



**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**

**PROBLEMA:**

**PROACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LAS SECRETARIAS DEL GAD PARROQUIAL RURAL LA UNIÓN EN EL  
PERÍODO -2022.**

**AUTORA:**

**MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA**

**TUTORA:**

**MSc. SALAZAR SÁNCHEZ MARÍA ELENA**

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mi familia, y en ella la capacidad de superación y desear lo mejor en cada paso durante mis estudios. Gracias porque su con sus consejos han ayudado a construir y forjar la persona que soy ahora y que lo seguiré logrando con su ayuda.

A mis docentes que con sus enseñanzas nos han impartido en clases todos sus conocimientos para que aprendamos, por sus motivaciones en ser profesionales de bien y de constante responsabilidad, y en crear profesionales con ética. Gracias a todos por el gran recorrido durante mi camino profesional, porque he aprendido y me han enseñado a ser profesional de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por ser ese apoyo fundamental durante mi carrera universitaria, a Dios por ser mi guía, mi fe constante de superación, agradecida con todas las personas que siempre me daban palabras de superación. A mi abuelo que está en el cielo que siempre supo que lo lograría le agradezco por sus consejos y por creer siempre en mí. Me agradezco a mí misma por ser persona constante en que todo es posible cuando se quiere llegar al objetivo.

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación trata sobre un aspecto vital en el desempeño y gestión administrativa de toda empresa u organización esto es, la proactividad de los empleados como componente indispensable en la eficiencia y desempeño laboral de sus funciones. Para el GAD Parroquial La Unión es primordial la proactividad en sus funcionarios en especial las Secretarías ya que esta actitud ayuda a un mejor rendimiento en sus actividades y por ende a alcanzar las metas fijadas por la empresa, las secretarías son en primera instancia, la imagen y puerta de entrada en los departamentos u oficinas donde laboran así también el contacto con la ciudadanía. Este estudio se realiza con la finalidad de Analizar la incidencia de la proactividad administrativa en el desempeño laboral en las secretarías del GAD parroquial rural La Unión en el período 2021-2022, La investigación se aborda recopilando las necesidades que tienen las Secretarías por mejorar su entorno y rendimiento laboral a través de la técnica de la encuesta que ha permitido encontrar falencias y debilidades del porqué no se tiene un comportamiento proactivo dentro de la Institución. Los resultados arrojaron que la principal causa radica en la motivación que no es manejada adecuadamente por la Institución por lo que se planteó un plan de acciones que permita fortalecer la proactividad del personal de secretarías y mejorar así su desempeño laboral. Por todo lo que aporta este proyecto, su viabilidad es factible beneficiando directamente a las Secretarías pasando por los jefes y autoridades quienes podrán disponer de empleados más eficientes en su función administrativa y de gestión.

**Palabras claves:** proactividad, motivación, desempeño, Secretaria, GAD

## ABSTRACT

The present research project on a vital aspect in the performance and administrative management of any company or organization, that is, the proactivity of employees as an essential component in the efficiency and work performance of their functions. For the La Unión Parish GAD, proactivity in its officials, especially the Secretaries, is paramount, since this attitude helps to improve performance in their activities and therefore to achieve the goals set by the company. The secretaries are, in the first instance, the image and entrance door in the departments or offices where they work, as well as contact with citizens. This study is carried out with the purpose of analyzing the incidence of administrative proactivity in work performance in the secretaries of the La Unión rural parish GAD in the period 2021-2022. The research is approached by compiling the needs that the Secretaries have to improve their environment. and job performance through the survey technique that has allowed us to find shortcomings and weaknesses of why there is no proactive behavior within the Institution. The results showed that the main cause lies in the motivation that is not properly managed by the Institution, so an action plan was proposed to strengthen the proactivity of the secretarial staff and thus improve their work performance. For all that this project contributes, its viability is feasible, directly benefiting the Secretaries through the heads and authorities who will be able to have more efficient employees in their administrative and management functions.

**Keywords:** proactivity, motivation, performance, Secretary, GAD

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE.....	1
INDICE DE IMÁGENES.....	3
INDICE DE TABLAS.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	7
SUSTENTO TEÓRICO.....	7
Definición de la Secretaria.....	7
La Proactividad.....	8
Definición.....	8
Importancia de la Proactividad.....	8
Proactividad y el clima organizacional.....	8
La proactividad en la empresa pública.....	9
Dimensiones de los comportamientos proactivos en el trabajo.....	9
Comportamiento proactivo en el trabajo.....	10
Técnicas aplicadas para la recolección de información.....	10
RESULTADOS OBTENIDOS.....	11
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	12
Incrementar la proactividad de las Secretarías del GAD Parroquial La Unión.....	12
Plan de profesionalización para mejorar desempeño.....	12
Establecimiento de valores.....	13
Sistema de incentivos.....	13
Capacitación para fortalecer la proactividad.....	14
<i>Planeación</i> .....	14
<i>Organización</i> .....	15
Actividades a realizar.....	15
CONCLUSIÓN.....	17
RECOMENDACIÓN.....	18

BIBLIOGRAFÍA .....	19
ANEXOS .....	20
Ilustración 3: Realizando la encuesta al ING. Leonardo Pozo .....	34

## INDICE DE IMÁGENES

<b>Ilustración 1:</b> Documento de autorización y asignación de Tutor .....	32
<b>Ilustración 2:</b> Documento de autorización por parte del GAD parroquial para realizar el proyecto .....	33
<b>Ilustración 3:</b> Realizando la encuesta al ING. Leonardo Pozo .....	34
<b>Ilustración 4:</b> Realizando las respectivas preguntas en base al estudio de caso .....	34



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nuevos valores Institucionales .....	13
Tabla 2: Nivel de desempeño de las Secretarias .....	22
Tabla 3: Capacitaciones recibidas .....	23
Tabla 4: Importancia de las capacitaciones .....	24
Tabla 5: Compartir conocimientos entre el personal laboral.....	25
Tabla 6: La Motivación como factor importante en el desempeño .....	26
Tabla 7: Mantener la motivación en el personal.....	27
Tabla 8: Incentivos y bonificaciones de parte del GAD Parroquial .....	28
Tabla 9: Nivel de colaboración entre Secretarias .....	29
Tabla 10: Casos especiales en las funciones de las Secretarias.....	30
Tabla 11: Libertad de acción de las Secretarias del GAD.....	31

## INTRODUCCIÓN

La proactividad administrativa es una destreza y capacidad que las personas ganan en el transcurso de su vida laboral y que los ayuda a decidir en toda circunstancia basándose en valores organizacionales o institucionales, con el fin de anticiparse a los problemas y solucionarlos antes de que éstos se presenten. La proactividad permite conseguir resultados tangibles, se vuelve un plus importante en el empleado que labora en una empresa sea pública o privada.

En las diferentes oficinas del GAD Parroquial La Unión junto con su personal de secretariado, no se tiene claro el concepto de proactividad administrativa y por ende, sus efectos o beneficios no son aprovechados, al no conocer esta actitud y sus efectos no se puede aplicarlos.

Las autoridades del GAD La Unión necesitan explotar los beneficios y capacidades que brinda la proactividad para ello, deben iniciar desde el momento de seleccionar al nuevo personal como también fortalecer al existente haciendo de los empleados funcionarios mejor preparados y competentes. El presente trabajo investigativo pretende dar un enfoque amplio sobre la proactividad y las ventajas que representa para toda institución que desea incursionar en esta herramienta administrativa, las secretarías cumplen una función primordial para el buen funcionamiento de una empresa y mucho más cuando es una pública por la interacción con la ciudadanía por ello, su desempeño y proactividad deben ser óptima.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia La Unión, podría elevar su proactividad de manera notable, lo cual sin duda, sumado a una serie de medidas que se deberían tomar quienes dirigen la Institución, provocaría una más efectiva gestión. Actualmente, se ha notado lentitud y retrasos en diversos trámites que han derivado en quejas de los ciudadanos. Este proyecto plantea un análisis de cómo la proactividad puede elevar el rendimiento de un tipo de empleado muy importante dentro de cualquier empresa las Secretarías. Para lograrlo se recopilarán las experiencias de las secretarías en sus funciones por medio de la técnica de la encuesta que permitirán conocer las falencias y debilidades dentro de su gestión administrativa en el GAD. Finalmente se plantean

diferentes acciones que pueden tomar las autoridades para que la proactividad sea aprovechada al máximo y tener secretarías activas y con poder de decidir.

La Metodología de estudio de caso se conforma por el enfoque cualitativo mismo que indagará para dar una mejor Proactividad Administrativa y su incidencia en el Desempeño Laboral en las Secretarías del Gad Parroquial rural la Unión en el período 2021-2022. La línea de investigación utilizada es la Gestión Administración Pública, mientras que la sublínea va acorde a la investigación del estudio de caso lo cual es la Administración Pública y eficiencia laboral, lo cual el método utilizado es el deductivo es el mismo que explorará situaciones que servirá para el desarrollo de las conclusiones.

## **JUSTIFICACIÓN**

El Gobierno Autónomo descentralizado de la parroquia “La Unión”, justifica este proyecto en la oportunidad de elevar la proactividad y rendimiento laboral administrativo de un grupo muy importante de funcionarios como los son las Secretarías consideradas un contingente de recursos humanos de suma importancia en el manejo, organización y operatividad de los diferentes departamentos y oficinas de una institución o empresa. Tomar en consideración la proactividad administrativa provocaría una mejor y efectiva gestión institucional.

Este trabajo investigativo tiene una importancia relevante porque fomentará una cultura de responsabilidad y buen ambiente en el Secretariado institucional. La proactividad genera competitividad y el personal de Secretarías logrará mejorar su empatía, actitudes y participación activa ya que son la puerta principal e imagen entre los diferentes departamentos y la ciudadanía.

Este estudio es trascendental porque mediante la proactividad, se pretende incrementar el desarrollo profesional del personal de secretarías del GAD por lo que su factibilidad, radica en producir un entorno proactivo que genere un cambio de actitud en el comportamiento de las secretarías mejorando su desempeño administrativo, elevar su imagen personal corporativa y su autoestima.

El proyecto como tal, beneficia principalmente al personal de secretarías del GAD parroquial quienes ganarán notoriedad si son más proactivas en sus actividades administrativas y operativas, los diversos departamentos institucionales que podrán gestionar mejor sus actividades, el GAD Parroquial como tal porque contará con personal mejor capacitado y en constante motivación lo que se traduce en rendimiento.

Finalmente este estudio pretende sentar las bases para incorporar a futuro a otros grupos humanos departamentales del GAD para que de una manera u otra puedan lograr el desarrollo que se desea, siendo proactivos y con criterio para poder actuar con agilidad y precisión en toda sus tareas y funciones.

## **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la incidencia de la proactividad administrativa en el desempeño laboral dentro de las secretarías del GAD parroquial rural La Unión en el período 2021-2022

## **SUSTENTO TEÓRICO**

### **Definición de la Secretaria**

La secretaria es aquella que brinda el aporte a la organización en gestionar sus destrezas en resolución o manipulación de los problemas, lo cual se orienta hacia la gestión de elaborar y transferir información hacia las demás áreas fomentando la eficacia de relaciones internas y externas (Peñañiel, 2017).

Según Mendoza (2015) menciona:

Toda secretaria con el pasar de los años debe de adquirir o aprender conocimientos para una mejor formación profesional y esto se lo logra con constantes capacitaciones ya que es la razón principal del éxito o del fracaso de una empresa, teniendo la obligación de capacitar continuamente a su personal para obtener una buena productividad y crecimiento de las asistentes ejecutivas y desempeñen un rol de gran importancia en la administración de la empresa.

## **La Proactividad**

### ***Definición***

Proactividad hace referencia es un conjunto amplio y diverso de conductas auto-motivadas y orientadas al cambio, que pretenden influir en el ambiente con el fin de lograr ciertos objetivos individuales, grupales u organizacionales (Belschak & Den Hartog, 2017).

### ***Importancia de la Proactividad***

El comportamiento proactivo de autoarranque es cada vez más importante en el contexto laboral actual. Hay al menos tres razones: En un lugar de trabajo cada vez más complejo e incierto, ya no es posible anticipar y pre-especificar todos los comportamientos requeridos; Los empleados deben utilizar su propia iniciativa para identificar lo que hay que hacer. Si esperan a que se les diga o siguen solo las acciones prescritas, serán ineficientes e ineficaces (Macías & Cerda, 2021).

La presión por la innovación significa que los empleados deben estar dispuestos a hacer sugerencias, probar nuevas formas de hacer las cosas y asumir la responsabilidad de lograr el cambio. Las estructuras profesionales cambiantes significan que los empleados deben hacerse cargo de su propia carrera. Los empleados cada vez más no tienen un "trabajo de por vida"; las carreras son cada vez más ilimitadas. Para hacerlo bien en este escenario, los empleados deben hacerse cargo de sus carreras y su desempeño laboral.

### ***Proactividad y el clima organizacional.***

La experiencia muestra que aquellos trabajadores que perciben que la organización donde laboran valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar presentan mayor cantidad de comportamientos proactivos; principalmente del tipo pro-organizacionales. A su vez, el clima interpersonal y el apoyo de los compañeros han sido sindicados como antecedentes altamente significativos en el desarrollo de conductas proactivas (Salessi & Omar, 2017).

En efecto, en la medida en que la proactividad es un comportamiento que supone riesgos, sentirse psicológicamente seguro en el ambiente de trabajo inmediato es crucial para que los individuos acepten el desafío de actuar proactivamente. Por esta razón, las percepciones de apoyo y la confianza en el equipo actúan como facilitadores de este tipo de conductas al incrementar la autoeficacia y la motivación intrínseca. Del mismo modo, aquellas organizaciones que promueven el empoderamiento, la participación de los empleados en la toma de decisiones, y el desarrollo de competencias, facilitan la ejecución de comportamientos proactivos en sus miembros (Parker & Bindl, 2017).

### ***La proactividad en la empresa pública***

De acuerdo a Padilla (Padilla, 2021), los conceptos que se vienen escuchando últimamente cuando hablamos de la modernización y transformación de las Administraciones Públicas (Municipios y otras entidades estatales) y de mejorar la prestación de servicios al ciudadano es la **proactividad**. Se le suele culpar desde hace décadas que siempre está por detrás de las necesidades de la sociedad y que debería adelantarse a ellas para ofrecer mejores servicios públicos.

### **Dimensiones de los comportamientos proactivos en el trabajo**

De acuerdo a Salessi y Omar (2018) los comportamientos proactivos se pueden dividir en tres dimensiones, según a quién o quiénes se orienten. A continuación, se explican los mismos:

- Comportamiento proactivo orientado a la organización: Esta dimensión abarca todas aquellas conductas que realiza el empleado con la intención de alcanzar las metas que se ha propuesto la organización
- Comportamiento proactivo orientado a los demás: Son todos aquellos comportamientos pro sociales que ejecuta el trabajador con el fin de influir de manera positiva en el desempeño de sus compañeros, y contribuyendo de esa forma en potenciar el trabajo en equipo.
- Comportamiento proactivo orientado a uno mismo: La presente subescala abarca todos aquellos actos que ejerce la persona con el fin de mejorar su desempeño

laboral, facilitándole de esa forma su adaptación al contexto donde se desenvuelve.

### **Comportamiento proactivo en el trabajo**

Ana corrales (2019) hace referencia a que, el hacerse cargo de una situación, alzar la voz para exponer las ideas propias, innovar y prevenir problemas son comportamientos proactivos. Siempre que se hagan de forma voluntaria y bajo la iniciativa propia, representan comportamientos proactivos. Y, más aún, son comportamientos en los que puede ser conveniente que todos los colaboradores de una organización se enfoque, pues en la misma medida que logran convertir a su trabajo en una tarea más significativa, en el camino ayudan a la organización a lograr los cambios que esta requiere para ajustarse a las demandas del entorno en el que se desarrolla.

Los comportamientos proactivos dentro de una empresa son muy diferentes a los que experimenta una persona en su vida personal o comunitaria, porque en el mundo actual globalizado las organizaciones tienen forzosamente que ser proactivas ante los retos del mercado donde se desarrollan, y por ende tienen la obligación de incentivar estas conductas en sus empleados y ello genera, en los casos positivos, un marco favorable para el desarrollo de este tipo de comportamientos.

### **Técnicas aplicadas para la recolección de información**

El presente proyecto exigió el uso de dos herramientas para la captura y tratamiento de datos teniendo a la encuesta como instrumento de recogida de información y a la estadística descriptiva para su tratamiento.

La encuesta, fue dirigida a las Secretarías del GAD Parroquial en su número de 12 quienes por medio de un cuestionario de preguntas, permitieron conocer su perspectiva, opiniones y otros detalles acerca de la proactividad y su desempeño dentro de sus trabajos.

La encuesta se compuso de 10 preguntas las cuales abarcaron las temáticas de motivación, confianza y desempeño como principales factores para determinar si el GAD

Parroquial está preparado para afrontar estos aspectos importantes con el personal de Secretarías y le permita evaluar su desempeño.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Las encuestas revelaron información valiosa con respecto a la proactividad como factor preponderante en las actividades del personal de Secretarías del GAD Parroquial La Unión. Uno de los principales puntos débiles que se ha detectado es la motivación, esta o se fomenta ni se fortalece debidamente por la Institución así lo revela el 92% de los resultados de la encuesta.

Otro factor importante detectado está relacionado con la capacitación lo cual incide también en el desempeño laboral. Un empleado proactivo mantiene una constante retroalimentación que le permite absorber más conocimientos lo cual, lo hace más productivo así lo demuestra el 67% de los resultados que indican que las Secretarías no están siendo capacitadas debidamente.

Por último, se evidencia en los resultados la poca cultura proactiva que maneja la Institución como lo demuestra el 42% de los resultados que indican que las Secretarías buscan resolver sus situaciones complicadas mayormente con la ayuda de las sus autoridades.



## **SOLUCIONES PLANTEADAS**

### **Incrementar la proactividad de las Secretarías del GAD Parroquial La Unión**

Un empleado proactivo tiene un gran valor para la empresa. Para lograr la proactividad, estos, deben ser altamente motivados si se quiere lograr altos niveles de desempeño laboral. Esta propuesta brinda una serie de acciones con la finalidad de que las secretarías alcancen un nivel de proactividad administrativa que se verá reflejado en su buen rendimiento dentro de sus trabajos.

A continuación la propuesta:

#### **Plan de profesionalización para mejorar desempeño**

Para este plan se debe partir desde el nivel de educación de las secretarías, es importante mencionar que el título universitario no garantiza que los empleados tengan una alta motivación y desempeño, existen bachilleres que realizan una excelente gestión en sus trabajos sin embargo, no hay nada más motivante para un empleado que la institución donde laboran, les ayude a profesionalizarse o a elevar su nivel de instrucción académica.

Para mejorar el nivel de desempeño de las secretarías es necesario que el GAD Parroquial apoye en su formación, para ello se proponen las siguientes acciones de solución:

- Para aquellas secretarías que no poseen todavía un título académico, suscribir convenios con Universidades o Institutos de educación superior para lograr la titulación. La Institución tomará en cuenta la modalidad de estudios a seguir ya que ahora, la educación online está en auge así también, modalidades a distancia o semipresenciales.
- Facilidades por parte del GAD Parroquial para aquellas secretarías tituladas que deseen cursar estudios de cuarto nivel o especialidades para ello, la Institución brindará las facilidades en tiempo y espacio para cumplir este plan.

## Establecimiento de valores

Se debe diferenciar correctamente los principios o valores y las actitudes para poder determinar los valores institucionales a seguir y respetar.

Es responsabilidad de toda Institución inculcar constantemente los valores que todo empleado debe practicar que incidirán en la proactividad. Estos son los siguientes:

### Tabla 1:

#### Nuevos valores Institucionales

VALORES INSTITUCIONALES A SEGUIR	
Respeto hacia sí mismo y hacia los demás	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomentar la solidaridad entre los miembros de la comunidad</li><li>• Comportarse de manera recta, que afirme la autoestima y contribuya al prestigio institucional, que sea ejemplo y referente para los demás</li><li>• Respetar a los demás y en particular la honra ajena y rechazar todo tipo de acusaciones o denuncias infundadas</li><li>• Respetar el pensamiento, visión y criterios ajenos.</li></ul>
Honestidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer de la honestidad el principio básico de comportamiento en todos los actos.</li><li>• Actuar con justicia, probidad y diligencia.</li></ul>
Verdad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer una mística de la prosecución de la verdad, tanto en la actividad académica como en lo cotidiano.</li><li>• Informar con transparencia y en forma completa</li></ul>
Compromiso con la institución	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser leal al Municipio y a los valores institucionales</li><li>• Cumplir las normas constitucionales, legales, reglamentarias, ordenanzas y demás normas</li><li>• Reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones.</li></ul>

**Nota:** Tabla de valores a fortalecer por parte de la Institución al personal de Secretarías

## Sistema de incentivos

Una de las principales acciones constantes que deben tomar las autoridades de una organización es, crear ambientes de trabajo que favorezcan la satisfacción laboral ya que,

los empleados satisfechos suelen estar más motivados, más comprometidos y por lo tanto, son más productivos.

El GAD parroquial propone estos dos tipos de incentivos:

- **Informales.**\_ Cuyas acciones deben ser espontaneas, de mínima planificación y cuyo presupuesto se el mínimo o ninguno.
- **Formales.**\_ Acciones programadas, con un tiempo de duración y cuyo fin principal es estimular las conductas proactivas.

La Institución comprende que los incentivos informales muchas veces tienen mejores efectos en los empleados por lo tanto, se propone los siguientes incentivos informales:

- Felicitación personal del líder
- Notas personales de los jefes y autoridades
- Reconocimiento público no programado
- Reconocimiento al esfuerzo en reuniones de trabajo

### **Capacitación para fortalecer la proactividad**

La planificación y ejecución de programas de capacitación para empelados, es un proceso metódico, interdisciplinario y permanente que busca, solventar las necesidades de conocimiento del personal, por ello, el GAD Parroquial al igual que cualquier otra organización debe contar con un plan de capacitaciones por período con el fin de alcanzar los resultados buscados, en este caso el mejorar la proactividad de las Secretarias.

El plan de capacitación incluye la siguiente estructura organizativa:

#### ***Planeación***

Es importante involucrar al empleado (Secretaria) en la planeación y conceptualización de las actividades que se desarrollan en dicho plan de capacitación.

Se debe en primer lugar determinar las necesidades y expectativas del personal de Secretariado en cuanto a temas y métodos que deberían utilizarse para mejorar el aprendizaje y aprovechamiento del plan. Hay que considerar:

- Tiempo de Laborar en la empresa
- En qué áreas ya ha recibido capacitaciones
- En qué áreas de sus funciones necesitan capacitación actualmente

### ***Organización***

Cuando ya se haya planeado el programa de capacitación, se debe organizar todos los factores que se relacionan en la implementación del programa tales como:

- Recursos Necesarios: La Institución debe considerar cuales son los aspectos que se necesita para impartir las capacitaciones en logros administrativos y de gestión.
- Temario: A partir de las necesidades y de las falencias encontradas se deben conceptualizar los temas en que se capacitará al personal. Se propone considerar las siguientes áreas:
  - ✓ Motivación laboral
  - ✓ Relaciones interpersonales
  - ✓ Atención ciudadana – Servicio al cliente
  - ✓ Técnicas administrativas y de gestión

### **Actividades a realizar**

Está comprobado que las actividades extra laborales tienen un efecto relajante y motivador en los empleados por ello, se propone aplicar actividades básicas y especiales que permitan al empleado relajarse y a la vez fortalecer los nexos con los demás.

- ***Eventos Deportivos***: Actividades con relación a las preferencias deportivas del personal formando grupo de empleados. Estos eventos fomentaran un comportamiento de equipo. Estos no deben de interferir en el horario de trabajo.

- **Cumpleaños:** Organizar celebraciones o menciones especiales para las Secretarias que cumplen años en el mes, de tal forma que se sientan incluidos, respetados e importantes para la institución. No hay nada más importante que el día del cumpleaños para una persona.
- **Un día en Familia:** Establecer reuniones informales en lugares fuera de la institución que recreen y quiten el stress al grupo es tonificante y renueva energías, el día en familia hará que las secretarias sientan que su entorno personal es importante también para la Institución
- **Lluvias de ideas:** Fomentar la reunión entre los empleados para intercambiar ideas y conceptos en relación a temas o problemas que conciernen al área administrativa con el fin de aprovechar la información que se vierta en este evento. En ser escuchados y que sus opiniones sean consideradas es un aliciente perfecto para la confianza del empleado.

## CONCLUSIÓN

El GAD Parroquial La Unión, adolece de un programa o planificación e le período 2021-2022 de capacitaciones a sus funcionarios y por ende, al personal de secretarias quienes no encuentran fácilmente posibilidades de un desarrollo personal integral que les permita desarrollar actitudes proactivas con miras a mejorar su desempeño laboral. Este proyecto, se presenta como el primer paso para cubrir estas debilidades.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la motivación es un elemento de suma importancia para desarrollar una personalidad proactiva, las autoridades del GAD parroquial pudieron constatar que, la proactividad es una condición personal que se desarrolla y se practica y, no está involucrada directamente con la formación académica.

El nivel de creatividad, motivación e iniciativa de las secretarias del GAD Parroquial se incrementará en el período 2021-2022 después de aplicar las propuestas presentadas en este proyecto. Las secretarias están convencidas que su fortalecimiento en temas de proactividad hará que su rendimiento laboral sea mejor.

Finalmente la adecuada implementación de este plan de propuesta permitirá descubrir cuáles son las falencias que influyen en el óptimo cumplimiento de funciones, además se conocerán metas que cada empleado de Logros Publicitarios tenga lo cual facilitara la creación de motivación, dado que, el empleado sentirá que sus sueños son importantes para la empresa, puesto que, en la medida que se cumplan las metas empresariales se podrán cumplir directamente las personales, al recibir incentivos por cumplimiento

## **RECOMENDACIÓN**

Al término del proyecto se obtienen las siguientes recomendaciones:

Crear y aplicar el Plan de Capacitación de acuerdo a los esquemas propuestos en este plan de proyecto, con el fin de fomentar el desarrollo de personal y profesional a través de mejorar los conocimientos que tienen sobre la actividad que las Secretarías realizan dentro de la Institución.

Planificar en cada período un programa de capacitación para fortalecer la proactividad, de tal manera que el horario de trabajo no se vea afectado.

Se debe buscar constantemente nuevos mecanismos por parte del GAD parroquial para elevar el grado de proactividad del personal de Secretarías con el fin de incrementar su eficiencia en sus labores. El éxito de sus funciones derivará directamente a la Institución.

Por último se recomienda fomentar fuertemente la cultura de la proactividad en beneficio no sólo de las secretarías del GAD sino, como Institución en general ya que un empleado proactivo representa eficiencia y capacidad de decisión para solventar problemas. Hacerlo por cada período con al guía de esta propuesta.

## BIBLIOGRAFÍA

- Belschak, F., & Den Hartog, D. (2017). Proactivity at work: Making things happen in organizations. *Foci of proactive behaviour*. In S. Parker, & U. Bindl, 169-189.
- Corrales, A. (2019). *Engagement en el trabajo y su influencia en los comportamientos proactivos de los empleados de una Empresa Privada de Transporte*. Recuperado el 8 de Marzo de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10512/PSchmaey.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Macías, R., & Cerda, E. (2021). *La autonomía como elemento esencial para ejercer la proactividad en el trabajo. caso empresas de Guayaquil*. Recuperado el 8 de Marzo de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16341/1/T-UCSG-POS-MAE-342.pdf>
- Mendoza, J. (2015). *El perfil profesional de las Secretarías Ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014*. Obtenido de <http://repositorio.utm.edu.ec/handle/123456789/106>
- Padilla, P. (2021). *Proactividad: adelantarse a las necesidades del ciudadano cuesta muy poco*. Recuperado el 6 de Marzo de 2022, de <https://pedropadillaruz.es/que-es-la-proactividad/>
- Parker, S. K., & Bindl, U. (2017). *Proactivity at work: Making things happen in organizations*. New York: NY: Routledge.
- Peñafiel, D. (2017). *La ética profesional de las Secretarías Ejecutivas y su incidencia en los procesos administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad de la Provincia de Los Ríos*. Recuperado el 7 de Marzo de 2022, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3465/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 9(3), 82-103.
- Salessi, S., & Omar, A. (2018). Comportamientos proactivos en el trabajo: adaptación y análisis psicométrico de una escala. *Actualidades en Psicología*, 32(124), 33-49.



## ANEXOS

### Anexo 01: Formato de encuesta

#### MODELO DE CUESTARIO DE LA ENCUESTA

**¿Comparte usted sus conocimientos con sus compañeros (as)?**

Si ( )

No ( )

**¿Actualmente cómo considera su desempeño laboral en su puesto de trabajo?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**¿Recibe usted la capacitación suficiente a sus funciones por parte de las autoridades del GAD parroquial La Unión?**

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

A veces ( )

No Recibe ( )

**¿Considera usted que las capacitaciones permanentes le permiten un mejor desarrollo profesional dentro de sus funciones?**

Si ( )

No ( )

**¿Considera usted que la motivación es un factor importante para un buen desempeño laboral?**

Si ( )

No ( )

**¿Considera usted que el GAD Parroquial hace lo suficiente para mantener siempre motivado a su personal de Secretarías?**

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

Regularmente ( )

No lo hace ( )

**¿Recibe algún tipo de incentivo o bonificación por su trabajo?**

Si ( )

No ( )

**¿Ayuda usted a sus compañeras secretarías cuando tiene tiempo libre o poco trabajo?**

Si ( )

No ( )

A veces ( )

**¿Cuándo ocurre una situación complicada lo primero que hace es:**

Consulto a mi jefe ( )    Consulto a mis compañeras ( )    Delego el trabajo ( )  
Busco e investigo la solución ( )

**¿Considera usted que tiene la libertad y confianza de decidir sobre cómo hacer su trabajo en situaciones especiales?**

Si ( )                      No ( )                      A veces ( )

## Anexo 02: Tabulación total de los resultados

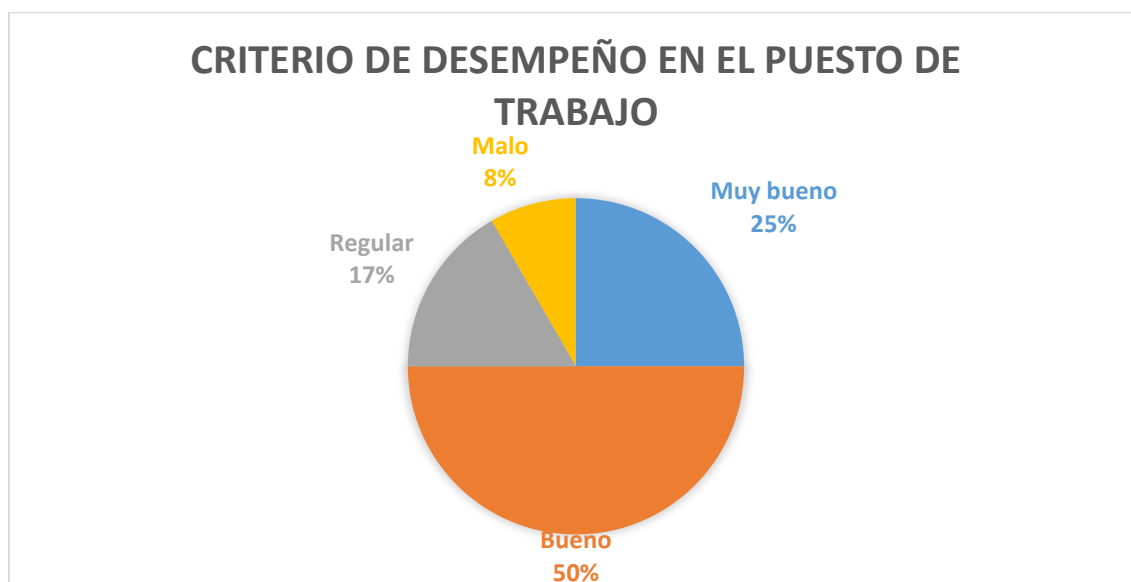
¿Actualmente cómo considera su desempeño laboral en su puesto de trabajo?

**Tabla 2:**

Nivel de desempeño de las Secretarías

Criterio	Frecuencia	Porcentaje %
Muy bueno	3	25
Bueno	6	50
Regular	2	17
Malo	1	8
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla muestra la percepción de las secretarías con relación a su desempeño.



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

### Análisis e interpretación de datos

Esta pregunta muestra resultados interesantes donde se puede ver que el 50% de las encuestadas menciona que su desempeño es bueno, lo que indica a las autoridades que no es un desempeño óptimo como espera. El 25% dijo que es muy bueno lo cual es un porcentaje no halagador, por otra parte el 17% mencionó que es regular y solamente el 8% dijo que es malo.

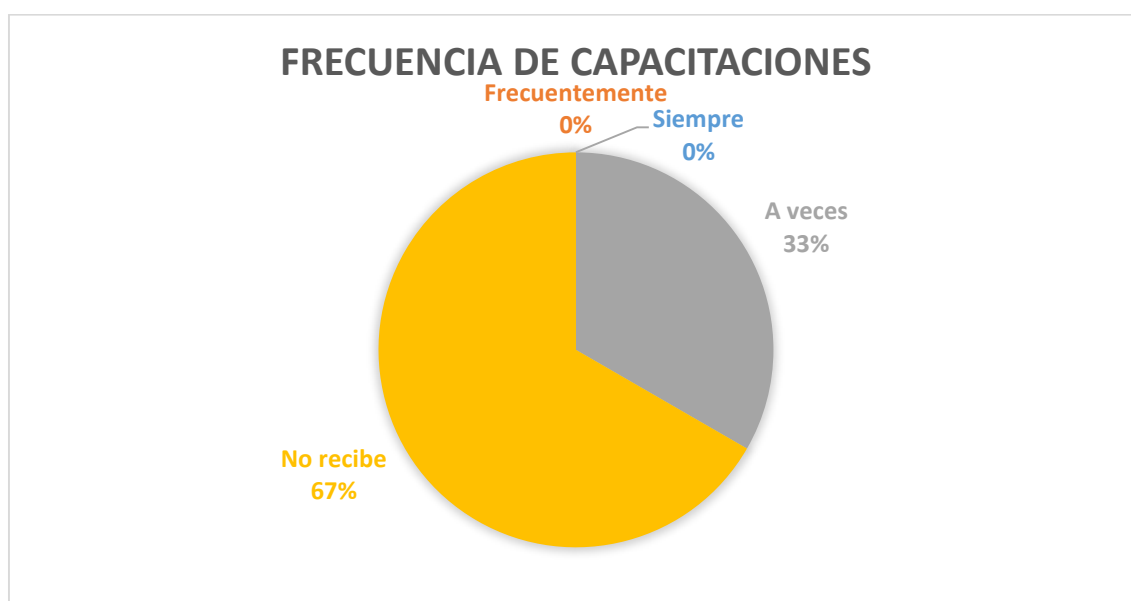
**¿Recibe usted la capacitación suficiente a sus funciones por parte de las autoridades del GAD parroquial La Unión?**

**Tabla 3:**

Capacitaciones recibidas

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Siempre	0	0
Frecuentemente	0	0
A veces	4	33
No recibe	8	67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla muestra la frecuencia de capacitaciones que reciben el personal de secretarías



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

**Análisis e interpretación de datos**

Los resultados de esta pregunta revelan las debilidades por parte de la Institución con relación a las capacitaciones recibidas al personal de Secretarías que deben incidir en su desempeño y proactividad. Así, el 67% mencionaron que no reciben capacitación mientras que, el 33% indicaron que a veces. Estos resultados permiten justificar de mejor manera esta propuesta de proyecto.

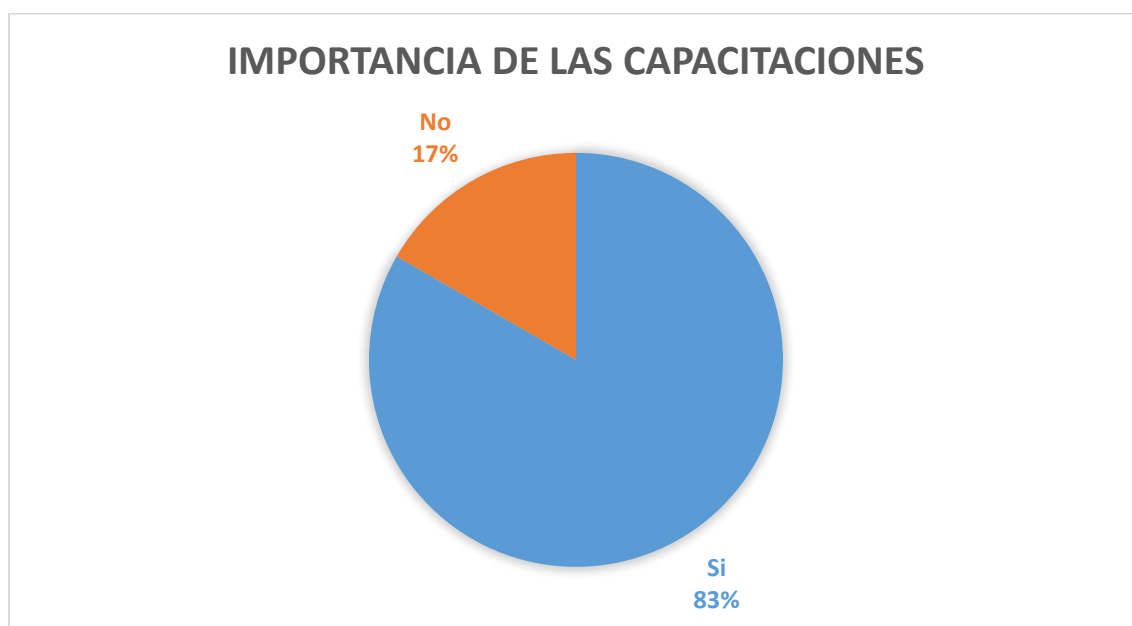
**¿Considera usted que las capacitaciones permanentes le permiten un mejor desarrollo profesional dentro de sus funciones?**

**Tabla 4:**

Importancia de las capacitaciones

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	10	83
No	2	17
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla muestra la importancia que tiene las capacitaciones en el desempeño laboral.



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

### **Análisis e interpretación de datos**

Los resultados de esta pregunta permiten comprender el criterio del personal de Secretarías acerca de la importancia de ser capacitadas para un mejor desempeño laboral. Así, se tiene que el 83% mencionó que sí, ahora, el 17% mencionó que no. Estos datos le permiten a las autoridades comprender lo importante que es las capacitaciones al personal.

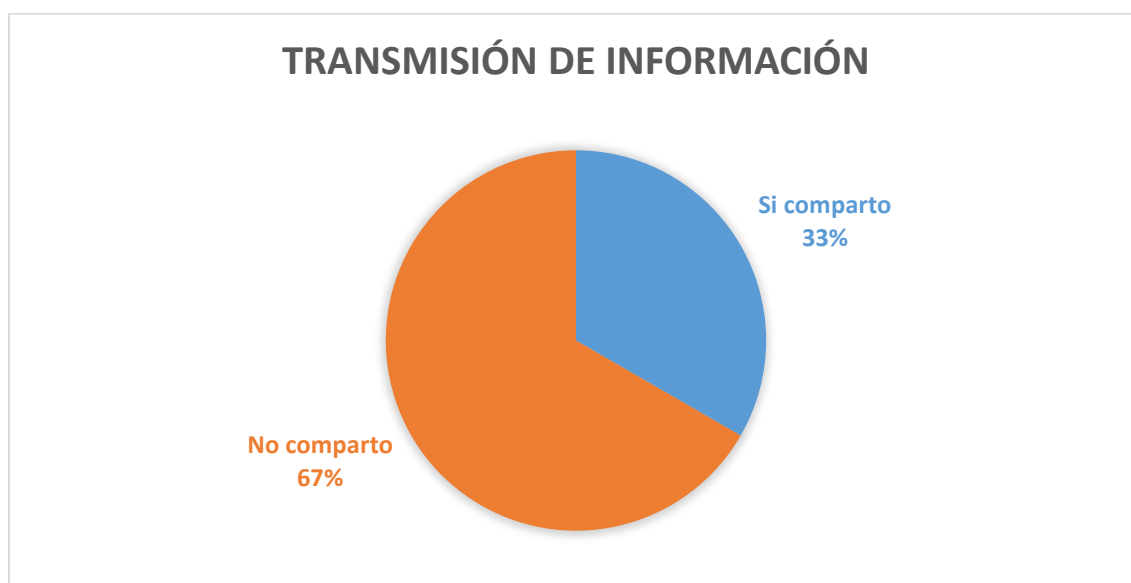
## ¿Comparte usted sus conocimientos con sus compañeros?

**Tabla 5:**

Compartir conocimientos entre el personal laboral

Criterio	Frecuencia	Porcentaje %
Si	4	33
No	8	67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla indica las actitudes de las secretarias en cuanto a compartir conocimiento que permitan a otros solventar necesidades en sus labores.



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

### **Análisis e interpretación de datos**

Esta pregunta arroja resultados interesantes que le indican a las autoridades de la Institución la predisposición del personal de secretarias por la transmisión del conocimiento muy importante para un afianzar un buen clima laboral de colaboración entre el personal de empleados. Así, el 67% mencionó que no comparte sus conocimientos mientras que, el 33% dijo sí. Esto indica además que, las secretarias no tienen una cultura proactiva desarrollada en esos ámbitos.

**¿Considera usted que la motivación es un factor importante para un buen desempeño laboral?**

**Tabla 6: La Motivación como factor importante en el desempeño**

La Motivación como factor importante en el desempeño

Criterio	Frecuencia	Porcentaje %
Si	11	92
No	1	8
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla muestra que la motivación es un factor preponderante para un desempeño laboral.



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

### **Análisis e interpretación de datos**

Los resultados de esta pregunta confirman que la motivación es un factor de primer nivel que incide en el buen desempeño en los empleados. El 92% de forma contundente mencionaron que la motivación Si incide en el desempeño mientras que el 8% dijo que no. Estos resultados también permiten justificar los propósitos de este proyecto.

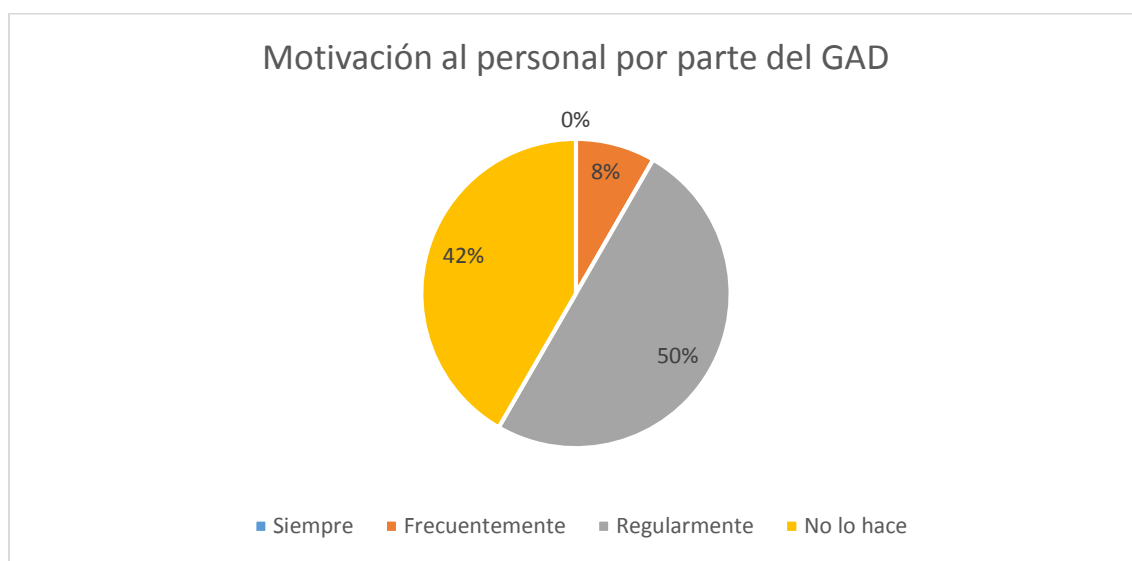
**¿Considera usted que el GAD Parroquial hace lo suficiente para mantener siempre motivado a su personal de Secretarías?**

**Tabla 7:**

Mantener la motivación en el personal

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Siempre	0	0
Frecuentemente	1	8
Regularmente	6	50
No lo hace	5	42
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla muestra cómo el GAD Parroquial mantiene la motivación en el personal de Secretarías



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

**Análisis e interpretación de datos**

Esta pregunta muestra el nivel de importancia que brinda el GAD Parroquial con relación a la motivación que se brinda a los empleados. El 50% de los encuestados mencionaron que regularmente se toma en cuenta las motivaciones, el 42% que es muy alto mencionó que eso no se hace y sólo el 8% dijo que frecuentemente. Sin duda un índice que marca el nivel de desempeño de los empleados.



## ¿Recibe algún tipo de incentivo o bonificación por su trabajo?

**Tabla 8:**

Incentivos y bonificaciones de parte del GAD Parroquial

Criterio	Frecuencia	Porcentaje %
Si	2	17
No	10	83
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla muestra el nivel de incentivos y bonificaciones que brinda el GAD a las Secretarías



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

### **Análisis e interpretación de datos**

Esta pregunta muestra otro factor de suma importancia que incide en la proactividad y motivación en los empleados como es los incentivos. El 83% de los encuestados mencionaron que no reciben incentivos ni bonificaciones por parte del GAD mientras que el 8% mencionó que sí. Esto indica la desproporción que existe en ciertos departamentos con relación a este tema hacia las secretarías.

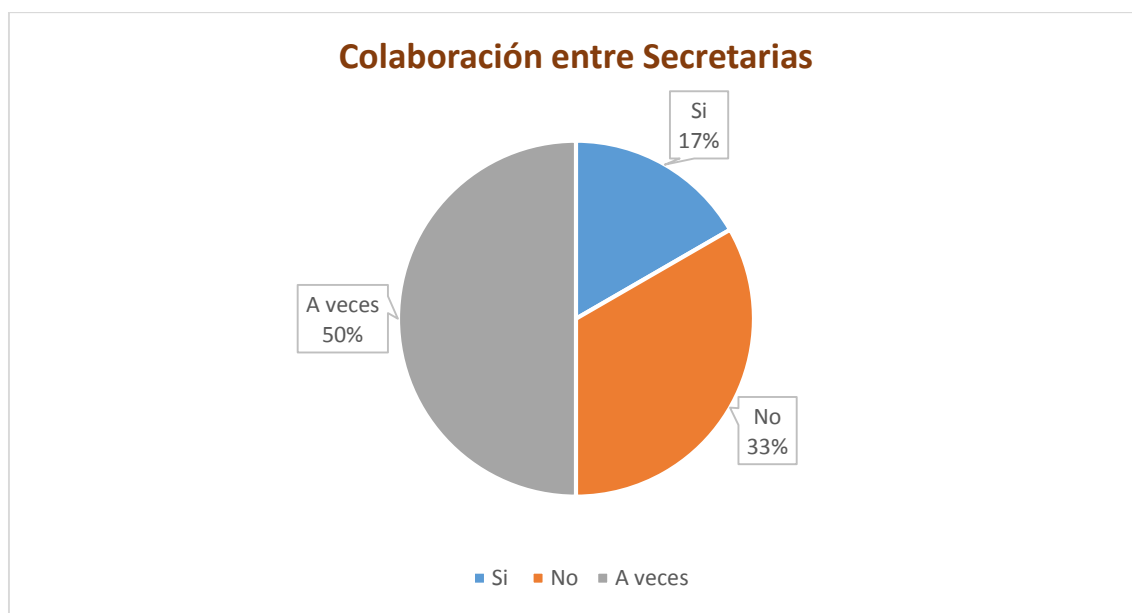
**¿Ayuda usted a sus compañeras secretarias cuando tiene tiempo libre o poco trabajo?**

**Tabla 9:**

Nivel de colaboración entre Secretarias

<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Si	2	17
No	4	33
A veces	6	50
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla muestra el nivel de colaboración que existe entre las Secretarias de GAD



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

### **Análisis e interpretación de datos**

Los resultados de esta pregunta pueden evidenciar la poca cultura de proactividad que hay entre el personal de Secretarias dentro del GAD. Esta pregunta es importante para las autoridades porque permiten crear los planes necesarios para solventar estas debilidades. El 50% mencionó que a veces, el 33% dijo que no y el 17% que si ayudan.

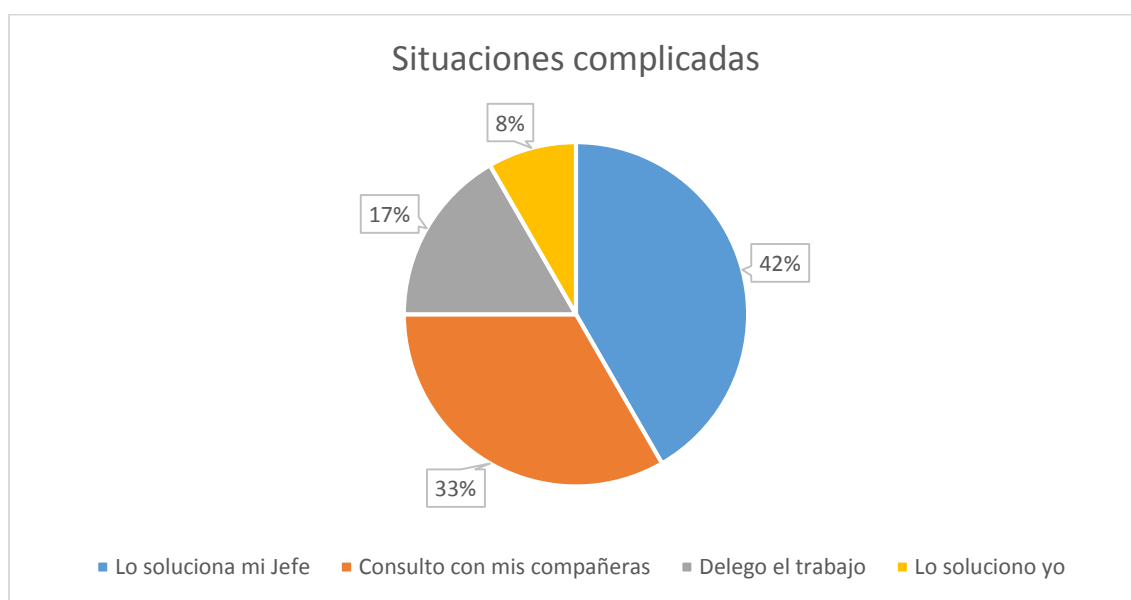
## Cuando ocurre una situación complicada lo primero que hace es:

**Tabla 10:**

Casos especiales en las funciones de las Secretarías

Criterio	Frecuencia	Porcentaje %
Lo soluciona mi jefe	5	42
Consulta a mis compañeras	4	33
Delego el trabajo	2	17
Lo soluciono yo	1	8
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla muestra las acciones que toman las Secretarías al enfrentarse a un caso complicado



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

### Análisis e interpretación de datos

Los resultados de esta pregunta permiten conocer el nivel de proactividad de las Secretarías de GAD y que indica a las autoridades la premura de fortalecer este factor importante para el desempeño laboral. Así, el 42% de las encuestados mencionó que en situaciones complicadas acude al jefe para la solución, el 33% dijo que lo consulta con sus compañeras, el 17% mencionó que delega ese trabajo a otros y solamente el 8% indicó que lo solucionan ellas mismas.

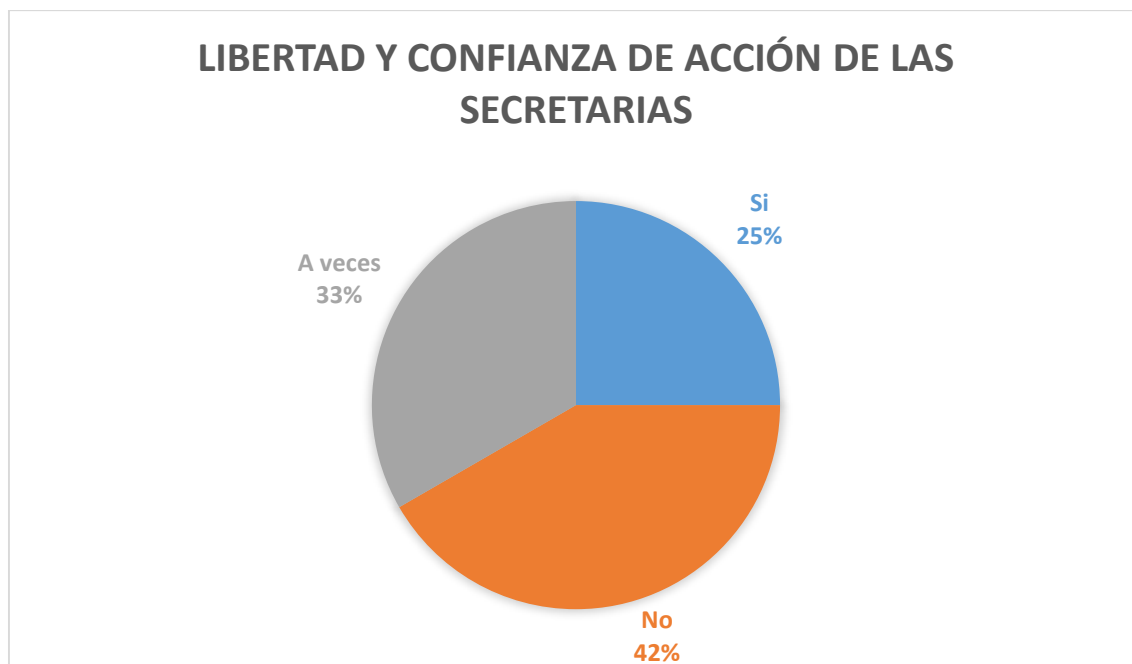
**¿Considera usted que tiene la libertad y confianza de decidir sobre cómo hacer su trabajo en situaciones especiales?**

**Tabla 11:**

Libertad de acción de las Secretarías del GAD

Criterio	Frecuencia	Porcentaje %
Si	3	25
No	5	42
A veces	4	33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Nota:** La presente tabla da a conocer si las Secretarías tienen esa libertad de acción ante situaciones especiales dentro de sus trabajos en el GAD



**Elaborado por:** MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA

### **Análisis e interpretación de datos**

Los resultados de esta pregunta revelan el poco trabajo que tiene el GAD en temas de proactividad pues el 42% de las encuestadas mencionó que No tienen libertad y confianza de acción antes situaciones especiales, el 33% mencionó que a veces y el 25% dijo que si tienen esas facultades.

## Anexo 03: Oficio de asignación de coordinador de titulación



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 electrónicamente por:  
VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

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

**Ilustración 1:** Documento de autorización y asignación de Tutor

## Anexo 04: Oficio de solicitud de permiso a la institución en la que realizará la investigación



Babahoyo marzo 9, 2022

Señor(a):  
Lcda. Vitalia Ramos Troya  
PRESIDENTA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO LA UNIÓN  
9 de octubre y Abdón Calderón  
BABAHOYO/PARROQUIA LA UNIÓN

PARROQUIAL  
LA UNIÓN  
09 MAR 2022 HORA  
16:58  
FIRMA

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **MONTOYA PEÑA GINGER VALERIA**, con cédula de identidad # **120784283-0**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de 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 Gestión y Administración Pública con el tema: **"PROACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS SECRETARIAS DEL GAD PARROQUIAL RURAL EN LA UNIÓN EN EL PERIODO 2021-2022"**.

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

**Ilustración 2:** Documento de autorización por parte del GAD parroquial para realizar el proyecto

## Anexo 05: Evidencias fotográficas (reunión con docente tutor, aplicando la encuesta)



Ilustración 3: Realizando la encuesta al ING. Leonardo Pozo

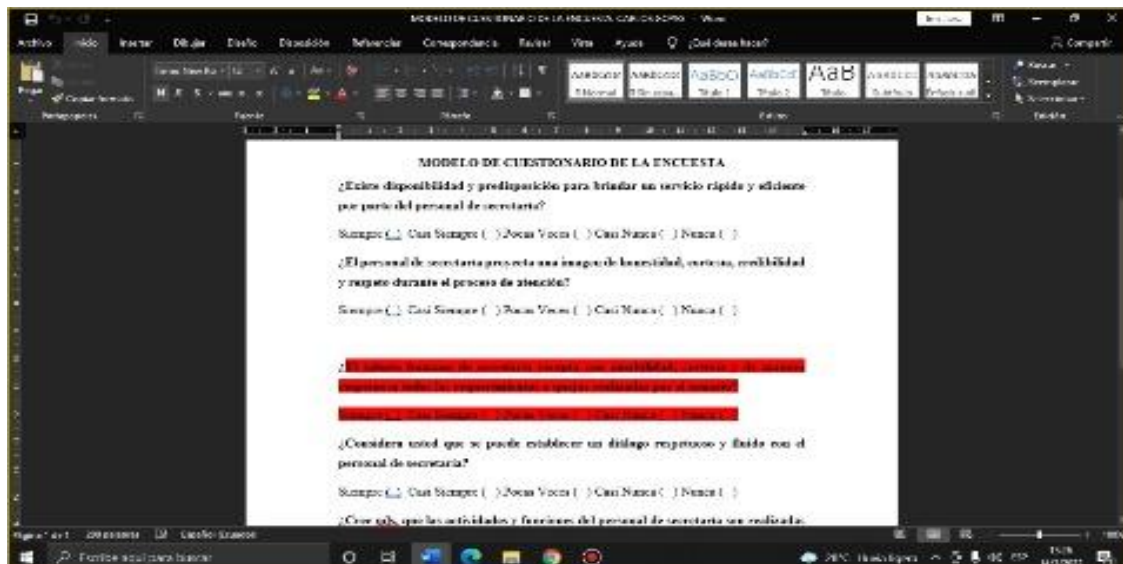


Ilustración 4: Realizando las respectivas correcciones en base al estudio de caso