



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 Y SU
INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA EMIGDIO ESPARZA.

AUTORA:

MANTUANO ZUÑIGA JOSELYN MERCEDES

TUTORA:

Msc. HENRIQUEZ CARRERA ELSA GRISELDA

BABAHOYO - LOS RÍOS – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primera instancia a mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida, los cuales me han impulsado a seguir preparándome académicamente, brindándome sus valiosos consejos que día a día me han permitido tomar las decisiones más acertadas en mi vida. También le dedico todo mi esfuerzo a mi esposo e hija, quienes forman parte esencial en mi corazón y por quienes deseo continuar preparándome para lograr ofrecerles el futuro que se merecen.

Joselyn Mercedes Mantuano Zúñiga

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Jehová Dios por permitirme lograr una meta más, gracias por la vida, la salud y sobre todo por la inteligencia que me ha brindado para llegar hasta donde me encuentro. Agradezco además a toda mi familia por la ayuda incondicional, a mis compañeros y compañeras por formar parte importante en este proceso formativo y además, a mis distinguidos maestros por la paciencia y entrega al brindarnos sus conocimientos, con esmero y dedicación.

A mi tutora Msc. ELSA GRISELDA HENRIQUEZ CARRERA, un agradecimiento muy especial por su acertada guía en el desarrollo del presente proyecto, gracias a ella he podido culminar de forma apropiada cada uno de los puntos claves de este estudio, lo cual me permite titularme como LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.

Joselyn Mercedes Mantuano Zúñiga

RESUMEN

El presente estudio de caso se centra en el análisis de las competencias laborales de las secretarías y su influencia en la eficiencia administrativa de la Unidad Educativa Emigdio Esparza, con el que mediante la observación y el acercamiento directo al lugar donde se llevan a cabo las actividades laborales de las secretarías, se pudo presenciar procesos administrativos poco eficientes, siendo necesario para ello la aplicación de herramientas de recolección de información, con las cuales se obtuvieron datos certeros que posibilitaron encaminar esta investigación. Las competencias y habilidades de las secretarías no han sido del todo bien aplicadas, por lo que muchos padres de familia que en este caso intervienen como usuarios han mencionado que no se sienten gustosos de la atención prestada por el área de secretaría de la Instrucción, todo esto debido a la ineficiencia y poca entrega que brindan, sin dar una respuesta oportuna a lo solicitado, lo mismo que conlleva a la pérdida de tiempo. Es por ello que se mencionan conclusiones y recomendaciones orientadas a una posible solución que permitan mejorar las acciones desempeñadas y que a su vez resalte la buena labor de la Institución Educativa, que se ha caracterizado por sus ofertas de bachillerato en áreas administrativas y financieras. En el desarrollo del presente documento se detallan los resultados obtenidos, así como conceptualizaciones que permiten despejar interrogantes referentes a las variables en estudio.

Palabras clave: Competencias laborales, eficiencia administrativa, secretarías, calidad de atención a usuarios.

ABSTRACT

This case study focuses on the analysis of the labor skills of the secretaries and their influence on the administrative efficiency of the Emigdio Esparza Educational Unit, with which through observation and direct approach to the place where the activities are carried out of the secretaries, it was possible to witness inefficient administrative processes, being necessary for this the application of information collection tools, with which accurate data was obtained that made it possible to direct this investigation. The skills and abilities of the secretaries have not been fully applied, which is why many parents who intervene as users in this case have mentioned that they do not feel happy with the attention provided by the area of the Secretary of Instruction, all This is due to the inefficiency and poor delivery they provide, without giving a timely response to what is requested, which leads to the loss of time. That is why conclusions and recommendations are mentioned aimed at a possible solution that allows improving the actions carried out and that in turn highlights the good work of the Educational Institution, which has been characterized by its high school offers in administrative and financial areas. In the development of this document, the results obtained are detailed, as well as conceptualizations that allow clearing up questions regarding the variables under study.

Keywords: Labor skills, administrative efficiency, secretaries, quality of service to users.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	2
OBJETIVO.....	3
SUSTENTOS TEÓRICOS.....	3
Las competencias laborales.....	3
Competencias y habilidades de las secretarias.....	4
Competencias.....	5
Habilidades.....	6
Funciones administrativas de las secretarias.....	6
La atención al público.....	7
Gestión de archivos.....	7
Organización de la oficina.....	8
La eficiencia en las actividades administrativas.....	8
Funciones de las secretarias en el ámbito escolar.....	9
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	11
RESULTADOS OBTENIDOS.....	12
SITUACIONES DETECTADAS.....	12
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	16
CONCLUSIÓN.....	17

RECOMENDACIÓN	18
BIBLIOGRAFÍA	19
ANEXOS	20
FORMATO DE ENCUESTA.....	20
TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS	22
OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR.....	30
OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN	31
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS (REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR, APLICANDO LA ENCUESTA).....	32

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el análisis de las competencias laborales de las secretarías y su influencia en la eficiencia administrativa de la Unidad Educativa Emigdio Esparza, en la cual se pudo evidenciar ciertos puntos a favor y otros en contra referentes a la actividad desempeñada por el equipo de gestión secretarial de la institución mencionada, en consecuencia a esto se mencionan los resultados como reflejo a las acciones que deben ser adoptadas para llevar a cabo las tareas laborales de manera eficiente.

El estudio se basa en la línea de investigación: *Gestión y administración pública*, cuya sub-línea es: *Administración pública y eficiencia laboral*, correspondiente a la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, con la que se direcciona el estudio concerniente a las destrezas laborales de las secretarías y la eficiencia laboral en tareas administrativa ejecutadas en la entidad educativa.

Las secretarías forman parte esencial en las tareas administrativas de cualquier tipo de institución, sean estas públicas o privadas, por tal motivo es imprescindible efectuar un análisis descriptivo, sobre las actividades que son desarrolladas por aquellas personas. El papel protagónico de estas profesionales se ve influenciado por el nivel de eficiencia en su desempeño laboral, por lo que es relevante aplicar un estudio que determine el cumplimiento oportuno de sus acciones encomendadas que demuestran realce y responsabilidad organizacional.

Al aplicarse este estudio en la institución educativa y en específico en el área administrativa, se presentan limitaciones tales como la restricción a ciertas áreas donde cualquier persona no puede acceder, considerando para ello la observación como elemento necesario de recopilación de información que permita brindar afirmaciones claras entorno al desenvolvimiento laboral de las secretarías de esta entidad pública.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

Para llevar a cabo una administración eficiente, es necesario que se cumplan con las tareas de forma puntual, demostrando de esta manera las competencias profesionales requeridas y que posibiliten un correcto flujo en los procesos de las instituciones. Este estudio se centra en el análisis de las competencias laborales de las secretarías y su influencia en la eficiencia administrativa de la Unidad Educativa Emigdio Esparza, siendo de gran **importancia** puesto que permite brindar un análisis descriptivo que contribuya en la implementación de estrategias enmarcadas en la dinamización de tareas llevadas a cabo por las de esta institución.

Con el análisis pertinente enfocado en las habilidades secretariales y su eficiencia administrativa se tiene como **finalidad**, establecer acciones innovadoras que favorezcan la práctica de valores y cordialidad; considerando requisitos primordiales para dar una imagen de confianza y comodidad hacia las personas que requieren de los servicios que son ejecutados en el área de archivos, administración, secretaría y otras áreas administrativas de la institución.

Mediante este estudio se pretende brindar una **posible solución** aquellos problemas relacionados a las actividades desempeñadas por las secretarías de la Institución Educativa objeto de estudio, tales como la ineficiencia en la calidad de atención al público en general, lentitud en la generación de resultados, pérdida de tiempo y el tras-papeleo o pérdida de documentos que es muy común en este tipo de entidades. Además de otros asuntos que suelen ir relacionados a la actividad administrativa desempeñadas por las secretarías y que requieren ser atendidas de forma oportuna.

Empleando la observación como un mecanismo básico de todo proceso de búsqueda y recolección de datos, se recopila la información necesaria para su posterior estudio, la misma que posibilita la generación de conclusiones certeras, direccionadas en las competencias laborales que las trabajadoras del área secretarial prestan a la institución. Posterior a esto **se procede** generar recomendaciones enmarcadas en estrategias y destrezas que coadyuven a la solución de la problemática planteada.

Esta investigación **aporta**, con criterios e ideas necesarias para perfeccionar el desempeño de las profesionales en el área de secretaria, lo cual permitirá a dinamizar las tareas administrativas de manera eficiente, permitiendo así, mejorar los procesos y flujos de trabajo que las instituciones del sector educativo requieren, para atender de manera eficaz a los representantes que requieren de alguna atención personalizada, siendo estos los principales **beneficiados** al ser atendidos de manera rápida y ahorrando tiempo que es uno de los factores primordiales por lo que se requiere una inmediata solución.

OBJETIVO

Determinar las competencias laborales de las secretarias y su influencia en la eficiencia administrativa de la Unidad Educativa Emigdio Esparza.

SUSTENTOS TEÓRICOS

Las competencias laborales

Son consideradas como una capacidad real que posee un individuo para desempeñarse de manera eficiente, siendo esta una habilidad comprobada y entendida por varios aspectos como: el conocimiento para el desarrollo de tareas, las habilidades y actitudes personales, concluyendo con la combinación de todos estos atributos requeridos para una actividad laboral adecuada.

De acuerdo al estudio realizado por Duque Ceballos José (2017) referente a las competencias laborales menciona:

Las competencias laborales se pueden considerar como un conjunto de elementos o factores, asociados al éxito en el desempeño de las personas, y cuando se hace referencia a los orígenes del mismo y aparecen vinculadas a una forma de evaluar aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo, dejando ver la relación inequívoca entre las competencias laborales y la medición del desempeño en las organizaciones. (pág. 253)

El éxito de las personas se ve influenciado por sus competencias laborales, las mismas que deben ser aplicadas en un contexto donde no siempre será lleno de comodidades, teniendo en ese instante que acoplarse y dar lo mejor para el logro de objetivos, cumplimiento de tareas, atención personalizada al público, recepción de solicitudes, entre otras actividades que requieren ser atendidas.

En términos generales se puede mencionar que las competencias laborales son, todas aquellas habilidades y conocimientos desarrollados por las personas con el fin de emplearse y desenvolverse de forma exitosa en un contexto laboral, que les permita lograr el reconocimiento y superación, cumpliendo con los requisitos necesarios que determinen su nivel de competitividad y la eficiencia de sus servicios prestados en el área asignada.

Competencias y habilidades de las secretarias

En toda entidad sea esta financiera, de producción, comercial o de servicio es esencial contar con el personal necesario que posibilite la administración, así como también brindar un trabajo de oficina al nivel, que se ajuste a los requerimientos de las empresas y a las exigencias de los usuarios. Las secretarias o asistentes administrativas independientemente de receptar llamadas telefónicas de clientes, redactar y revisar documentos, coordinar sesiones entre administrativos, etc. tienen un valor profesional importante en torno a sus habilidades comunicativas y empáticas.

La responsabilidad que recae en el personal de secretaria es velar por la adecuada organización y manejo de las actividades de oficina, así como de filtrar documentación importante correspondiente al trabajo diario efectuado en la entidad. La aplicación de técnicas para dinamizar procesos y reducir tiempo, la apropiada planificación de las diligencias, la asistencia, puntualidad, aprovechamiento de la jornada laboral son varias de las competencias desempeñadas por las secretarias (Cedeño León Karen, 2020).

Para describir las habilidades secretariales es necesario tener en cuenta la diferencia existente entre destreza y habilidad. Cuando nos referimos a la capacidad que posee una persona para realizar una actividad de forma adecuada, la facilidad de entablar conversaciones desarrolladas a largo tiempo, garantizar una comunicación afectiva y efectiva, implica la comunicación dentro y fuera de la empresa, ponderando el logro de la relación eficaz a través de una buena escucha, observación y relación empática (Cedeño León Karen, 2020), estamos haciendo énfasis a sus destrezas; mientras que cuando nos referimos a la realización de las tareas netamente solicitadas a esto se le denomina competencias.

El desarrollo de las competencias laborales debe ser de manera permanente y sistemática, propiciándose el realce de sus componentes (Cedeño León Karen, 2020) y que así puedan beneficiar a la organización, partiendo desde un buen trato, manteniendo una buena cordialidad a los usuarios y compañeros que son parte fundamental del desempeño organización.

Competencias

- Habilidad para resolver problemas.
- Capacidad para organizar el trabajo.
- Responsabilidad laboral.
- Destreza para trabajar en equipo.
- Relación interpersonal (Euroinnova Business School [EBS], 2020).

Habilidades

- Comprensión e interpretación lectora.
- Organización y gestión del tiempo.
- Comunicarse efectivamente con colegas y clientes.
- Escuchar activamente las órdenes de los superiores.
- Redacción y escritura de los informes, oficios, notas requeridos, entre otros de manera consistente.
- Aprendizaje activo.
- Coordinación de personal y servicios.
- Revisión de documentación. (Euroinnova Business School [EBS], 2020)

Funciones administrativas de las secretarias

En la actividad administrativa las secretarias deben encargarse de desarrollar múltiples funciones enmarcadas en desarrollar, organizar, delegar y coordinar itinerarios de acuerdo al grado de prioridad, empleado las relaciones públicas y la comunicación asertiva como mecanismo idóneo de diálogo. En el contexto empresarial la gestión de programas, el tratamiento de información clasificada de la empresa, las atenciones telefónicas y la buena imagen son funciones que deben destacarse en la actividad laboral.

Bozada y Cañarte (2017) referente a las funciones administrativas de las secretarias mencionan:

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. (pág. 93)

Entre otra de las tantas labores de las secretarias, está la de manejar asuntos de alto grado de confidencialidad de la empresa o entidad donde ofrecen sus servicios

profesionales, convirtiéndolas en un elemento esencial para el desarrollo y logro de metas institucionales. Cuando se trata de una pequeña o mediana empresa las funciones más importantes tienen que ver con las tareas básicas de la oficina.

Las secretarías ejecutivas deben de tener cualidades personales como: discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios, adaptabilidad, puntualidad, responsabilidad, limpieza y orden, paciencia, cooperación, buen criterio, buena voluntad, dedicación, pulcritud, previsión, sinceridad y buena educación (Bozada Sara & Cañarte Tania, 2017, pág. 96).

La atención al público

Atender adecuadamente las necesidades de los usuarios es una de las actividades que deben desempeñar las secretarias, siendo comprendida esta atención, no solamente en casos de solicitudes presenciales, sino también en casos asincrónicos donde es necesaria dar una atención personalizada, tratando de solventar dudas e inquietudes que los usuarios presentan y requieren de una solución oportuna.

Desde el ámbito administrativo: “La secretaria ejecutiva tiene como misión administrar recursos humanos, propuestas financieras que le han sido asignadas, de manera eficaz, para apoyar a las diferentes áreas” (Bozada Sara & Cañarte Tania, 2017, pág. 97).

Gestión de archivos

Consiste en la actividad de recepción y administración de toda la correspondencia que llega al departamento donde se desenvuelve, teniendo la obligación de registrar los datos necesarios para poder comunicar acerca del objeto o documento recibido. Cuando se tratan de correos electrónicos la secretaria es la responsable de redactar y responder aquellos mensajes que requieren de una pronta atención.

Organización de la oficina

El profesional de secretaria debe propiciar un ambiente de trabajo ordenado, dándole el mantenimiento adecuado al equipo y mobiliario de computo que posea la oficina, entre estos los teléfonos, escritorios, muebles, archivadores, copiadoras, entre otros elementos que forman parte esencial de la actividad a la que se dedica la empresa. Además debe mantener organizado el sistema digital de archivos lo que ayudará a un fácil acceso y obtención de información requerida en un futuro.

Las secretarias son responsables de organizar y administrar los recursos de la empresa, para ello la firmeza y seguridad son cualidades que no pueden faltar en una persona que se encuentra solicitando un puesto de secretaria ejecutiva. Para reducir el nivel de estrés, como el de su jefe, es importante poseer buen humor y don de gente; de igual forma contribuirá a mantener un equilibrio entre la relación de ambos y colaborar a buen ambiente laboral. (Arenas D, 2017)

La eficiencia en las actividades administrativas

Se debe tener en cuenta que las actividades administrativas, son todas aquellas llevadas a cabo con el propósito de encaminar a una empresa hacia el éxito corporativo, para lo cual es indispensable contar con un equipo de profesionales que contribuyan en el logro de aquellos objetivos. Además de los conocimientos que estas personas deben poseer para ejecutar su trabajo, es un requisito fundamental las buenas relaciones entre colegas, superiores o supervisores, logrando así una buena comunicación y por ende llevando un coordinado trabajo, con el compromiso, responsabilidad, honestidad y la ética profesional.

Peñafiel Cotto Mercedes (2020) describe la eficiencia en las actividades administrativas para mejorar las cualidades personales y profesionales entorno ha:

La administración global es aquella que está inmersa en cualquier negocio con o sin fines de lucros, con una correcta aplicación la organización puede alcanzar la

calidad deseada y además hacer que los recursos que utilice funcionen de la mejor forma, logrando bases confiables, es por ello que se puede decir que la administración es un instrumento fundamental. (pág. 13)

Con el pasar del tiempo, los gerentes de las empresas han considerado la actividad secretarial como una profesión indispensable para el crecimiento corporativo e institucional, lo que conlleva a que la actividad recurrente ejercida por las secretarias cada vez vaya tomando mayor responsabilidad. Por tal razón, muchas empresas han encaminado el desarrollo de programas de fortalecimiento y capacitación al equipo de asistencia empresarial, con el fin de empoderarlas con herramientas, técnicas, conocimientos actualizados y sólidos que les ayude a desempeñarse de una forma mucho más eficiente.

La secretaria debe realizar sus labores dentro del marco institucional, porque a través de él, se demuestra la eficiencia o ineficiencia de la asistente al desarrollar el compromiso laboral que adquiere cuando es contratada por una institución ya sea pública o privada. (Mora Uriarte Miriam, 2019, pág. 4)

Funciones de las secretarias en el ámbito escolar

En el contexto escolar, la secretaria se encarga de administrar y brindar el apoyo administrativo necesario al equipo directivo y demás personal de la planta docente de la institución. Sus funciones generales incluyen la de coordinar al equipo de trabajo directivo, ser la mediadora o vocera con los padres de familia y la encargada de la redacción de estatutos internos y demás boletas institucionales.

En las instituciones educativas de nivel medio generalmente requieren de una secretaria que se encargue de las actividades de redacción y nomina, mientras que en los establecimientos de nivel secundario o superior se suelen requerir de una o más asistentes secretariales. La incorporación de este elemento de trabajo es fundamental debido a que

son los responsables de la gestión administrativa, contribuyen en la planificación de proyectos, en ocasiones llevan la contabilidad plasmándola en informes, redactan las actas de curso y ratifican acuerdos pactados.

Las secretarías escolares, suelen ser las encargadas de extender certificados de índole académicos y administrativos, basándose en el consentimiento de sus superiores o jefes inmediatos, en términos generales son responsables de las comunicaciones internas y externas de la institución, preparan las correspondencias, informes y boletas que posteriormente pueden llegar a ser enviadas mediante correos electrónicos.

Gutiérrez Ordoñez Rosa (2019) referente a las funciones de las secretarías en el ámbito escolar, enfatiza lo siguiente:

El perfil profesional de la secretaria escolar constituye el conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que debe poseer para desarrollar de manera eficiente su labor profesional en la oficina, en la formación de este profesional existen cualidades que debe poseer de manera esencial para el desarrollo de sus labores cotidianas, brindar un servicio de calidad y calidez humana a los usuarios, jefe y compañeros de trabajo. (pág. 162)

La coordinación es una de las funciones específicas de la secretaria escolar, en muchas instituciones esta profesional se encarga de comunicar acciones directas tomadas por los dirigentes y que requieren ser dadas a conocer a toda la comunidad educativa. Estas personas son las idóneas para exponer decisiones importantes, debido a que poseen cualidades comunicativas únicas que reflejan seriedad y profesionalismo.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el estudio de caso se utilizó un tipo de **investigación descriptiva**, con la cual se procede a dar un análisis general de la situación problemática que se evidencia en el contexto laboral de las secretarias, permitiendo puntualizar aquellos factores que desencadenan la ineficiencia administrativa en la Unidad Educativa Emigdio Esparza, tratando de esta manera brindar criterios acertados en torno a una posible solución.

El **método** empleado en el proceso investigativo es de carácter **deductivo**, el mismo que consiste en considerar conclusiones generales sobre interpretaciones específicas, partiendo de estudios efectuados que conlleven a la generación de nuevas ideas que una vez analizadas, pueden servir como elementos fundamentales para determinar la importancia de las competencias laborales de las secretarias en su actividad laboral, así como el grado de eficiencia que éstas aportan a los procesos administrativos de la entidad educativa a la cual se sujeta la investigación.

La **técnica** empleada para el estudio es la **observación**, la cual posibilitó la detección de premisas que sirven para encaminar el desarrollo del proyecto hacia la búsqueda de soluciones certeras, evidenciando mediante ésta, la falta de eficiencia en las tareas llevadas a cabo por las secretarias de la institución educativa, las mismas que no aplican una adecuada atención a los usuarios que requieren de sus servicios, además de no agilizar los procesos, generando la pérdida de tiempo y aglomeración de personal.

El **instrumento** de recolección de información empleado para conocer datos referentes a las competencias laborales del personal de secretaria de la Unidad Educativa Emigdio Esparza es la encuesta, la misma que está constituida por 8 preguntas cerradas de valoración de Likert; Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (DA), Indiferente (I), En desacuerdo (ED) y Totalmente en desacuerdo (TD), con las cuales se procede a la generación de interpretaciones que permitan conocer la eficiencia o ineficiencia de estas profesionales en el contexto administrativo.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos en el presente estudio acerca de las competencias laborales de las secretarías y su influencia en la eficiencia administrativa de la Unidad Educativa Emigdio Esparza; mediante la herramienta de recolección de información detallada anteriormente aplicada a los padres de familia y/o representantes de los distintos niveles educativos de la institución, aprovechando la temporada de revisión de portafolios y proyectos educativos se procedió con las encuestas, para esto se consideró a una población de 20 involucrados los mismos que respondieron las 8 preguntas que constituyen la encuesta.

SITUACIONES DETECTADAS

Los datos recolectados reflejan que las competencias laborales de las secretarías no obedecen a la calidad de servicio que estas deben brindar a quienes requieren de sus colaboración, además se puede constatar que la ineficiencia es evidente en gran medida de manera para lograr culminar un trámite solicitado se requiere de un largo tiempo de espera, demostrando de esta forma que la influencia administrativa es inadecuada.

¿Considera que las competencias laborales de las secretarías son necesarias para la dinamización de los procesos institucionales?

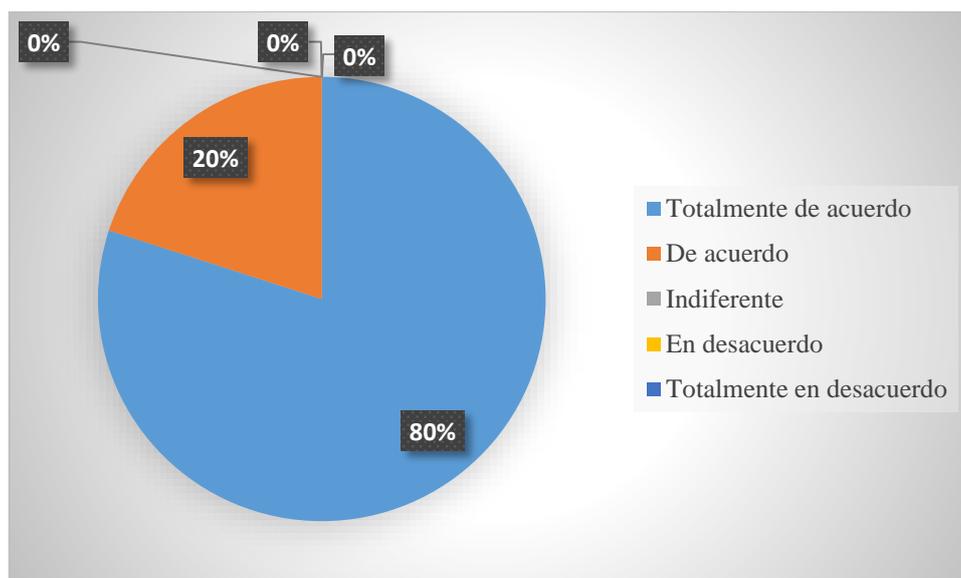
Tabla #1: Las competencias laborales de las secretarías

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	80%
De acuerdo	4	20%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 1: Las competencias laborales de las secretarias



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

Según al siguiente gráfico estadístico referente a las competencias laborales de las secretarias y su necesidad en la dinamización de los procesos institucionales, el 80% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo en que éstas son muy necesarias y fundamentales, mientras que el 20% indican que están de acuerdo con la postura planteada, el resto de ítems quedando en 0%.

Interpretación

En torno a los datos obtenidos en la pregunta: ¿Considera que las competencias laborales de las secretarias son necesarias para la dinamización de los procesos institucionales?, se puede inducir que la gran mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las competencias laborales son de mucha importancia para agilizar las actividades y procesos que son llevados a cabo en la institución educativa.

¿Las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias (atención al público, generación de informes, desarrollo de documentos académicos, entre otros) de la Unidad Educativa Emigdio Esparza, son eficientes?

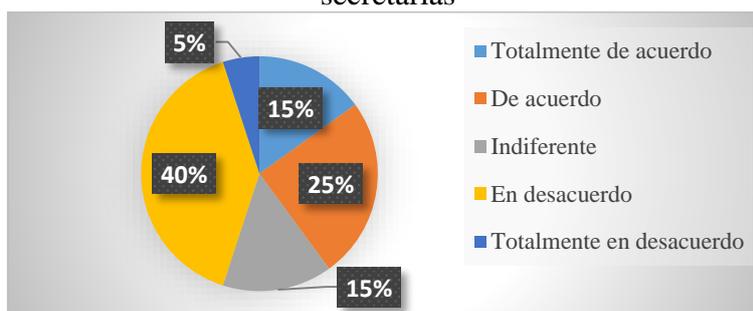
Tabla #2: Eficiencia en las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	5	25%
Indiferente	3	15%
En desacuerdo	8	40%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 2: Eficiencia en las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

De acuerdo al gráfico estadístico acerca de la eficiencia en las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias el 15% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo en su eficiencia, el 25% por su parte están de acuerdo, el 15% se mantienen indiferentes, el 40% mencionan que están en desacuerdo y el 5% en total desacuerdo en torno a su eficiencia laboral.

Interpretación

Según los datos recopilados en la pregunta: ¿Las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias de la Unidad Educativa Emigdio Esparza, son eficientes?, se interpreta que la mayoría están en desacuerdo sobre la eficiencia en las actividades administrativas desempeñadas por las secretarias de la institución.

¿Se siente conforme con la calidad de atención que ofrecen las secretarías de la Unidad Educativa Emigdio Esparza?

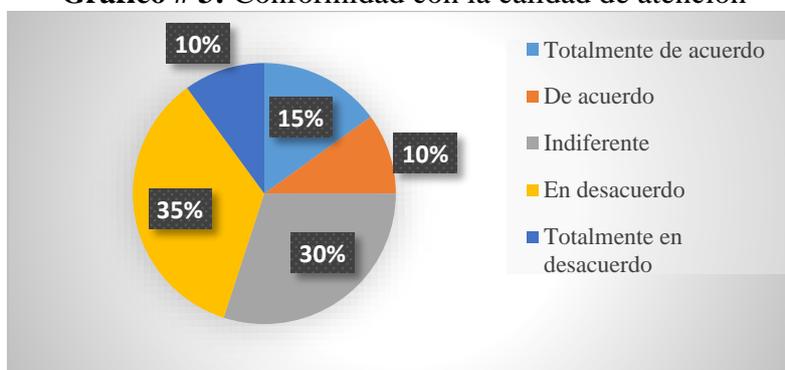
Tabla #3: Conformidad con la calidad de atención

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	2	10%
Indiferente	6	30%
En desacuerdo	7	35%
Totalmente en desacuerdo	2	10%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 3: Conformidad con la calidad de atención



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

El presente gráfico estadístico sobre la conformidad en la calidad de atención brindada por las secretarías, el 15% de los encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo en que brindan un buen servicio, mientras que el 10% está de acuerdo también con esta postura, por su parte el 30% se muestran indiferentes, el 35% en desacuerdo y el 10% en total desacuerdo sobre la atención que estas profesionales brindan.

Interpretación

De acuerdo a los datos analizados sobre la interrogante: ¿Se siente conforme con la calidad de atención que ofrecen las secretarías?, se induce que la gran mayoría está en desacuerdo sobre la calidad de atención ofrecida por las secretarías, siendo una problemática evidente en la institución.

SOLUCIONES PLANTEADAS

De acuerdo a las respuestas dadas a la interrogante ¿Considera que las competencias laborales de las secretarias son necesarias para la dinamización de los procesos institucionales?, cuyos datos indican que el 80% de las personas encuestadas, están totalmente de acuerdo en que las habilidades y destrezas de las secretarias son indispensables para ofrecer un servicio de calidad y calidez a todos los representantes que requieren ahorrar tiempo en el desarrollo de tramites escolares de sus representados, por tal motivo se considera la correcta aplicación de las competencias laborales, las mismas que permitan un desempeño profesional adecuado, para solventar las interrogantes y necesidades de los usuarios.

Respecto a la pregunta ¿Las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias (atención al público, generación de informes, desarrollo de documentos académicos, entre otros) de la Unidad Educativa Emigdio Esparza, son eficientes?, la misma que refleja como resultado general que un 40% de los participantes indican que están en desacuerdo con esta postura, dando a conocer que las actividades desempeñadas por el área de secretaria no son eficientes; en vista a esto las secretarias deben desarrollar habilidades y destrezas que den énfasis a la calidad de atención que ellas brindan al público en general, reflejando de esta manera que son profesionales eficientes y dedicadas al servicio de la comunidad educativa.

En torno al enunciado ¿Se siente conforme con la calidad de atención que ofrecen las secretarias de la Unidad Educativa Emigdio Esparza? El 35% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo y el 30% se sienten indiferente con este cuestionamiento, por lo cual indican que la calidad de atención brindada por estas personas no es la adecuada; es por ello que las secretarias deben dar énfasis en ofrecer una atención personalizada, dependiendo del tipo de servicio que requieran los usuarios de la institución, pudiendo de esta manera cumplir con las expectativas de solución que requieren los padres de familia.

CONCLUSIÓN

Tras el análisis realizado a los datos recopilados y la observación efectuada se llegan a las siguientes conclusiones:

Las competencias laborales son de gran importancia para el desempeño profesional, permitiendo un desenvolvimiento pertinente en aquellas actividades que diariamente deben ser cumplidas, más aún si se trata de la atención a usuarios o público en general, los cuales deben ser atendidos de forma personalizada; son distintos los motivos por los cuales se acercan a solicitar algún tipo de trámite o a solucionar inconvenientes relacionados a sus representados.

La función llevada a cabo por las secretarias de la Unidad Educativa “Emigdio Esparza”, ha generado una serie de comentarios no tan positivos por parte de los usuarios, en este caso de aquellos padres de familia o representantes de los distintos niveles de educación, los mismos que consideran que su forma de desempeñarse no es lo suficientemente eficiente para cumplir con las expectativas de servicio que ellos esperan de la Institución, por tal motivo indican que las actividades administrativas no mejoran en gran medida, todo por falta de un desempeño pertinente por parte de las secretarias.

La calidad de atención brindada por las secretarias es una problemática reflejada en los datos recopilados a través de las encuestas aplicadas, la gran mayoría de los representantes mencionan que las encargadas del área de secretaría no ofrecen una atención adecuada, siendo evidente un contexto de desánimo e incomodidad al momento de solicitar algún servicio, teniendo que además esperar mucho tiempo para obtener una respuesta o solución a lo solicitado.

RECOMENDACIÓN

Una vez efectuadas las conclusiones pertinentes sobre el estudio realizado se mencionan las siguientes recomendaciones:

Es necesario que las secretarias de la Unidad Educativa “Emigdio Esparza Moreno” empleen un adecuado desempeño profesional, el mismo que permita el desarrollo de habilidades y destrezas encaminadas en el cumplimiento de sus funciones de una manera eficiente y que a su vez solventen los requerimiento de los distintos padres de familia que requieren de la solución oportuna de inconvenientes académicos o documentales.

Se recomienda que el dirigente de la institución entable diálogos con el equipo del área de secretaría para que se den indicaciones y nuevas reformas que conlleven a mejorar la calidad de atención por parte de las secretarias, con el desarrollo de las conversaciones se podrá indicar acciones que permitan que los padres de familia sean atendidos de una forma eficiente y que además de una solución oportuna, se lleven una gran impresión por la calidad de atención recibida por parte de las secretarias.

El desarrollo de talleres de automotivación y concienciación sobre la calidad de servicio que una secretaria debe brindar a los usuarios, es una magnifica alternativa para mejorar los servicios a los distintos usuarios que requieren de soluciones efectivas, es por ello que se sugiere la gestión de este tipo de actividades con el propósito de dar una posible salida a la problemática relacionado al ineficiente desempeño brindada por las secretarias.

BIBLIOGRAFÍA

- Arenas D. (06 de 03 de 2017). *Ciencias económicas y empresariales*. Obtenido de <file:///C:/Users/CLIENTE3/Downloads/372-1245-2-PB.pdf>
- Bozada Sara & Cañarte Tania. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 90-101.
- Cedeño León Karen. (2020). Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarias. *Revista Sinapsis Vol 1, Nro16*, 1-6.
- Duque Ceballos José. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 250-260.
- Euroinnova Business School [EBS]. (2020). *Habilidades de una secretaria*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/habilidades-de-una-secretaria>
- Gutiérrez Órdoñez Rosa. (2019). EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE PORTOVIEJO. *Atlante*, 150-170.
- Mora Uriarte Miriam. (2019). *EL RENDIMIENTO DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7115/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000065.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peñañiel Cotto Mercedes. (2020). *LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7866/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

FORMATO DE ENCUESTA

Tema: Competencias laborales de las secretarías y su influencia en la eficiencia administrativa de la Unidad Educativa Emigdio Esparza.

Objetivo: Obtener información que a su vez permita determinar las competencias laborales de las secretarías y su influencia en la eficiencia administrativa de la Unidad Educativa Emigdio Esparza.

1. **Teniendo en cuenta que, las competencias laborales son las capacidades reales que posee un individuo para desempeñarse de manera eficiente; ¿Cree usted que éstas son importantes para una adecuada labor profesional?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2. **¿Considera que las competencias laborales de las secretarías son necesarias para la dinamización de los procesos institucionales?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3. **¿Las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarías (atención al público, generación de informes, desarrollo de documentos académicos, entre otros) de la Unidad Educativa Emigdio Esparza, son eficientes?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4. **¿Se siente conforme con la calidad de atención que ofrecen las secretarías de la Unidad Educativa Emigdio Esparza?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5. **¿La habilidad para la resolución de problemas brindada por las secretarías contribuye en la calidad de la gestión institucional?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

6. **¿La atención brindada por el departamento de secretaría de la Institución es el adecuado?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7. **¿La gestión y administración pública debe garantizar un servicio enmarcado en la eficiencia?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

8. **¿Las habilidades y competencias de las secretarías son esenciales en el contexto escolar en todos sus niveles?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS

1. Teniendo en cuenta que, las competencias laborales son las capacidades reales que posee un individuo para desempeñarse de manera eficiente; ¿Cree usted que éstas son importantes para una adecuada labor profesional?

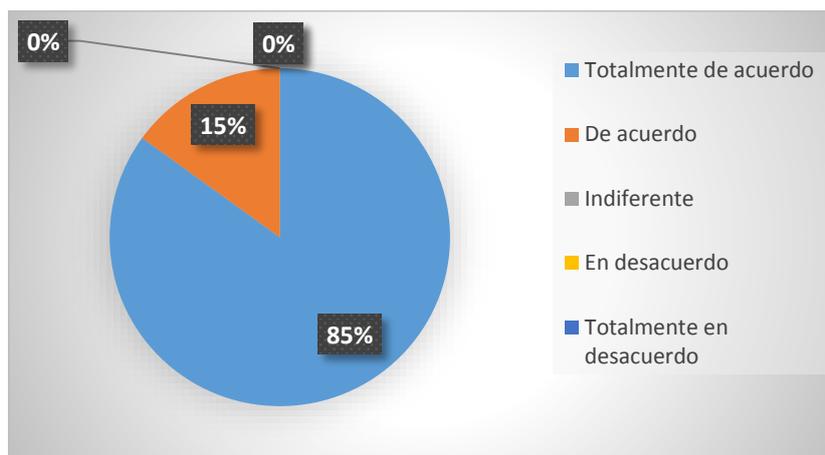
Tabla #4: Importancia de las competencias laborales

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	85%
De acuerdo	3	15%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 4: Importancia de las competencias laborales



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

Según al siguiente gráfico estadístico referente a la importancia de las competencias laborales para el desempeño eficiente, el 85% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo con esta postura, mientras que el 15% están de acuerdo, por lo que se concluye en que las habilidades y destrezas son indispensables en la labor profesional.

2. **¿Considera que las competencias laborales de las secretarias son necesarias para la dinamización de los procesos institucionales?**

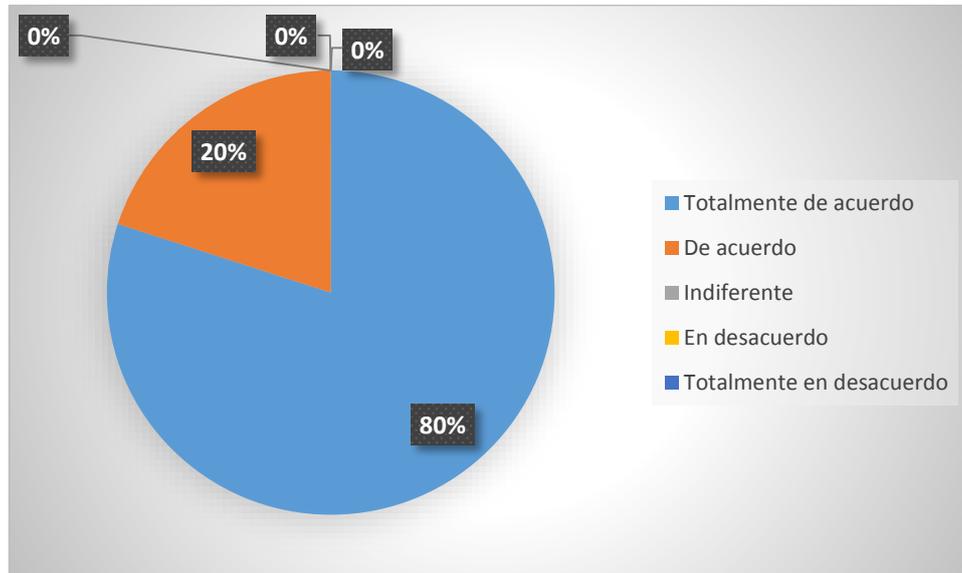
Tabla #5: Las competencias laborales de las secretarias

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	80%
De acuerdo	4	20%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 5: Las competencias laborales de las secretarias



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

Según al siguiente gráfico estadístico referente a las competencias laborales de las secretarias y su necesidad en la dinamización de los procesos institucionales, el 80% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo en que éstas son muy necesarias y fundamentales, mientras que el 20% indican que están de acuerdo con la postura planteada, el resto de ítems quedando en 0%.

3. ¿Las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias (atención al público, generación de informes, desarrollo de documentos académicos, entre otros) de la Unidad Educativa Emigdio Esparza, son eficientes?

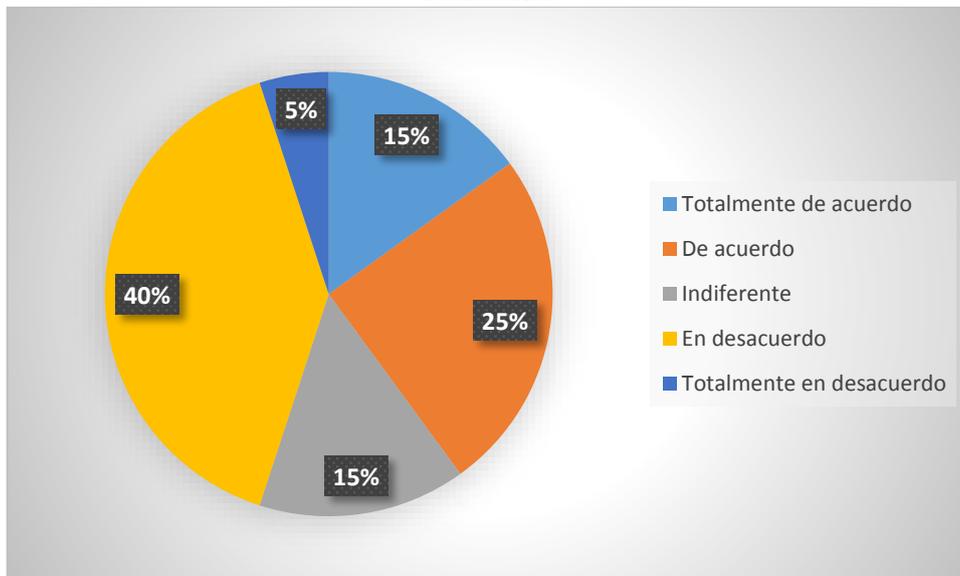
Tabla #6: Eficiencia en las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	5	25%
Indiferente	3	15%
En desacuerdo	8	40%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 6: Eficiencia en las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

De acuerdo al gráfico estadístico acerca de la eficiencia en las actividades administrativas llevadas a cabo por las secretarias el 15% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo en su eficiencia, el 25% por su parte están de acuerdo, el 15% se mantienen indiferentes, el 40% mencionan que están en desacuerdo y el 5% en total desacuerdo en torno a su eficiencia laboral.

4. ¿Se siente conforme con la calidad de atención que ofrecen las secretarias de la Unidad Educativa Emigdio Esparza?

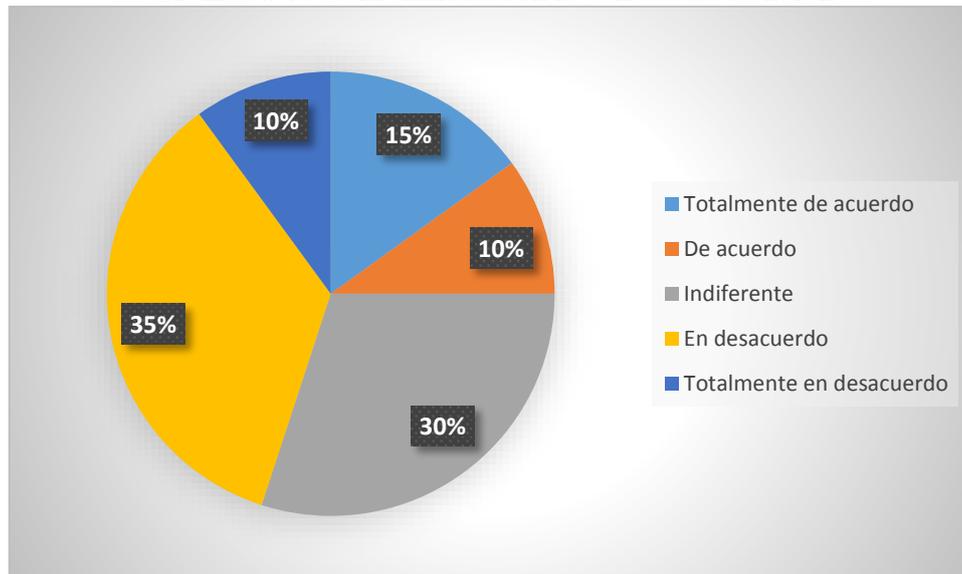
Tabla #7: Conformidad con la calidad de atención

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	2	10%
Indiferente	6	30%
En desacuerdo	7	35%
Totalmente en desacuerdo	2	10%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 7: Conformidad con la calidad de atención



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

El presente gráfico estadístico sobre la conformidad en la calidad de atención brindada por las secretarias, el 15% de los encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo en que brindan un buen servicio, mientras que el 10% está de acuerdo también con esta postura, por su parte el 30% se muestran indiferentes, el 35% en desacuerdo y el 10% en total desacuerdo sobre la atención que estas profesionales brindan.

5. ¿La habilidad para la resolución de problemas brindada por las secretarias contribuye en la calidad de la gestión institucional?

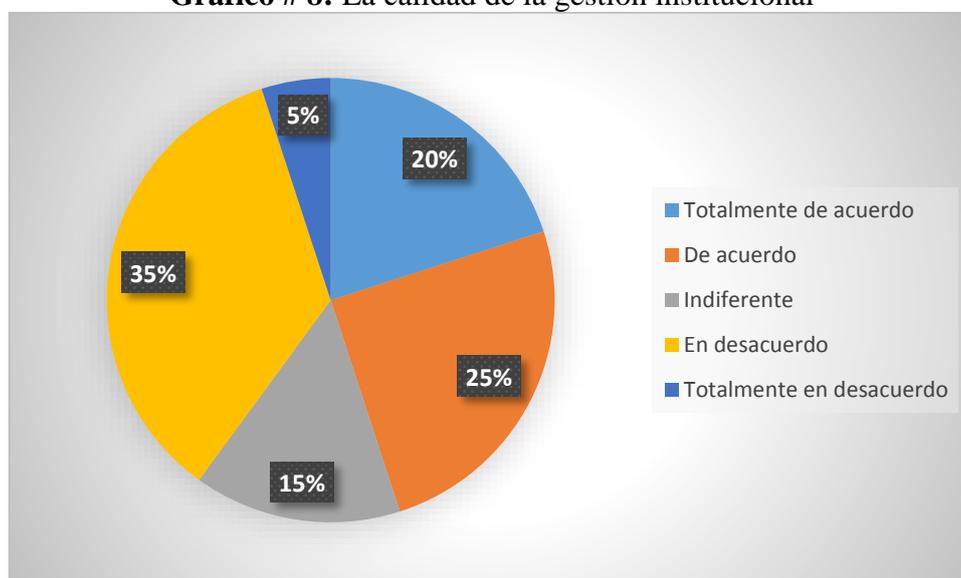
Tabla #8: La calidad de la gestión institucional

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	20%
De acuerdo	5	25%
Indiferente	3	15%
En desacuerdo	7	35%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 8: La calidad de la gestión institucional



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

El presente gráfico estadístico correspondiente a la habilidad para la resolución de problemas brindada por las secretarias y su contribución en la calidad de la gestión institucional, el 20% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo, el 25% de acuerdo, el otro 15% se siente indiferente, el 35% está en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo, datos que reflejan que la gran mayoría no considera que las secretarias contribuyen en la calidad de la gestión de la entidad educativa.

6. ¿La atención brindada por el departamento de secretaría de la Institución es el adecuado?.

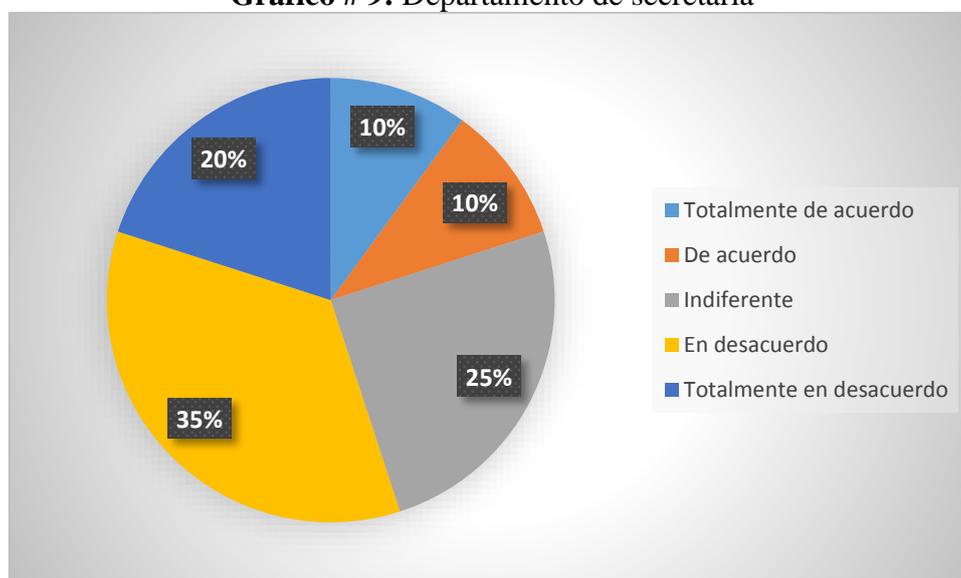
Tabla #9: Departamento de secretaría

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	2	10%
Indiferente	5	25%
En desacuerdo	7	35%
Totalmente en desacuerdo	4	20%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 9: Departamento de secretaría



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

El presente gráfico estadístico correspondiente a la atención brindada por el departamento de secretaria de la Institución, donde el 10% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo con la calidad de atención, mientras que el 10% están de acuerdo, el 25% se sienten indiferente acerca de esta postura, el 35% indican que están en desacuerdo y el 20% en total desacuerdo, concluyendo en que la calidad de servicio prestado por ésta área no es la adecuada para los usuarios.

7. ¿La gestión y administración pública debe garantizar un servicio enmarcado en la eficiencia?

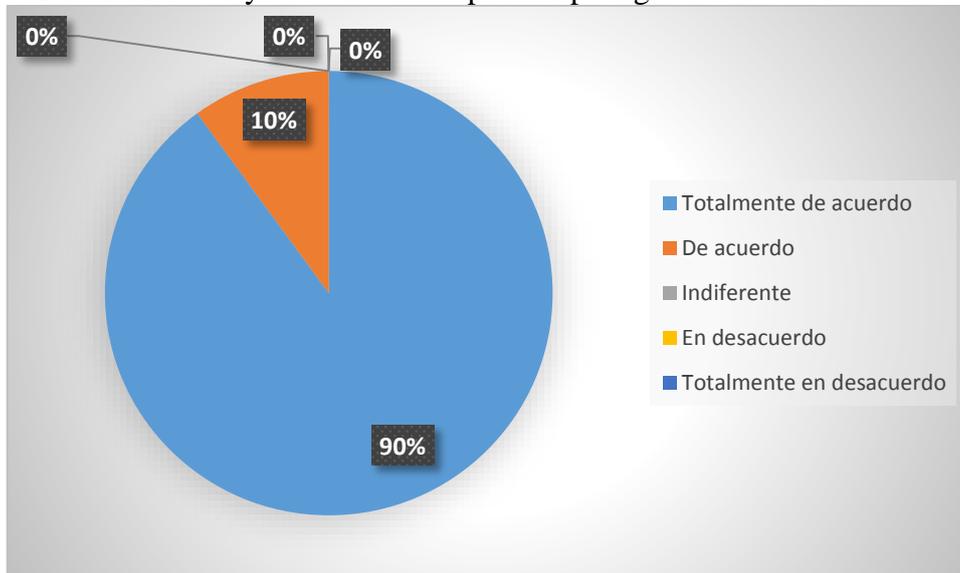
Tabla #10: Gestión y administración pública para garantizar un servicio eficiente

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	90%
De acuerdo	2	10%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 10: Gestión y administración pública para garantizar un servicio eficiente



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

El presente gráfico estadístico acerca de la gestión y administración pública para garantizar un servicio de eficiente, donde el 90% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo en que se debe considerar como eje central la eficiencia en la calidad de los servicios que se deben brindar a los usuarios en general, mientras que el 10% está de acuerdo con este enunciado, por lo que se concluye en que es indispensable que se cumpla con los requerimientos de los clientes como reflejo de un servicio eficiente.

8. ¿Las habilidades y competencias de las secretarias son esenciales en el contexto escolar en todos sus niveles?

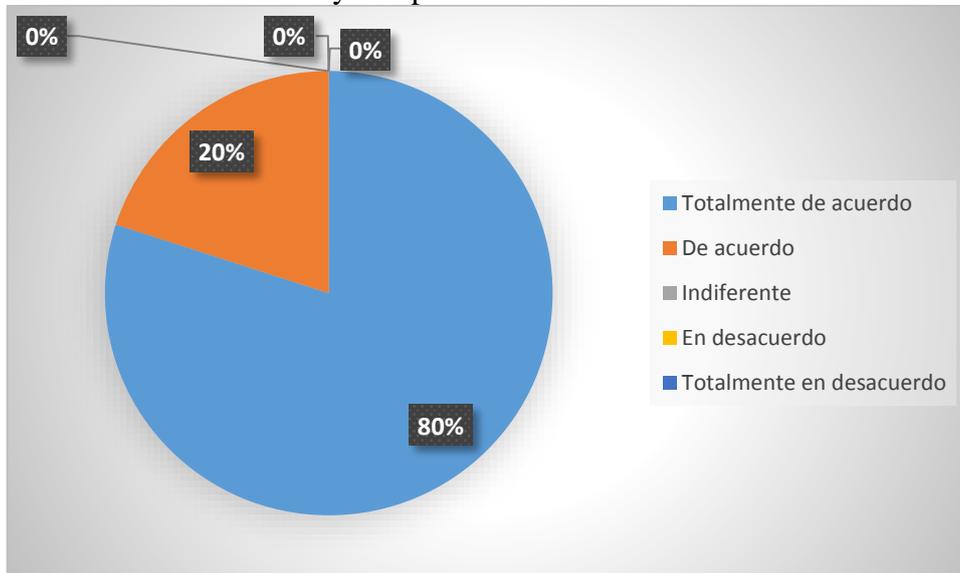
Tabla #11: Las habilidades y competencias de las secretarias en el contexto escolar

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	80%
De acuerdo	4	20%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Gráfico # 11: Las habilidades y competencias de las secretarias en el contexto escolar



Autora: Joselyn Mantuano Zúñiga

Fuente: Representantes de la U. E. Emigdio Esparza

Análisis

El presente gráfico estadístico acerca de las habilidades y competencias de las secretarias en el contexto escolar, el 80% de los padres de familia encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo, mientras que el 20% indican que están de acuerdo con esta declaración, por lo que se llega a la conclusión de que el área de secretaría es de suma importancia en el contexto educativa, puesto que estas se encargan de elaborar documentaciones y demás tramites académicos.

OFICIO DE ASIGNACIÓN 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,



Firmado digitalmente 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 INSTITUCIÓN EN LA QUE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



Babahoyo, 10 de marzo del 2022

Msc. Marcos Zamora Mendoza

RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA “EMIGDIO ESPARZA MORENO”

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **MANTUANO ZUÑIGA JOSELYN MERCEDES**, con cédula de identidad # **1206998054**, 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 Institución que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social, misión, visión, organigrama, actividad principales, valores institucionales, números de colaboradores que laboran y áreas departamentales de la entidad; 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 LABORALES DE LAS SECRETARIAS Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA EMIGDIO ESPARZA”**.

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

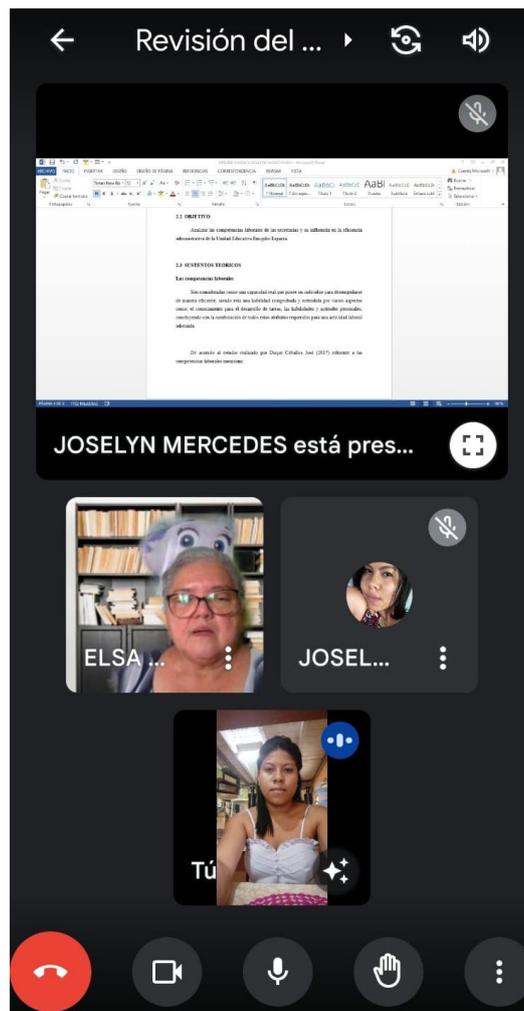
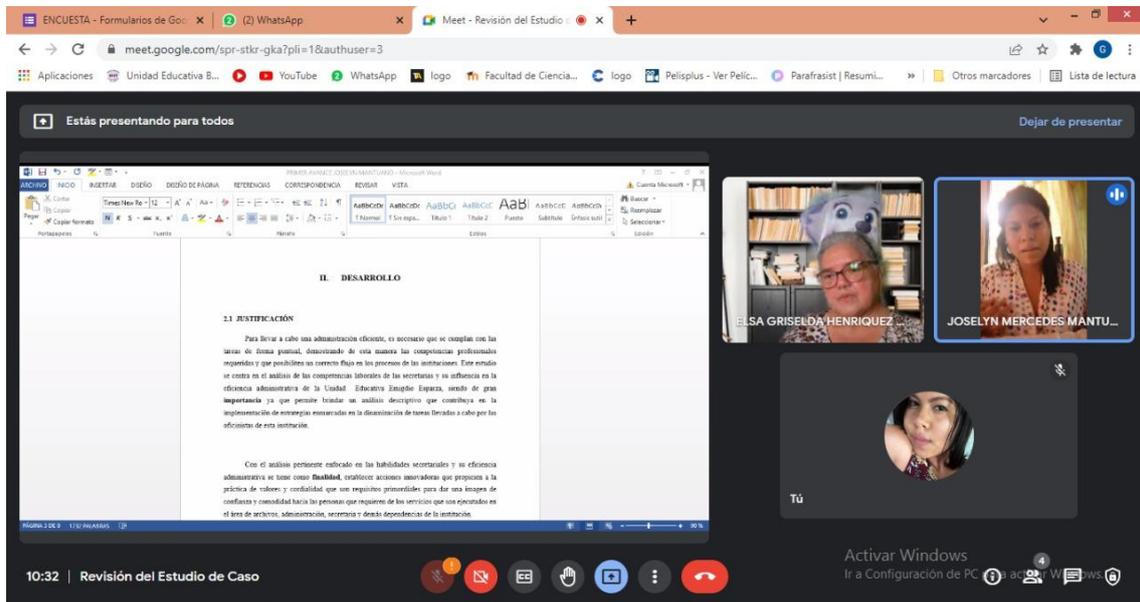
De Usted, muy atentamente;

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



Recibido
14/03/2022.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS (REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR, APLICANDO LA ENCUESTA)





Entrega de solicitud para aplicación de encuestas en la Institución



Realizando las encuestas a los padres de familia de la Institución



Entrevista a padres de familia que acudieron a la Institución a la revisión de portafolios



Recopilando información sobre la encuesta a madre de familia