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**5) ¿Conoce para qué sirven las normas de competencia laboral?**

- Conozco
- Poco conozco

- Desconozco

**6) ¿Está de acuerdo que el personal administrativo reciba talleres de integración laboral?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**7) De acuerdo a su experiencia laboral ¿Considera que es importante que el personal administrativo se capacite?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8) ha medida que ha pasado el tiempo ¿Considera que el personal administrativo tiene que poseer los suficientes conocimientos para realizar sus tareas eficazmente?**

- Muy de acuerdo
- Algo de acuerdo
- En desacuerdo

## TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS

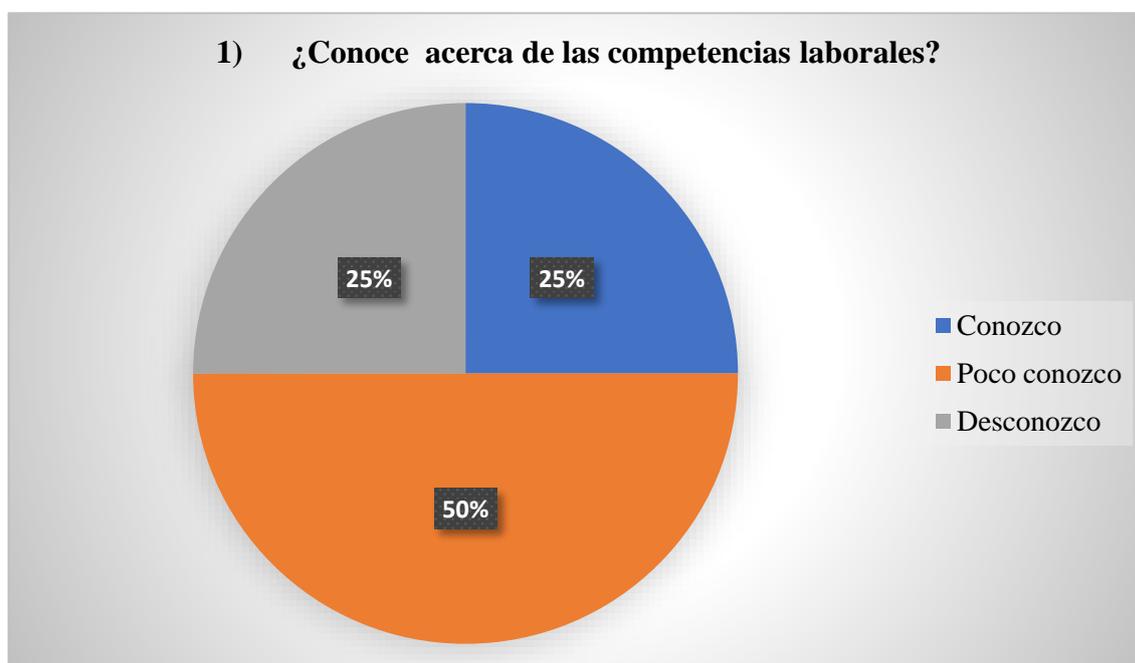
### 1.) ¿Conoce acerca de las competencias laborales?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

**Tabla 1. Competencias laborales**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
<b>Conozco</b>	1	25%
<b>Poco conozco</b>	2	50%
<b>Desconozco</b>	1	25%
<b>Total</b>	4	100%

**Gráfico 1. Competencias laborales**



## **Análisis**

En la encuesta aplicada se desarrolló la pregunta que si conoce acerca de las competencias laborales y los resultados que se obtuvo fue que un 50% poco conoce y un 25% que poco conocen y un 25% que desconocen del tema.

## **Interpretación**

Las personas no están capacitadas acerca de lo que se refleja las competencias laborales se trata de tener una comprensión y preparación en el proceso de selección de personal, porque aun con la culminación de todos los aspectos básicos, es necesario perfeccionar las habilidades empresariales y para ello es necesario saber esto.

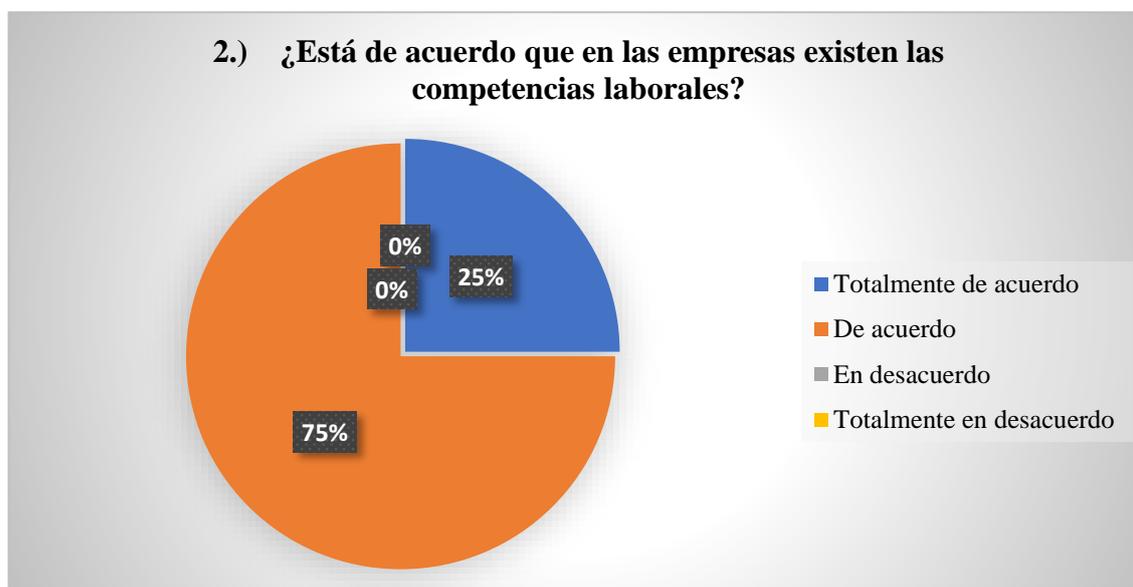
### **2.) ¿Está de acuerdo que en las empresas existen las competencias laborales?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 2. competencia laboral**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Totalmente de acuerdo	1	25%
De acuerdo	3	75%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Gráfico 2. Competencia Laboral**



### **Análisis**

En eficacia con los resultados obtenidos realizadas a los beneficiarios de la investigación, dejó como resultado que el 75% de los encuestados están de acuerdo que creen que en las empresas existen las competencias laborales, mientras que el 25% están totalmente de acuerdo que creen que existen las competencias laborales.

### **Interpretación**

En base a esta interrogante se pudo observar en los resultados obtenidos que es importante que la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe incentive y motive más a conocer acerca de lo que significa las competencias laborales en la institución.

### **3.) ¿Está de acuerdo que el personal administrativo debe de cumplir sus responsabilidades?**

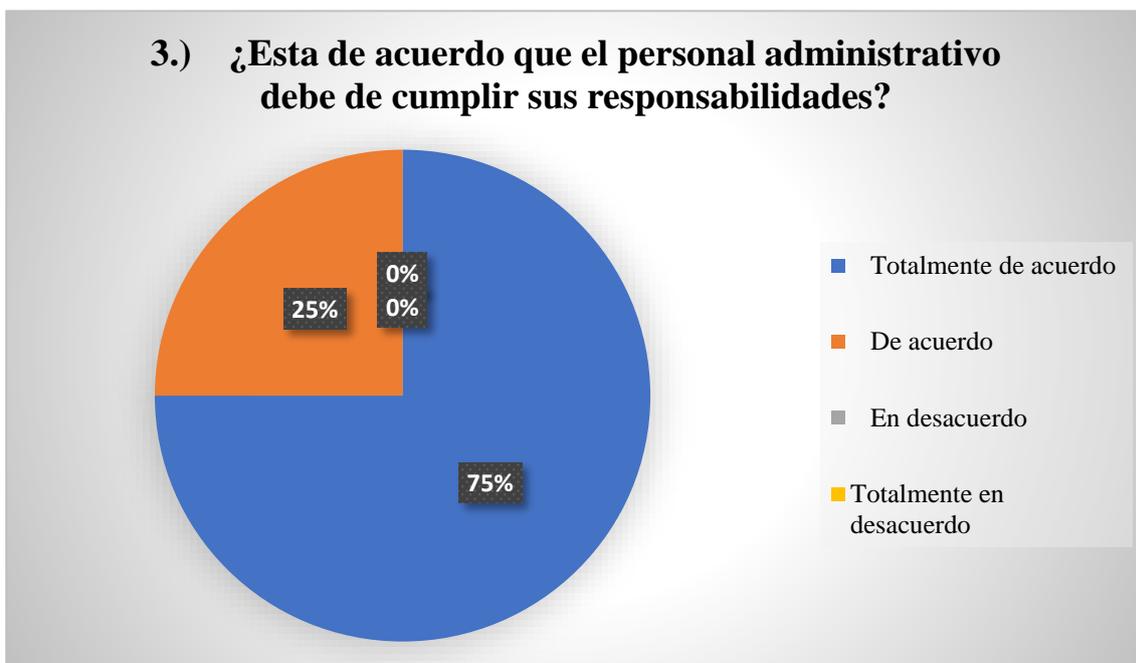
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 3. Personal Administrativo**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Totalmente de acuerdo	3	75%
De acuerdo	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Gráfico 3. Personal Administrativo**



### Análisis

En la encuesta aplicada, se realizó la pregunta al personal administrativo sobre si debe de cumplir sus responsabilidades un 75% contestó que sí está de acuerdo, y mientras que el 25% contestó que está de acuerdo que deben de cumplir sus responsabilidades.

### Interpretación

El resultado que se pudo evidenciar es que el 75 % del personal consideran que si es necesario que el personal administrativo debe de cumplir sus responsabilidades ya que esto les genera un excelente beneficio en su desempeño laboral.

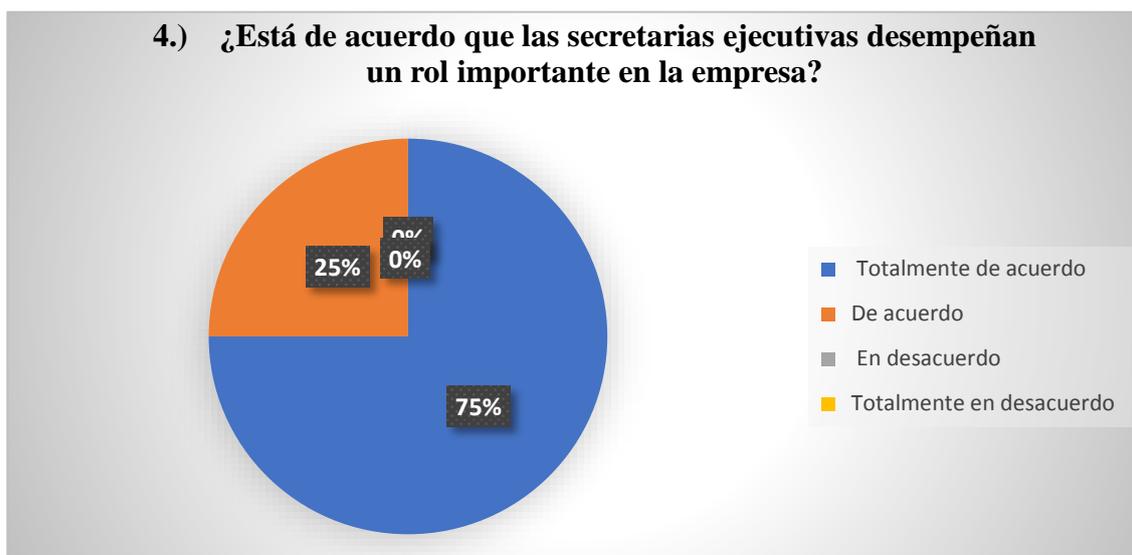
**4.) ¿ Está de acuerdo que las secretarias ejecutivas desempeñan un rol importante en la empresa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 4. secretarias ejecutivas**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Totalmente de acuerdo	2	75%
De acuerdo	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

#### Gráfico 4. Competencias Secretariales



#### Análisis

Como se demostró en la encuesta, el 75% de los encuestados han demostrado que están totalmente de acuerdo que las secretarias ejecutivas si desempeñan un rol importante en la empresa, mientras que el 25% no están de acuerdo que desempeñan un rol importante.

#### Interpretación

En base a esta interrogante se pudo observar en los resultados obtenidos, que se obtuvo que las secretarias si desempeñan un trabajo importante en la empresa porque a lo largo de los años de experiencias van desarrollando sus conocimientos y actitudes.

#### 5.) ¿Conoce para qué sirven las normas de competencia laboral?

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

**Tabla 5. Competencia Laboral**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
<b>Conozco</b>	1	25%
<b>Poco conozco</b>	3	75%
<b>Desconozco</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Gráfico 5. Competencia laboral**



**Análisis**

Como se demostró en la encuesta, el 75% de los encuestados conocen para que sirven las normas de competencia laboral, mientras que el 25% no conocen para que sirven.

**Interpretación**

Con base en esta pregunta, se puede ver que el 75% poco conocen acerca de las normas de competencia laboral por ende el personal administrativo tiene que hacer la

convocatoria y capacitar a todos los empleados de la empresa para así poder tener un mejor desempeño y optar por la capacitación empresarial.

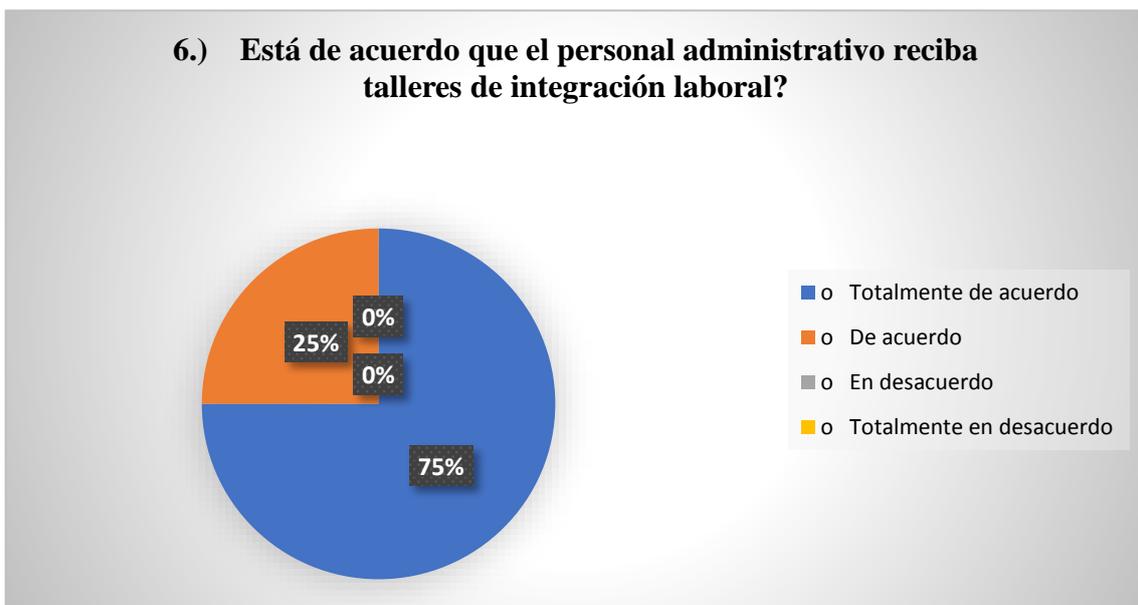
**6.) ¿Está de acuerdo que el personal administrativo reciba talleres de integración laboral?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 6. Integración laboral**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Totalmente de acuerdo	3	75%
De acuerdo	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Gráfico 6. Integración Laboral**



## Análisis

En la encuesta aplicada al personal administrativo se realizó la pregunta si que esta de acuerdo que el personal administrativo reciba talleres de integración laboral y el 75% contestó que esta totalmente de acuerdo que reciba talleres de interacción mientras que el 25% que esta de acuerdo.

## Interpretación

En base a esta interrogante se evidencia que implementando talleres de integración laboral nos ayudaría al desarrollo de sus actividades en dicha institución, este tipo de talleres de integración laboral ayuda al sistema de participación a la empresa ya que facilitan un mejor ambiente laboral y además el interés que se le tiene para así llegar a la excelencia.

### 7.) De acuerdo a su experiencia laboral ¿Considera que es importante que el personal administrativo se capacite?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 7. Personal Administrativo**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Totalmente de acuerdo	3	75%
De acuerdo	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

## Gráfico 7. Personal Administrativo



### Análisis

Después del resultado de esta pregunta se puede determinar que el 75% de los encuestados están totalmente de acuerdo que es importante que el personal administrativo se capacite, mientras que 25% está de acuerdo que es importante que se capaciten.

### Interpretación

En base a esta interrogante se pudo observar que el personal administrativo debería capacitarse para que pueda desarrollar más conocimientos y se prepare en diferentes temas que desconoce y logre tener un mejor desempeño.

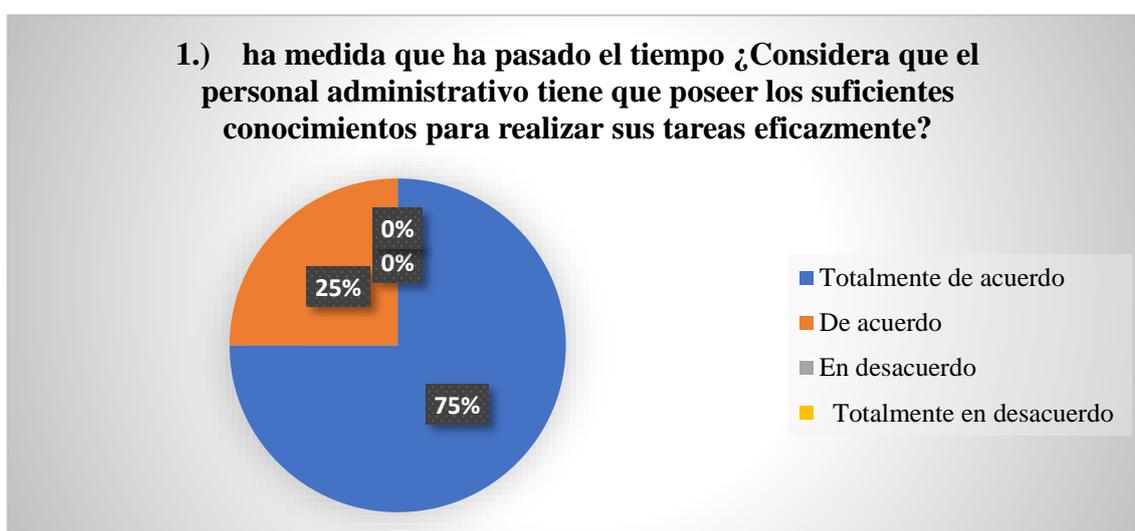
**8.) ha medida que ha pasado el tiempo ¿Considera que el personal administrativo tiene que poseer los suficientes conocimientos para realizar sus tareas eficazmente?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Tabla 8. Personal administrativo**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Totalmente de acuerdo	3	75%
De acuerdo	1	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 8. Personal administrativo**



### **Análisis**

En la encuesta aplicada se realizó la última pregunta expresando que si se considera que el personal administrativo tiene que poseer los suficientes conocimientos para realizar sus tareas eficazmente. El 75% contestó que, está totalmente de acuerdo, mientras que el 25% está de acuerdo que deba poseer conocimientos para poder ejercer su trabajo.

### **Interpretación**

En base a esta pregunta se puede evidenciar en los resultados obtenidos no son desfavorables ya que el 75% indico que es si es necesario el personal administrativo tiene que poseer los suficientes conocimientos para realizar sus tareas eficazmente, siendo esto el beneficio esencial para el crecimiento de la institución.

## OFICIO ASIGNACION DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



**OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022**

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021-Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



FORMA AUTENTICADA POR  
VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

## OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCION EN LA QUE SE REALIZARA LA INVESTIGACION



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 2, 2022

Señora:

Lcda. María Elena Salazar. MSC  
COORDINADORA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
Av. Universitaria, Km 2 1/2 Av. Montalvo.  
Babahoyo- Los Rios

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ADRIAN CEDEÑO MAYERLI ROCIO**, con cédula de identidad **#092805790-0** 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(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); 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 secretarial con el tema: "COMPETENCIAS LABORALES DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO EN EL AÑO 2021". Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted (es), muy atentamente;

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

## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Encuesta realizada a través de Google forms.

# Competencias laborales de las secretarias ejecutivas y su influencia en la atención al personal administrativo de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la ciudad de Babahoyo en el año 2021

1) ¿Conoce usted acerca de las competencias laborales? \*

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

2) ¿Cree usted que en las empresas existen las competencias laborales? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3) ¿Cree usted que el personal administrativo debe de cumplir sus responsabilidades? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4) ¿Cree usted que las secretarias ejecutivas desempeñan un rol importante en la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5) ¿Conoce usted para qué sirven las normas de competencia laboral? \*

- Conozco
- Poco conozco
- Desconozco

6) ¿Está usted de acuerdo que el personal administrativo reciba talleres de integración laboral? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

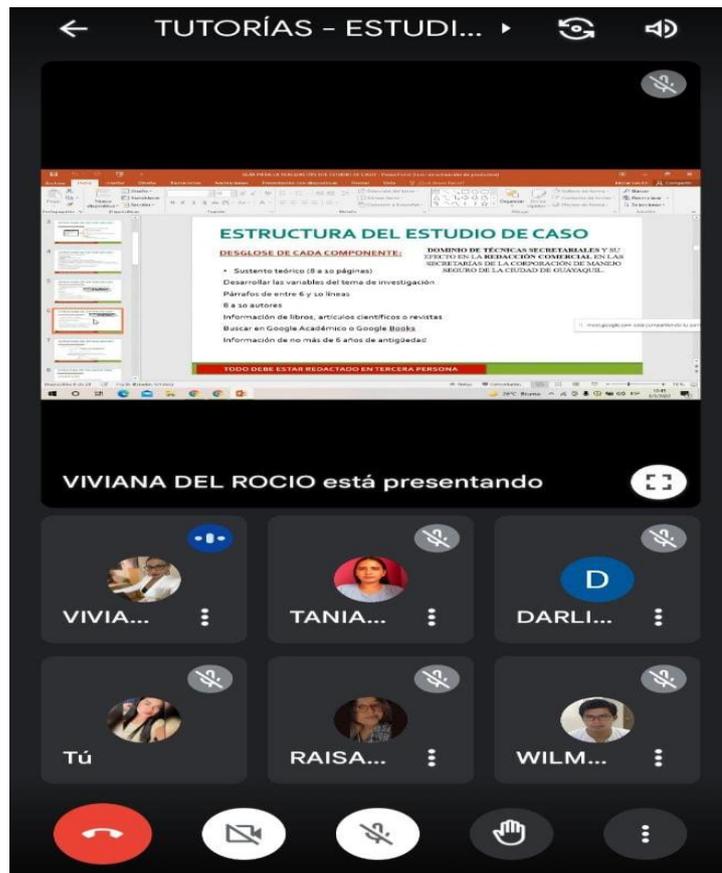
7) De acuerdo a su experiencia laboral ¿Considera usted que es importante que el personal administrativo se capacite? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8) ha medida que ha pasado el tiempo ¿Considera usted que el personal administrativo tiene que poseer los suficientes conocimientos para realizar sus tareas eficazmente? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Foto 2. Reunión con la docente tutor explicando cómo va la estructura del estudio de caso.**



**Foto 3. Última tutoría con la docente tutor.**

