



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 PROFESIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CAMPO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

GOMEZ ZAMORA PATRICIA GABRIELA

TUTORA:

SAA MORALES ANGELA SECUNDINA

BABAHOYO- ECUADOR

2022

DEDICATORIA

El presente estudio de caso especialmente se lo dedico a mis padres, abuelos y a mi hermano que son mis pilares fundamentales para mi vida, brindándome su apoyo, amor, comprensión, felicidad y me han llenado de grandes lecciones y valores excelentes desde el comienzo de mi carrera, porque fueron los personajes principales de este objetivo logrado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme este logro, a mi familia por su apoyo incondicional, a la Universidad Técnica de Babahoyo por abrir las puertas de sus aulas y ser parte esencial de este logro. También agradezco a cada uno de los maestros que nos brindaron todos sus conocimientos, consejos y experiencias, que serán fundamentales para mi desarrollo profesional.

Resumen

La investigación actual se ha implementado para el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, teniendo como objetivo de comprender cuales son las competencias profesionales de las secretarias que influyen en el campo laboral. Teniendo como un aspecto negativo el uso la tecnología. En el primer paso, estaba buscando obtener muchos conceptos diferentes que nos ayudan a entender significativamente este tema. En esta investigación se utilizó la metodología cualitativa, cuantitativa y el tipo de investigación descriptiva, la cuales fueron fundamentales para el logro del objetivo del presente estudio de caso, además, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información la que brindo información necesaria y relevante para establecer conclusiones válidas.

Palabras claves: Competencias profesionales, perfil profesional, secretaria

Abstract

The current research has been implemented for the administrative staff of the Faculty of Legal, Social and Educational Sciences of the Technical University of Babahoyo, with the objective of understanding what are the professional skills of the secretaries that influence the labor field. Having as a negative aspect the use of technology. In the first step, I was looking to get a lot of different concepts that help us meaningfully understand this topic. In this research, the qualitative and quantitative methodology and the type of descriptive research were used, which were fundamental for the achievement of the objective of the present case study, in addition, the survey was used as a technique for collecting information.

Keywords: Professional skills, professional profile, secretary

Índice

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Introducción	1
Desarrollo	2
Justificación	2
Objetivos	3
Objetivo general	3
Sustentos Teóricos	3
Técnicas aplicadas para la recolección de información	11
Resultados obtenidos	13
Situaciones detectadas	18
Soluciones planteadas	19
Conclusiones	21
Referencias Bibliográficas	22
Anexos	24

Introducción

El presente estudio de caso se lo realizó en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, donde se pudo evidenciar que aunque las secretarias realicen actividades como la planeación, coordinación y control, para ayudar a maximizar la ejecución del trabajo administrativo, contribuyendo de una u otra forma a la institución, estas carecen de conocimiento para mejorar y potenciar sus competencias profesionales como las habilidades, destrezas y actitudes, esta carencia ha generado consecuencias al momento de realizar correctamente su trabajo, insatisfacción de los usuarios, atrasos en las gestiones administrativa, entre otros, lo que afecta en su desempeño laboral.

Algunos factores pueden verse afectados negativamente a la labor profesional de una secretaria entre ella están no potenciar y carecer de competencias profesionales; en muchos casos, evita el rendimiento idóneo del trabajo, creando problemas en el proceso de desarrollo administrativo entre otros factores; no poseer o potenciar los adecuados conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, pueden ser factores que influyan en el campo laboral.

El presente estudio de caso se enmarca bajo la línea de investigación Procesos Secretariales, orientado con las competencias profesionales de las secretarias en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, las cuales tiene como función primordial es poder desarrollar todas sus funciones y actividades de manera eficaz y eficiente en un contexto de trabajo determinado, haciendo uso de sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Además, este estudio de caso tiene como objetivo determinar cuáles son las competencias profesionales de las secretarias y su influencia en el campo laboral en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación; mediante la aplicación de la encuesta, se obtuvo

información necesaria, relevante y detallada para establecer conclusiones validas en el presente estudio de caso.

Desarrollo

Justificación

El presente estudio de caso tiene como finalidad determinar la importancia de las competencias profesionales y su influencia en el campo laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación debido a que estas competencias son conocimientos logrados para que una secretaria perfeccione su misión en una empresa, organización o institución, esto es consistente con las buenas técnicas que se pueden lograr aplicándolas de maneras eficaz y eficiente ante los requerimientos del puesto. También se conocen como la capacidad productiva de una persona en cuanto a conocimiento, habilidades y actitudes requeridas en un determinado contexto de trabajo.

Esta investigación hará un aporte significativo al personal administrativo con una amplia gama de antecedentes que reforzará sus habilidades y el buen desempeño en sus áreas de trabajo, ya que esta profesión se ha vuelto más relevante para lo cual se necesita el desarrollo y fortalecimiento de las competencias profesionales de las secretarias para el cumplimiento de un buen desempeño en el campo laboral de una empresa, organización o institución.

El presente estudio de caso es factible porque existe una amplia variedad de información importante e impactante en forma de artículos científicos, tesis, ensayos, entre otros. También vemos la predisposición del personal administrativo. Además, lo que se busca es crear un impacto significativo en el lugar de trabajo, con un grupo de secretarios óptimos para realizar diversas funciones asignadas a ellos.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la importancia de las competencias profesionales y su influencia en el campo laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación.

Sustentos Teóricos

Competencias profesionales

Según Alles (2010) afirma que las “Competencias profesionales se refieren a un campo del quehacer laboral, las que definen la capacidad productiva de una persona en cuanto a sus conocimientos, habilidades y actitudes que son requeridas en un determinado contexto de trabajo”. Criterio que es compartido con Ogallar Aguirre (2007) que argumenta que las competencias profesionales; “Se trata de un conjunto de conocimientos, capacidades y aptitudes, necesarios para realizar las actividades, trabajo requerido por los objetivos y metas de producción y productividad de diferentes empresas y contextos de producción”.

Es por ello, que las competencias profesionales se consideran herramientas importantes para el desempeño de funciones en cualquier ámbito o actividad laboral con calidad, eficiencia y eficacia. Con los criterios citados por los autores, podemos determinar que el desarrollo de las competencias profesionales exige la aplicación efectiva de todos los conocimientos académicos, que permitan el ejercicio de una profesión, de acuerdo con los niveles exigidos del puesto de trabajo.

La competencia define las conductas que producen resultados para la organización o la empresa, ya sea en el desempeño de un rol/posición o en otras situaciones organizacionales. La aplicación de estas habilidades depende en gran medida de la calidad, rapidez y éxito de su uso. El talento basado en habilidades ha demostrado ser un método muy confiable para predecir el éxito o el fracaso de una persona en un puesto particular en una institución u organización en particular.

La secretaria ejecutiva

Acosta Burbano (2016) afirma que;

La secretaria ejecutiva contribuye a la organización en la gestión de la resolución de problemas o habilidades para resolver problemas, en la dirección de gestionar la preparación y transferencia de información a otras áreas, promoviendo relaciones efectivas con los sistemas internos y externos.

Perfil profesional de las secretarías

En las diversas instituciones, organizaciones o empresas requieren un perfil de las secretarías ejecutivas o secretarios, ya que deben ser expertos en el campo en el que se desempeñarán, constituyendo muchas veces un conjunto de cualidades o valores, capaces de realizar varias tareas al mismo tiempo, además, de poseer excelentes habilidades de comunicación y etiqueta telefónica. Órdoñez Gutiérrez & Sanchez Sosa (20018) argumenta que;

El perfil profesional es todo el conocimiento, las habilidades y las habilidades que la Secretaría o el Ministro han desarrollado su eficiencia profesional de trabajo en la Oficina, en esta formación profesional, en esta formación profesional, existen una calidad necesaria básicamente para desarrollar sus tareas diarias, brindar servicios de calidad y

temperatura para los usuarios. , jefes y colegas, para lograr los objetivos y mantener los mismos al mismo tiempo, al mismo tiempo, alto nivel de niveles de desempeño institucional.

Además, Bravo Franco & Cobacango Villavicencio (2018) manifiesta que;

Actualmente, los nuevos perfiles secretariales deben ser altamente flexibles para adaptarse a diferentes situaciones y desafíos laborales, dependiendo del tiempo, ritmo acelerado y panorama altamente competitivo, además deben ser auto dirigidos y tener capacidad para tomar decisiones en las situaciones que se presenten. cuando el jefe suele delegar. A estas habilidades y destrezas, también se esperan de un asistente aspectos adicionales, como poder de decisión, manejo de secretos y sigilo, nivel de compromiso e interés por la imagen de su personal.

Con el tiempo, el perfil profesional de la secretaria no pasa de moda, sino que suma más responsabilidades. Ya que además de ayudar a su jefe en las tareas de oficina, la secretaria también se encarga de colaborar en la elaboración de presentaciones y resolver situaciones de conflicto, por lo que debe saber poner las cosas en orden, priorizar, asignar trabajo y saber escuchar y comunicar. El trabajo de secretariado es una función esencial en cualquier tipo de negocio, tanto en el mundo corporativo como en la industria, las instituciones educativas o las profesiones independientes. El secretario contribuye a la buena marcha de los negocios mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. Colorado Zambrano (2017)

Podemos decir que, el concepto de secretaria ha cambiado significativamente: ahora se ha convertido en una asistente, teniendo la capacidad de asumir las responsabilidades autorizadas o delegadas por ella, con total fiabilidad. Las secretarias tienen la capacidad y pueden resolver

problemas generadas en un contexto de trabajo determinado, lo que facilita el trabajo. En resumen, el cambio permite a las secretarias asistir a sus jefes de manera más amplia y directa e independiente. La secretaria, en la actualidad debe, con el mínimo de las directrices generales, proporcionará informes, notas y archivos de manera correspondiente y realizarán actividades que faciliten el trabajo del empleador, seguro y eficiente. Para esto, también debe saber, a la extensión necesaria, las características generales y los hábitos de trabajo del personal.

Funciones principales de las secretarias

Las funciones de una secretaria en una empresa son las de colaborar y dar soporte a su jefe para conseguir un buen trabajo. es dar soporte y colaboración a su jefe para que logre cumplir con su rol dentro de la organización, sin retrasos ni distracciones. Por ello a continuación se determinan las funciones principales de una secretaria:

- **Atención al público:** La atención al público es la tarea más importante que realizará la secretaria. El trabajador o trabajadora deberá responder a las llamadas recibidas dentro de la oficina y registrarlas. La recepcionista recibirá a todos los visitantes que accedan a la empresa. Por ello, se deberá guardar una imagen corporativa correcta dentro del lugar de trabajo.
- **Gestión de la agenda:** La secretaria o secretario deberá mantener actualizada la agenda de su jefe para poder llevar una buena organización diaria. En dicha agenda deberá indicar todos los reflejar los compromisos laborales y personales que sean requeridos.
- **Gestión de documentos:** La recepcionista deberá recibir y gestionar toda la correspondencia de la persona al cargo, deberá redactar y responder a la mayoría de emails o cartas recibidos.

Deberá estar formada en el manejo de aplicaciones informáticas que le sirvan para poder desarrollar sus funciones con documentos con rapidez y agilidad. Tendrá que administrar y apuntar todos los asuntos que sean tratados en las reuniones realizadas en la empresa para un mayor control.

- **Organización de la oficina:** El secretario o secretaria deberá manejar y mantener el equipo informático y del mobiliario en la oficina como pueden ser los teléfonos, muebles, archivadores, fotocopiadoras, etc. Llevará el manejo del inventario de y equipos de oficina. Mantendrá el orden de los sistemas de archivos electrónicos y físicos para que la información esté disponible en todo momento y mantendrá su trabajo de manera organizada y limpia para los empleados de la empresa o visitantes.
- **Manejo de información:** Entre las funciones principales de una secretaria son las mantener eficientemente toda información que sea importante para el desarrollo del trabajo en la empresa. Deberá mantener el control de los documentos importantes o legales como pueden ser albaranes, facturas o contratos.
- **Vigilancia administrativa:** Es tarea de la secretaria la de vigilar que se cumplan los procedimientos y políticas necesarias para administrar los bienes de la oficina. Tendrá que validar los datos reflejados en las operaciones presupuestales.

Competencias y habilidades de las secretarias

Ante lo mencionado, es muy importante que la secretaria posea, maneje y practique las siguientes competencias profesionales:

Competencias.

- Manejo de la agenda

- Soporte del ejecutivo
- Correcto manejo tecnológico en la oficina
- Competencia digitales
- Preparación y coordinación de reuniones
- Comunicación efectiva y eficiente
- Organización de la oficina
- Resolución de problemas
- Imagen y comportamiento profesional
- Desarrollo profesional
- Atención a múltiples directivos o gerentes
- Gestión adecuada de tareas y proyectos
- Buena administración del tiempo.

Habilidades.

- Escuchar activamente las indicaciones dadas por los superiores.
- Comprensión de lectura.
- Gestión del tiempo.
- Comunicación efectiva con los compañeros de trabajo y clientes.
- Escribir con coherencia los informes y memos que se requieran.
- Pensamiento crítico.
- Aprendizaje proactivo.
- Coordinación de personal, servicios.
- Revisión de documentación.

En resumen, todas estas competencias y habilidades son requeridas en un departamento administrativo porque garantizan la efectividad y la eficacia de las personas en el desempeño de sus deberes como secretaria.

Desempeño laboral

Para Palací Descals (2005) “El desempeño es el valor que se debe contribuir a la organización de las diferentes etapas de comportamiento alcanzadas por un individuo durante un período de tiempo”. En este sentido, el desempeño laboral corresponde a las acciones o comportamientos observados en los empleados que se relacionan con las metas de la organización y se pueden medir en términos de la habilidad y contribución de cada persona para la empresa, organización o institución. Esta actividad puede o no tener éxito, dependiendo de un conjunto de características que se manifiestan en el comportamiento. Pedraza, Amaya, & Conde (2010) argumentan que;

El desempeño de los empleados siempre se ha considerado la base para el desarrollo eficaz y exitoso de una organización; Por ello, los responsables de RRHH ahora están muy interesados en aspectos los cuales puedan permitir no solo medirlo sino también optimizarlo.

En este sentido, las organizaciones de todo tipo deben diseñar e implementar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera rápida y efectiva las fallas y limitaciones documentadas, corregirlas y asegurar el logro de las metas y objetivos organizacionales.

Los directivos y jefes deben optimizar este aspecto mediante la implementación de cinco las estrategias propuestas por Robbins & Judge (2012) para mejorar el desempeño laboral:

Comunicación: Mejorar las técnicas de comunicación en todas las líneas.

Compensación: Hay un plan de compensación y una recompensa atractiva, relacionada con qué concurso se puede proporcionar con la misma posición y responsabilidad.

- **Reconocimiento:** conciencia del trabajo de los colaboradores cuando este rango objetivo y lo observó cuando aún no se han logrado.
- **Capacitación:** los colaboradores de capacitación sobre el progreso están disponibles en su misión para darle las herramientas necesarias para promover la creatividad.
- **Ubicación:** Ubicar al colaborador en el puesto idóneo.

Estas habilidades son tan importantes que hoy obligan a los estudios en diferentes carreras que hacer con la administración de empresas y otras carreras de administración. También se proponen estudios sobre habilidades, en cursos cortos propuestos por diferentes niveles de niveles más altos.

Evaluación del desempeño

Gan & Triginé (2012) afirman que “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del valor que una persona demuestra, por sus características personales y/o prestaciones, a la empresa, organización o institución de la que forma parte, expresada periódicamente conforme a un preciso procedimiento”. Aunque la evaluación del desempeño tiene fines de uso diferentes, un fin habitual es vincular el rendimiento con los niveles de remuneración; Más específicamente, con su sección variable. Aunque la evaluación de las posiciones conduce a partes fijas, las contribuciones individuales se asocian con las variables.

Esto se logra que la remuneración es como un resultado entero de las contribuciones y se tienda al principio de la equidad

La evaluación es un proceso que está sucediendo debido a la cultura de la organización, más específicamente, el resultado de una cultura del objetivo especificada en una o dos entrevistas anuales, al menos una entrevista completa cada año y rastreado hasta seis meses. En ella, en sus acuerdos habituales, solo interfirieron con la evaluación inmediata evaluada y más alta, aunque existen otras formas, como la revisión de 3600 y están referenciadas exclusivamente, las acciones de los colaboradores en el período de evaluación. Por lo tanto, no deben ser referenciados en entrevistas con problemas pasados, solo en el momento de la evaluación.

Técnicas aplicadas para la recolección de información

El presente estudio de caso se ha desarrollado a través de los métodos cualitativo y cuantitativo, que de acuerdo a Velázquez (2022) el método cualitativo es el que “permite obtener datos no cuantificables de calidad o de la opinión de los participantes para llegar a la conclusión del proceso” y el método cuantitativo es el que “utiliza preguntas con la finalidad de obtener información cuantificable para realización de un análisis estadístico el cual permitirá conclusiones válidas para la investigación”. Es decir, el método cuantitativo se basa en “números”, datos y estadísticas. En contraste, en el método cualitativo, nos permitió recopilar información relevante sobre un tema determinado que está en estudio. Estos métodos permitieron obtener diferentes puntos de vista sobre los fenómenos de estudio. Ambos enfoques son de mucha importancia para el proceso porque recogen una gran cantidad de datos.

Además, el presente trabajo también se basa en el tipo de investigación descriptiva la cual se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su

estudio. Trata de proporcionar información sobre qué, cómo, cuándo y dónde, con respecto al problema de la investigación, sin prioridad a responder "por qué" la cuestión del sucedió el problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar "describe", no explica (Mejia Jervis, 2020). Las investigaciones descriptivas, a diferencia de otro tipo de investigaciones, realizan su investigación sin alterar ni manipular ninguna de las variables del fenómeno, limitándose únicamente a medirlas y describirlas. Además, es posible hacer predicciones futuras, aunque se consideren prematuras o fundamentales.

Por lo tanto, se aplicó la técnica de recolección de información como lo es la encuesta, Bastis (2020) argumenta que;

La encuesta es una técnica de recopilación de información en la que un investigador pregunta a los encuestados sobre los datos que les gustaría obtener. Es la recopilación sistemática y ordenada de información de una población o una muestra sobre las variables consideradas en una encuesta.

Lo cual ha permitido evidenciar la problemática que se planteó en la investigación, ya que como se argumentó la encuesta recoge información de un grupo de personas socialmente significativas relacionadas con el problema de investigación; que luego, a través del análisis cuantitativo o cualitativo, se generó conclusiones correspondientes a los datos recopilados mediante estos métodos. En la encuesta, el nivel de interacción del entrevistador con el poseedor de la información fue mínimo, ya que dicha información se recolectó a través de preguntas realizadas a través de herramientas como lo es el cuestionario.

Este cuestionario consiste en nueve preguntas con la finalidad de expresar cierto desconocimiento de las competencias profesionales que deben poseer las secretarías y al no saber

cuáles son estas no podrán actuar contra diferentes escenarios presentados que les puedan surgir en el día a día para que les indiquen que además de la práctica se precisa de conocimientos especializados específicos en ciertos ámbitos. También afirman que los desarrollos exactos de las obligaciones impartidas por los participantes ayudan al desarrollo administrativo. Este cuestionario se realizó de forma anónima, pero siempre y cuando con el respectivo consentimiento del encuestado.

Resultados obtenidos

Considerando que el presente trabajo se realizó bajo los métodos cualitativo y cuantitativos, apoyado por el tipo de investigación descriptiva y la técnica de recolección de información como lo es la encuesta, los resultados obtenidos son producto de la ponderación de las respuestas de las preguntas realizadas a los encuestados, lo cual ha permitido visualizar gráficamente las repuestas obtenidas. La adaptación de este instrumento de recolección de información sirvió para la evaluación de los resultados obtenidos y para obtener conclusiones válidas. Una visión detallada a los resultados de la evaluación ayudará a mejorar aspectos e identificar fortalezas con mayor precisión. A continuación, se presenta un análisis de la encuesta realizada.

Con el propósito de recolectar la información necesaria, relevante y detallada, se ha realizado la aplicación de herramientas de recolección de información, tales como una encuesta a través de un cuestionario de 9 preguntas aplicado al personal administrativo y a través de ella se analizó las competencias profesionales y su influencia en el campo laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y esto sirvió como base para sacar conclusiones válidas. Para el presente trabajo, a continuación, se escogieron aquellas preguntas más relevantes.

2 ¿Cree usted que las competencias profesionales de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en el campo laboral?

Tabla 2

Influencia de las competencias profesionales en el campo laboral.

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	2	40%
Casi siempre	2	40%
A veces	1	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

Mediante la aplicación de la encuesta al personal administrativo, sobre la pregunta 2, de la influencia de las competencias profesionales en el campo laboral, el 40% manifestaron que estas competencias siempre influyen en el campo laboral, mientras otro 40% manifestó que casi siempre influye y el 20% de los encuestaron afirmaron que a veces estas competencias influyen.

Otra pregunta considerada para el análisis es la siguiente:

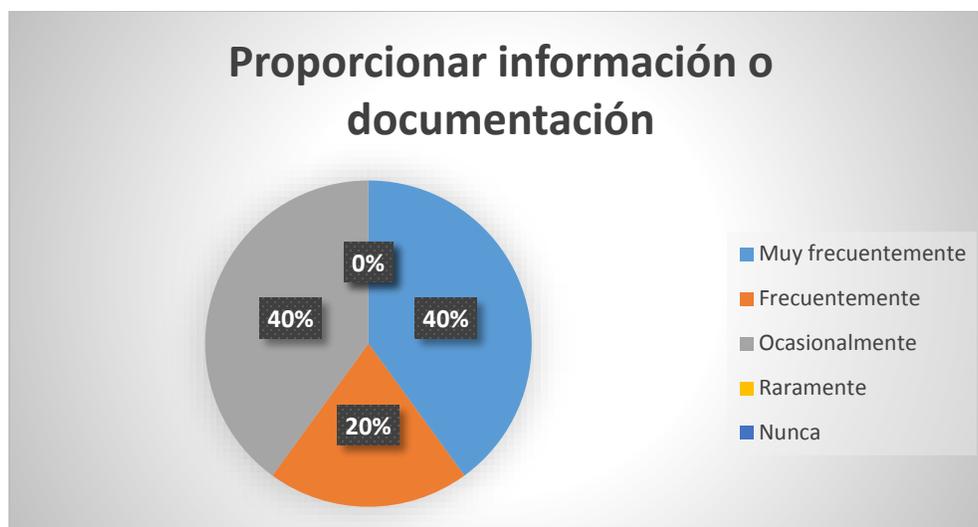
6 ¿Con que frecuencia cuando el usuario solicita alguna documentación o información, las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, usan todos los medios necesarios para proporcionarla?

Tabla 6
Proporcionar información o documentación

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	2	40%
Frecuentemente	1	20%
Ocasionalmente	2	40%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

En la tabla 6 de la encuesta aplicada al personal administrativo, de la pregunta 6, sobre si las secretarías utilizan todos los medios para proporcionar la documentación o información solicitada por el usuario, el 40% manifestaron que estas competencias muy frecuentemente utilizan todos los medios para proporcionar la documentación o información solicitada, mientras que un 20% manifestó que frecuentemente lo hacen y otro 40% de los encuestaron afirmaron ocasionalmente.

Otra pregunta considerada para el análisis es la siguiente:

8 ¿Cómo considera el desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación?

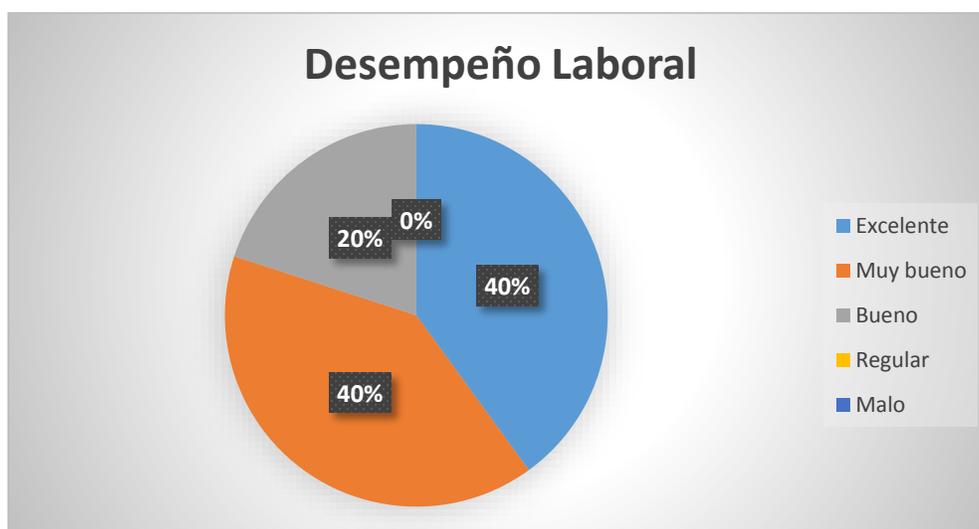
Tabla 8
Desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	2	40%
Muy bueno	2	40%
Bueno	1	20%

Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada al personal administrativo, sobre la pregunta 8, del desempeño laboral, el 40% manifestaron que el desempeño laboral de las secretarías es excelente, mientras otro 40% manifestó que es muy bueno y el 20% de los encuestaron afirmaron que desempeño laboral de las secretarías es bueno.

Otra pregunta considerada para el análisis es la siguiente:

9 ¿Está de acuerdo en que se implemente estrategias para mejorar el desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación?

Tabla 9

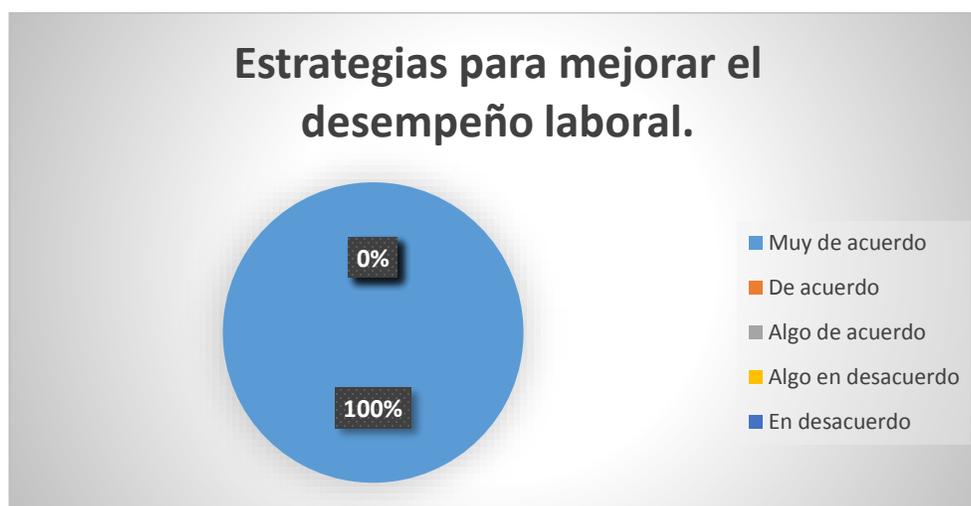
Estrategias para mejorar el desempeño laboral.

Opciones	Frecuencia	%
-----------------	-------------------	----------

Muy de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

En la tabla 9 de la encuesta aplicada al personal administrativo, donde el 100% manifestó que están muy de acuerdo en que se implemente estrategias para mejorar el desempeño laboral, lo que sería beneficiosos para el personal como para institución.

Situaciones detectadas

El presente estudio de caso se lo realizó en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, donde se pudo evidenciar que esta facultad cuenta con ciertas secretarías que carecen de conocimientos adecuados para potenciar sus competencias profesionales en el campo laboral en

el que se desempeñan, estas competencias en todo tipo de organización son necesarias e importantes para realizarlas de manera eficaz y eficiente las actividades y funciones en un determinado contexto de trabajo.

Al no reforzar y aplicar de manera adecuada las competencias profesionales acorde al desempeño de sus actividades y funciones, esto ha causado no se realicen correctamente las actividades en el campo laboral en el que se desempeñan, además como consecuencia ha generado molestia para los usuarios que asisten a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación en buscan realizar trámites o hacer preguntas acerca de algún tema en específico, de tal manera esto ha provocado atrasos en las gestiones administrativas, entre otros.

Las competencias profesionales de las secretarias deben estar aliadas de forma directa con un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes aplicadas en la implementación de una cierta responsabilidad profesional en las organizaciones públicas y privadas, la cual es indispensable para trabajar eficaz y eficiente en dichas organizaciones, donde es fundamental que exista; un desarrollo profesional adecuado, resolución de problemas, gestión de tecnología en la oficina, organización de oficinas, entre otros.

Soluciones planteadas

Es conveniente que la UTB implemente el desarrollo de talleres de formación, capacitación o charlas sobre las competencias profesionales de las secretarias, con la finalidad de mejorar sus conocimientos, habilidades, y destrezas. Fortalecer y adquirir nuevas competencias profesionales, para un mejor desempeño laboral en un determinado contexto de trabajo, ya que mediante el fortalecimiento de estas competencias la capacidad productiva será mucho más eficaz y eficiente y mejorarán sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas, entre otras.

Diseñar e implementar un plan de fortalecimiento de competencias profesionales, que brinde, educación, capacitación y formación, pero a la vez que permita maximizar los niveles de eficacia y eficiencia en el campo laboral en el que se desempeñan. Ya que, en el marco de educación, capacitación y formación, también debe incluir el desarrollo de habilidades, del saber hacer y algunas formas de lidiar con las tareas y responsabilidades en cada carrera.

Se recomienda que en el contexto de la educación, capacitación y formación profesional es importante establecer un perfil de competencias, porque determina el actuar y el camino del futuro profesional dentro de la Secretaría Ejecutiva, por lo tanto, parte del concepto donde se promueve la competencia, no es sólo el conjunto adecuado de conocimientos (saber) y habilidades y aptitudes (saber hacer) que desarrolla una persona, sino también la apreciación de la capacidad de utilizarlos para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el campo laboral y personal. Ya que, actualmente, el nuevo perfil de las secretarias debe ser altamente flexibles para adaptarse a diferentes situaciones y desafíos laborales, dependiendo del tiempo, ritmo acelerado y panorama altamente competitivo, además deben ser auto dirigidos y tener capacidad para tomar decisiones en las diversas situaciones que se presenten en el trabajo.

Conclusiones

Las competencias profesionales de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación influyen en el campo laboral no son eficientes y eficaces en su totalidad, ya que, mediante la realización de una encuesta al personal administrativo de la facultad, se pudo observar que dichas competencias no están fortalecidas y se carece de algunas de ellas, lo que no ha permitido que se cumplan con los estándares deseados por las secretarías para una eficaz y eficiente realización de su labor en un determinado contexto de trabajo.

En la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, mediante la aplicación de encuesta se pudo observar que cuando los usuarios solicitan un documento o buscan alguna información en específico, en ocasiones no se utilizan todos los medios necesarios para proporcionar lo solicitado por los usuarios, como consecuencia de esto se ha generado molestias e insatisfacción en los usuarios y lo cual también induce a que exista atrasos en las gestiones administrativas.

El desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación en el trabajo es muy bueno, ya que, a través de la práctica a lo largo de los años, han enriquecido sus conocimientos, mejorado sus habilidades, capacidades y destrezas, pero sin embargo se determinó que sus competencias profesionales no han mejorado en su totalidad y no han adquirido nuevas competencias que les permitan realizar y fortalecer aún más sus habilidades, capacidades y destrezas, accediendo a un desempeño más productivo dentro del trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Acosta Burbano, B. (2016). La gestión de la secretaria ejecutiva y su incidencia en la relación laboral de las empresas. *La gestión de la secretaria ejecutiva y su incidencia en la relación laboral de las empresas*. Universidad Técnica de Machala, Machala.
- Alles , M. (2010). *Selección por competencia* . Buenos Aires : Granica S.A.
- Bastis, C. (2 de Marzo de 2020). *Online Tesis*. Obtenido de Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación : <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Bravo Franco, M., & Cobacango Villavicencio, J. (2018). Las competencias en el desempeño laboral de las secretarías no tituladas en la Ciudad de Portoviejo,2018. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, En línea. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/desempeno-laboral-secretarias.html>
- Colorado Zambrano , G. (2017). *El liderazgo en el perfil profesional de secretariado de la empresa RV Ingeniería de la ciudad de Manta*. Universidad Laica "Eloy Alfaro de Mnabi", Manta.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual*. Madrid: Díaz de Santos .
- Mejia Jervis, T. (27 de Agosto de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Ogallar Aguirre, M. (2007). *La actualización de la Competencias Profesionales: Sanidad y Formación Profesional*. Madrid: Solana e Hijos. A.G, S.A.

Órdoñez Gutiérrez, R., & Sanchez Sosa, M. (2018). El perfil profesional de las secretarias en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo. *Atlante*, En línea. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>

Palací Descals, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hal.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.

Anexos

Anexo 1. Formato de encuesta

1. ¿Conoce usted las competencias profesionales de las secretarias?
 - Si
 - No

2. ¿Cree usted que las competencias profesionales de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en el campo laboral?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca

3. ¿Considera usted que las competencias profesionales de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, son las adecuadas?
 - Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca

4. ¿Conoce usted el perfil profesional de las secretarias?
 - Si
 - No

5. ¿Cree usted que en el departamento en el que trabaja organiza y gestiona adecuadamente los archivos?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca

6. ¿Con que frecuencia cuando el usuario solicita alguna documentación, las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, usan todos los medios necesarios para proporcionarla?
 - Muy frecuentemente
 - Frecuentemente
 - Ocasionalmente
 - Raramente
 - Nunca

7. ¿La atención brindada por las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, a los usuarios es de calidad?
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
8. ¿Cómo considera el desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación?
- Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
9. ¿Está de acuerdo en que se implemente estrategias para mejorar el desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación?
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Algo de acuerdo
 - Algo en desacuerdo
 - En desacuerdo

Anexo 2. Tabulación total de los resultados

1. ¿Conoce usted las competencias profesionales de las secretarías?

Tabla 1

Competencias profesionales.

Opciones	Frecuencia	%
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

De acuerdo a la aplicación de la encuesta al personal administrativo, sobre la pregunta 1, sobre las competencias profesionales de las secretarías, el 100% de los encuestados manifestaron que si las conocen.

2. ¿Cree usted que las competencias profesionales de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, influyen en el campo laboral?

Tabla 2

Influencia de las competencias profesionales en el campo laboral.

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	2	40%
Casi siempre	2	40%
A veces	1	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídica, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

Mediante la aplicación de la encuesta al personal administrativo, sobre la pregunta 2, de la influencia de las competencias profesionales en el campo laboral, el 40% manifestaron que estas competencias siempre influyen en el campo laboral, mientras otro 40% manifestó que casi siempre influye y el 20% de los encuestaron afirmaron que a veces estas competencias influyen.

3. ¿Considera usted que las competencias profesionales de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, son las adecuadas?

Tabla 3

Competencias profesionales adecuadas.

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	2	40%
Frecuentemente	1	20%
Ocasionalmente	2	40%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

De acuerdo a la tabla 7 de la encuesta aplicada al personal administrativo, sobre las competencias profesionales de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, son las adecuadas, el 40% manifestaron que muy frecuentemente, mientras que un 20% manifestó que frecuentemente y otro 40% de los encuestados manifestaron que ocasionalmente.

4. ¿Conoce usted el perfil profesional de las secretarías?

Tabla 4

Perfil profesional

Opciones	Frecuencia	%
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada al personal administrativo, sobre la pregunta 4, sobre si conocen el perfil profesional de las secretarias, el 100% de los encuestados manifestó que si lo conocen.

5. ¿Cree usted que en el departamento en el que trabaja se organiza y gestiona adecuadamente los archivos?

Tabla 5

Organización y gestión.

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	2	40%
Casi siempre	2	40%
A veces	1	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

De acuerdo a la tabla 5 de la encuesta aplicada al personal administrativo, sobre se organiza y gestiona adecuadamente los archivos, el 40% de los encuestados manifestaron que siempre, otro 40% manifestó que casi siempre y un 20% manifestó que a veces.

6. ¿Con que frecuencia cuando el usuario solicita alguna documentación, las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, usan todos los medios necesarios para proporcionarla?

Tabla 6

Proporcionar información o documentación.

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuentemente	2	40%
Frecuentemente	1	20%
Ocasionalmente	2	40%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídica, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

En la tabla 6 de la encuesta aplicada al personal administrativo, de la pregunta 6, sobre si las secretarías utilizan todos los medios para proporcionar la documentación o información solicitada por el usuario, el 40% manifestaron que estas competencias muy frecuentemente utilizan todos los medios para proporcionar la documentación o información solicitada, mientras que un 20% manifestó que frecuentemente lo hacen y otro 40% de los encuestaron afirmaron ocasionalmente.

7. ¿La atención brindada por las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, a los usuarios es de calidad?

Tabla 7

Atención al usuario.

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	2	40%
Casi siempre	1	20%
A veces	2	40%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

De acuerdo a la tabla 7 de la encuesta aplicada al personal administrativo, sobre si la atención brindada por las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, a los usuarios es de calidad, el 40% manifestaron que siempre, mientras que un 20% manifestó que casi siempre y otro 40% de los encuestaron afirmaron que a veces.

8. ¿Cómo considera el desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación?

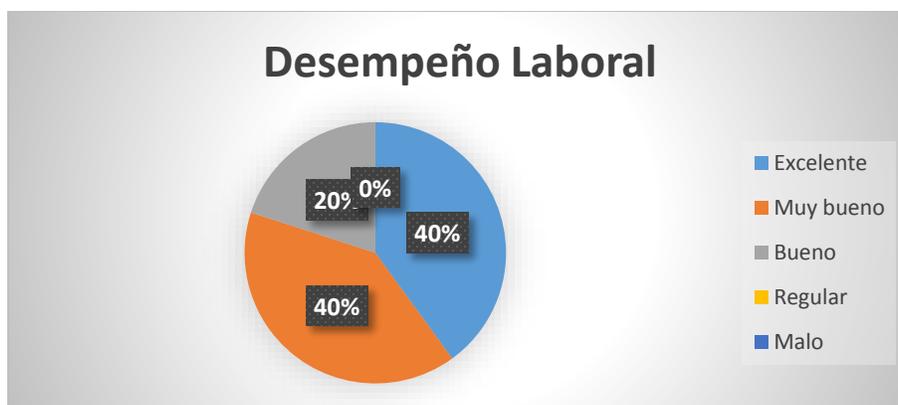
Tabla 8

Desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	2	40%
Muy bueno	2	40%
Bueno	1	20%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

En la encuesta aplicada al personal administrativo, sobre la pregunta 8, del desempeño laboral, el 40% manifestaron que el desempeño laboral de las secretarías es excelente, mientras otro 40% manifestó que es muy bueno y el 20% de los encuestaron afirmaron que desempeño laboral de las secretarías es bueno.

9. ¿Está de acuerdo en que se implemente estrategias para mejorar el desempeño laboral de las secretarías de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación?

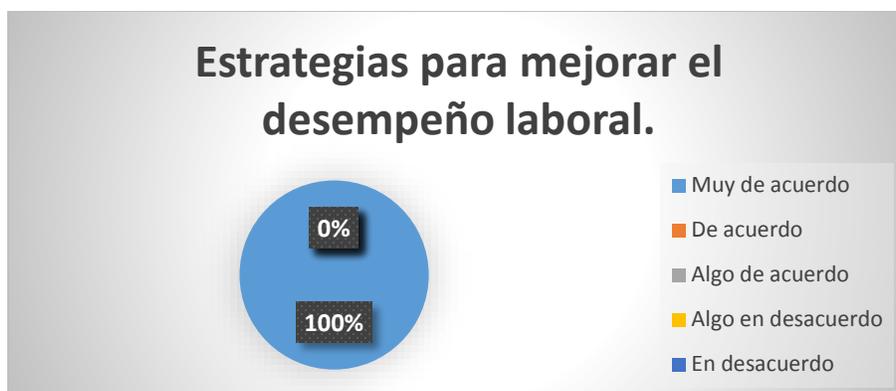
Tabla 9

Estrategias para mejorar el desempeño laboral.

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídica, Sociales y de la Educación

Elaborado por: Gómez Zamora Patricia Gabriela



Análisis e interpretación de datos

En la tabla 9 de la encuesta aplicada al personal administrativo, donde el 100% manifestó que están muy de acuerdo en que se implemente estrategias para mejorar el desempeño laboral, lo que sería beneficiosos para el personal como para institución.

Anexo 3. Oficio de asignación del docente tutor



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BARAHONA



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 y Administración Ejecutiva

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.CJ.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 y Administración Ejecutiva.

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,



Escaneado por el sistema de
VIVIANA DEL
SOCIO ONOFRE
ZAPATA

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

Anexo 4. Oficio de solicitud



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 11, 2022

Máster:
Zoila Bazantes
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
 Av. Universitaria, Babahoyo
 Babahoyo

De mis consideraciones:

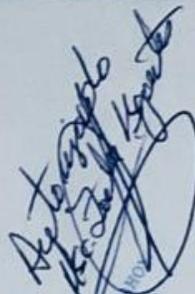
Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **GÓMEZ ZAMORA PATRICIA GABRIELA** con cédula de identidad **#0950627422**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, 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 administrativa con el tema: **"COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CAMPO LABORAL DE LAS SECRETARÍAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN"**.

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**

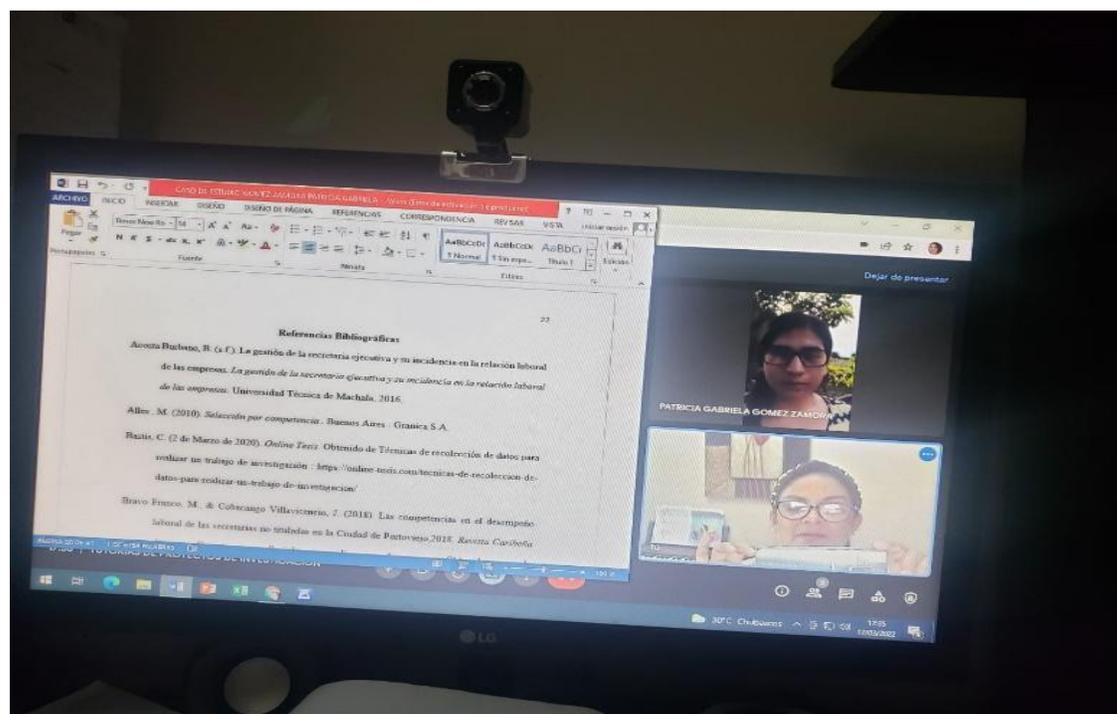
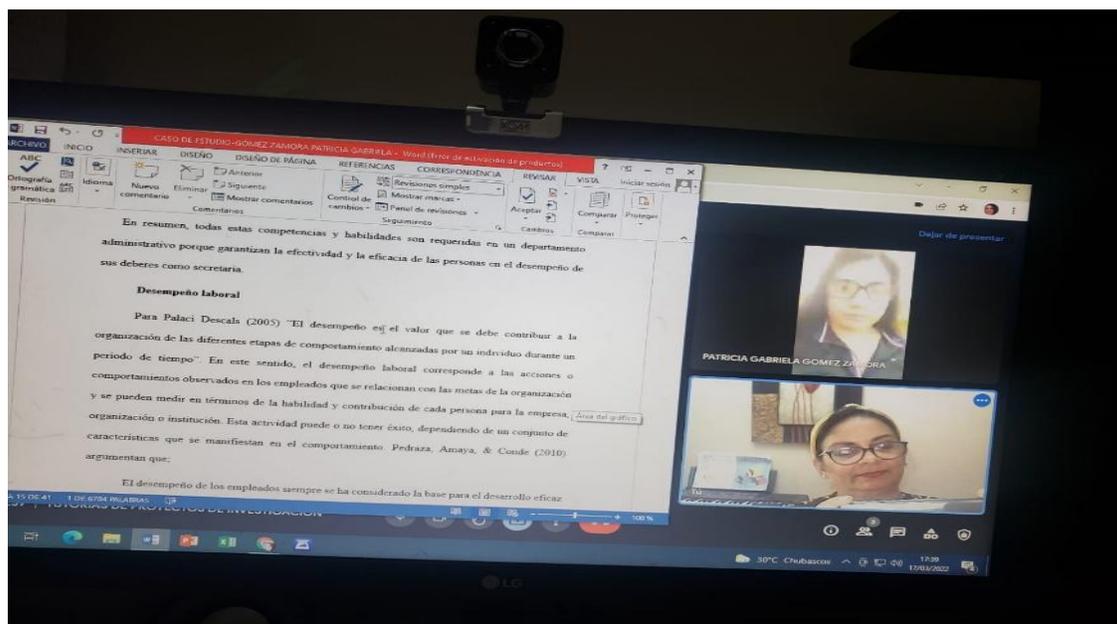



Anexo 5. Evidencias fotográficas



Nota: Encuesta realizada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación

Anexo 6. Evidencias fotográficas con la tutora



Nota: Video llamada realizada con mi tutora desarrollando el estudio de caso.