



**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:**

ROL DEL PERSONAL DE SECRETARIADO EN LA PLANIFICACIÓN  
INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA 11 DE OCTUBRE DEL  
CANTÓN URDANETA, 2022

**AUTORA:**

ORTEGA GARCIA NAVIL YAMILEX

**TUTOR:**

PhD. DÍAZ CHONG ENRIQUE

**BABAHOYO –ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Este estudio va dedicado primeramente a Dios, por siempre mantenerme firme para seguir adelante en mis estudios, a mis padres los cual más han influenciado dándome los mejores consejo, guiándome y haciendo una persona de bien y especialmente a mi hijo el tesoro máspreciado que tengo en la vida, el cual fue mi motor de todos los días para seguir adelante hasta poder llegar al objetivo que tenía, a mi esposo por todo el apoyo incondicional que me brinda, con todo mi amor y afecto se los dedico.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme sabiduría y así poder realizar mi estudio de caso, a los docentes que estuvieron pendiente de mi para lograr la meta, a mis padres por siempre estar pendiente en todo momento cuando los necesito, a mi familia por el apoyo brindado día a día para seguir adelante y verme triunfar, a mi esposo por siempre decirme que todo lo puedo lograr con la sabiduría y dedicación.

## RESUMEN

Las competencias del personal de secretaría influyen en las actividades internas en una organización, porque ayuda en la gestión documental, comunicación interna, relaciones humano y trabajo en equipo. Es decir, el rol del profesional de secretariado juega un importante papel en la sinergia organizacional. Ante la importancia que tiene el personal de secretaría en la realización de las actividades organizativas, se desarrolló la presente investigación, cuyo objetivo general consiste en determinar el nivel de contribución que tiene el profesional de secretaría en la planificación institucional de la Unidad Educativa 11 de octubre. La metodología está conformada por un enfoque mixto, cualitativo – cuantitativo, mientras que los tipos de investigación fueron: descriptiva y de campo. Además, se aplicaron las técnicas de la encuesta y entrevista, las cuales se encuentran dirigidas al personal de administración y secretariado. También se utilizó el método inductivo, porque a partir de la identificación de hallazgos particulares en el proceso investigación, se establecen las conclusiones del estudio. Los resultados del proceso investigativo revelaron que la percepción de las unidades de análisis consiste en que las competencias laborales del profesional de secretaría sí influyen en la planificación, pero no juega un papel preponderante; motivo por el cual manifiestan que posee un grado de relación medio, con respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales. Por lo tanto, se concluye que existe la necesidad de que las secretarias (os) desarrollen de forma efectiva las competencias laborales que engloba el perfil profesional para lograr un mayor impacto en las actividades de planificación.

**Palabras claves:** planificación, competencias laborales, gestión documental, trabajo en equipo.

## ABSTRACT

The competencies of secretarial staff influence the internal activities in an organization, because they help in document management, internal communication, human relations and teamwork. In other words, the role of the secretarial professional plays an important role in organizational synergy. Given the importance of the secretarial staff in the realization of organizational activities, this research was developed, whose general objective is to determine the level of contribution that the secretarial professional has in the institutional planning of the Educational Unit October 11. The methodology is based on a mixed qualitative-quantitative approach, while the types of research were: descriptive and field research. In addition, the survey and interview techniques were applied, which are directed to the administration and secretarial staff. The inductive method was also used, because from the identification of particular findings in the research process, the conclusions of the study are established. The results of the research process revealed that the perception of the units of analysis is that the work competencies of the secretarial professional do influence planning, but do not play a predominant role, which is why they state that they have a medium degree of relationship with respect to the fulfillment of institutional objectives. Therefore, it is concluded that there is a need for secretaries to effectively develop the work competencies included in the professional profile in order to achieve a greater impact on planning activities.

**Key words:** planning, work competencies, document management, teamwork.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA MODALIDAD EXAMEN COMPLEXIVO .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>SUSTENTO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN....</b>	<b>12</b>
<b>RESULTADOS OBTENIDOS .....</b>	<b>13</b>
<b>SOLUCIONES PLANTEADAS.....</b>	<b>17</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>23</b>

## INTRODUCCIÓN

El caso de estudio sobre el rol del profesional de secretaría en la planificación institucional de la Unidad Educativa 11 de Octubre del cantón Urdaneta, guarda relación con la línea de investigación de la facultad “Desarrollo Organizacional” en virtud de que las funciones que realiza el talento humano del área de secretaría, representa un aporte importante en el desarrollo de los procesos internos en la organización. El estudio también está relacionado con la línea de investigación de la carrera denominada “Procesos Secretariales” debido que se analiza la influencia que poseen las competencias del personal de secretaría en la planificación de la unidad educativa. Mientras que la sublínea relacionada con la presente investigación es planificación y organización de la oficina.

La investigación trata sobre el rol que posee el talento humano de secretaría en el desarrollo de los procesos internos de la Unidad Educativa 11 de Octubre con respecto a la planificación institucional; es decir, se resaltan las competencias, funciones y el aporte que genera el profesional de secretaría en el proceso administrativo de la institución descrita. Por lo tanto, se indaga sobre el nivel de relacionamiento que tiene el desempeño del personal de secretaría en el desarrollo de la planificación y cumplimiento de los objetivos o metas interdepartamentales.

En la actualidad, las organizaciones del siglo XXI consideran al talento humano como un activo esencial para el éxito organizacional; por tal razón, no se puede soslayar la importancia que tienen las competencias y funciones del personal de secretaría, puesto que forman parte de la cadena de valor en el desarrollo de los procesos organizativos internos. Motivo por el cual, se investiga cuán importante e influyente es el desempeño del talento humano de secretaría en la planificación institucional de la Unidad Educativa 11 de Octubre del cantón Urdaneta.

La administración empírica y falta de automatización de procesos son los principales inconvenientes que existen en las unidades educativas; por lo tanto, los factores de riesgos descritos condicionan el desarrollo y cumplimiento de la planificación institucional en la Unidad Educativa 11 de Octubre del cantón Urdaneta, he ahí la importancia de conocer el rol que desempeñan el personal de secretaría en los procesos de planificación.

La investigación se desarrolla a través de un enfoque mixto, cualitativo – cuantitativo, en virtud de que se indaga sobre la premisa de estudio por medio de la aplicación de las técnicas de encuesta, la cual está dirigida al personal administrativo y docentes, con el propósito de conocer su percepción con respecto al rol del talento humano de secretaría y una entrevista al director (a) de la unidad educativa. También se aplica método inductivo, porque a partir de la identificación de hallazgos particulares en el proceso investigación, se establecen las conclusiones del estudio.



## **DESARROLLO**

### **JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de la investigación es importante porque permita resaltar las funciones y habilidades que posee el profesional de secretaría y cómo estas influyen en el desarrollo de los procesos internos administrativos de las organizaciones. Por la tanto, la importancia del estudio se basa en identificar el rol que posee el personal de secretaría en la planificación de institucional de la Unidad Educativa 11 de Octubre, porque a través del proceso investigativo se determina el aporte y trascendencia que tiene el talento humano de secretaría en el desarrollo organizacional.

El caso de estudio también se justifica por los beneficios que genera la investigación, porque a través del proceso investigativo se identifican aspectos a mejorar por parte de la gestión de la Unidad Educativa 11 de Octubre en cuanto al rol del personal de secretaría en la planificación institucional; por lo tanto, se establecen conclusiones y recomendaciones como parte de las alternativas de solución. Es decir, los beneficiarios directos de la investigación son: el personal docente de la institución, los usuarios que son los estudiantes y padres de familia; y finalmente la persona encargada de secretaría.

La investigación es trascendente porque se analiza cómo el desempeño del talento humano de una organización influye en la planificación y desarrollo organizacional. Por lo tanto, la trascendencia del estudio se basa en determinar como el rol del personal de secretaría es importante para el cumplimiento de los objetivos internos y de esta manera resaltar la importancia que posee el perfil laboral del talento humano de secretaría y que no sea infravalorado. La investigación es factible porque cuenta con todos los recursos humanos, materiales y bibliográficos para su desarrollo; es decir, existen las unidades de análisis, aval por parte de la unidad educativa y fuentes teóricas sobre las variables.

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de contribución que tiene el profesional de secretaría en la planificación institucional de la Unidad Educativa 11 de Octubre.

## **SUSTENTO TEÓRICO**

### **Rol del Secretariado en la Planificación Institucional**

En el ámbito educativo el personal de secretaría es considerado una integrante del equipo de gestión, en el cual debe llevar a cabo su función con liderazgo y administración efectiva. Esta debe tener apertura y flexibilidad ante los cambios, con la innovación y posibles riesgos; además, organizar y optimizar los recursos disponibles. La colaboración de la secretaria favorece la planificación y comunicación dentro de la institución educativa, donde puede: animar, proponer ideas, pedir información, facilitar la comunicación, controlar tiempo, registrar información, entre otras actividades. (Cejas & Roth, 2022, pág. 24)

El personal de secretaría escolar brinda apoyo administrativo a la dirección y otros miembros de la institución. Dicho apoyo está relacionado con la planificación de actividades, coordinación del equipo directivo y comunicación con las familias. Las funciones son:

- Organización de correos, mantenimiento de registros
- Atención al cliente.
- Gestión administrativa de la institución siguiendo instrucciones de la dirección.
- Levantar el acta de las reuniones o acuerdos y dar fe de los mismos.
- Custodiar actas, libros, archivos y documentos oficiales.
- Gestionar la comunicación interna y externa a través de la elaboración de cartas e informes, correos y recibiendo a los visitantes.
- Realizar el inventario general en colaboración con los jefes departamentales, con el fin de velar por el uso-conservación de las instalaciones y equipos.
- Gestionar y controlar el personal de administración y servicios, mediante el cumplimiento de la jornada y tareas establecidas.
- Coordinación del equipo directivo
- Planificación y ejecución de los cronogramas. (Cejas y Roth, 2022, pp. 22-24)

El rol del personal de secretaría en las instituciones educativas es fundamental para la adecuada gestión de la misma, debido a que se encargan de llevar a cabo un conjunto de actividades mediante el proceso administrativo donde se planifica, organiza, coordina y dirige, con el propósito de cumplir con los objetivos de la institución en diferentes aspectos. Por tal razón, estas deben asumir responsabilidades relacionadas con la eficiencia, economía de tiempo y esfuerzo; además de establecer buenas relaciones y manejar sistemas tecnológicos correctamente, ya que de esto depende el buen funcionamiento de la unidad educativa.

### **Rol del Personal de Secretaría.**

El talento humano de secretaría es la persona que mantiene el orden de toda la documentación que existe en una institución o empresas; debe ser amable y eficiente, debido a que con aquellas cualidades podrá ejecutar adecuadamente sus actividades, con el fin de ayudar a cumplir con los objetivos. Las funciones del ayudante administrativo son: organizar información interna y externa, llevar la agenda del jefe, mantener en buenas condiciones el lugar de trabajo, recepción y entrega de documentos, elaboración de oficios-cartas, clasificación de documentos, recordar reuniones agendadas, actualizar archivos, dar seguimiento a los informes, hacer y recibir llamadas telefónicas, entre otras más. (Salguero & Santamaria, 2018). Estas funciones son de gran aporte para cualquier organización debido a que facilita la realización de actividades de sus miembros y el correcto funcionamiento interno.

De acuerdo con Loor y Cedeño (2018) El personal de secretaría es el profesional donde se centran las actividades de relación con los clientes internos y externos. Por ello, sus funciones deben realizarse de manera adecuada, acordes a los conocimientos propios de la profesión. El rol secretarial se ha convertido en un centro de operaciones, asistencia y consulta, debido a que facilitan información, colaboran, elaboran informes, entre otras actividades; además, privilegia las comunicaciones, buen clima laboral, administración cuidadosa de archivos y documentos, esto hace que la gestión de la empresa sea sinérgica en todas las tareas que realiza, permitiendo lograr los objetivos de mejor manera. Para que el talento humano de secretaría tenga éxito en el mercado laboral, tiene que poseer cualidades, habilidades, conocimientos y técnicas secretariales. Entre estas se encuentran:

*Técnica de archivo*, esta permite almacenar o guardar información en programas tecnológicos de manera rápida facilitando las actividades; existen diferentes formas de archivar (alfabético, numérico, geográfico, por asunto u orden cronológico), esto ya dependerá del tipo de empresa que trabaja o de las indicaciones de sus jefes. *Técnica informática*, se refiere al manejo correcto de la tecnología, como Microsoft. *Técnicas de redacción*, el profesional en secretaría debe ser coherente al redactar, usar conectores, ser clara en su redacción y precisa, que permita una rápida comprensión para el receptor. *Técnicas de ortografía*, debe poseer un conjunto de reglas que rige el sistema de escritura establecido para una lengua. *Técnicas de protocolo*, el profesional tiene que saber comportarse en todo momento, debido a que representa parte de la imagen que proyecta la institución. (Loor & Cedeño, 2018)

### **Características del Personal de Secretaría**

Son profesionales que juegan un papel clave en la gestión y administración de las empresas o instituciones, porque aportan con conocimientos, creatividad y eficiencia para el cumplimiento de metas. Un buen talento humano se caracteriza por ser práctica, tener conocimiento del trabajo que realiza, procedimientos de la organización, vocabulario comercial, administrativo, manejo de equipo de oficina y archivos; además, debe contar con habilidades en redacción. (Salguero & Santamaria, 2018).

### **Perfil Profesional**

El perfil profesional o laboral es considerado el resumen de la formación o experiencias que una persona incluye en su curriculum vitae, este es uno de los aspectos necesario para cualquier empresa o institución al momento de contratar personal, debido a que de sus conocimientos y habilidades dependerá el buen funcionamiento de la organización. En la actualidad las empresas son exigentes al momento de elegir al talento humano, porque requieren personas con experiencia, acompañada de cualidades, capacidades y valores que les permita realizar sus funciones correctamente. (Órdoñez & Sanchez, 2018)

El talento humano de secretaría representa parte importante de una institución, por ello, tiene que ser cuidadoso al momento de realizar alguna de sus funciones, especialmente a la hora de hablar o atender a otras personas, debido a que es parte de sus cualidades como asistente administrativo. El personal de secretaría influye en el desempeño laboral de toda el área, porque es quien orienta y guía la realización de trámites, solicitudes y planifica actividades. Por estas razones, deben contar con hábitos de estudio, actitudes, habilidad verbal, redacción, comunicación, organización y efectividad en cada una de sus funciones. (Órdoñez & Sanchez, 2018)

Para Órdoñez y Sanchez (2018) un buen talento humano de secretaría tiene que tener solidez actitudinal como empatía, comunicación y esfuerzo por simplificar las tareas; además de asumir diferentes responsabilidades-funciones y tener facilidad para coordinar. Otro aspecto esencial dentro del perfil profesional de un ayudante administrativo es el uso de herramientas ofimáticas, porque son competencias básicas en su profesión. La persona de secretaría debe mantener una apariencia personal acorde a sus actividades, acompañado de buenos modales, control emocional, cortesía e iniciativa que ayude a simplificar la actividad del jefe. En base a lo narrado, se puede decir, que una correcta gestión en las instituciones depende en parte de una secretaria eficiente y calificada que cubra con las expectativas que se demandan el área.

### **Actitudes y habilidades**

Para Salguero y Santamaria (2018) el personal de secretaría debe poseer actitudes y habilidades como las siguientes:

- Adecuada presencia personal, ser cortés, amable y serio
- Técnica excelente en redacción y ortografía
- Facilidad de comunicación oral y escrita
- Organizada en sus actividades
- Facilidad de integración y capacidad para trabajar bajo presión
- Dominio de equipos tecnológicos y programas
- Ser colaborador con los departamentos o áreas
- Habilidades del proceso administrativo y para la toma de decisiones. (p.42)

## **Desempeño Laboral del Personal de Secretarías**

Para Llor y Cedeño (2018) el desempeño laboral es definido como el conjunto de acciones o comportamientos observados, los cuales son importantes para el logro de los objetivos de la institución, y estos son medidos en términos de competencias y por su nivel de contribución con la organización. Un buen rendimiento laboral dependerá de la capacidad que tiene la secretaria para producir, hacer, elaborar, concluir y generar trabajo en el menor tiempo posible con menor esfuerzo y mejor calidad. Es por ello, que debe poseer conocimientos, destrezas, liderazgo y sentido de pertenencia sobre el trabajo realizado, ya que en base a esto contribuye al logro de las metas de la institución.

El desempeño laboral se refiere al cumplimiento eficiente y eficaz de todas las actividades que realiza la secretaria dentro de la empresa como parte de sus funciones, lo que implica que la profesional debe tener amplios conocimientos de las técnicas secretariales, del uso adecuado de la agenda del jefe y en el manejo de los programas informáticos; además debe poseer cualidades como discreción, prudencia, confiabilidad y adaptación. (Llor & Cedeño, 2018). Por lo tanto, el desempeño de una secretaria dentro de las entidades son medidas en base a la calidad en las tareas encomendadas y actitudes que demuestre durante su jornada laboral. Cuando la profesional no desempeña bien sus funciones limita la comunicación entre los miembros de la organización, entorpeciendo las tareas y retrasando el cumplimiento de objetivos, por esta razón, la secretaria debe estar altamente capacitada y poseer habilidades básicas propias de la profesión para evitar un rendimiento deficiente.

## **Evaluación del Desempeño del Personal de Secretarías**

La evaluación de desempeño del personal de secretarías consiste en observar y valorar de forma crítica las actividades o funciones de las secretarias (os), cuyos parámetros son: esfuerzo y resultados. El proceso de evaluación es realizado por el jefe inmediato del personal de secretarías o por el director del Departamento de Talento Humano, quien establecerá el método que considere pertinente para el proceso evaluativo del desempeño laboral de las secretarias (os). (Veintimilla, 2016)

## Planificación Institucional

La planificación institucional es un proceso mediante el cual una entidad establece sobre su situación actual, las políticas, rol y sus competencias, como debería actuar para brindar de forma eficiente los servicios o productos, a través del cumplimiento de políticas establecidas y sus metas. Una planificación permite a la institución: lograr coherencia de las acciones mediante las políticas y medios propuestos; enfrentar problemas de forma coordinada; introducir nuevos y mejores formas de gestionar; mejorar su desempeño; mejorar las relaciones; comprometer e impulsar a los directivos a cumplir los objetivos; y optimización de tiempo y esfuerzo. (SENPLADES, 2022)

Para SENPLADES (2022) las características de esta planificación son: *jerárquica*, es promovida y validada por las autoridades de las instituciones, donde establece directrices y prioridades que orientan el proceso; *dinámica y flexible*, es realizada continuamente, estas intervenciones deben revisarse, retroalimentarse y modificarse en caso de no cumplir metas; *participativa*, porque involucra a los miembros de la organización; *realista* debido a que recopila las necesidades de la entidad y toma en cuenta recursos para el logro de objetivos; e *incluyente* puesto que se considera derechos con enfoque de igualdad y ambiental.

La planeación institucional es un proceso sistemático y participativo determinado por la entidad, basado en su autonomía administrativa y de gobierno con el fin de cumplir objetivos. Esta es importante porque permite definir políticas, estrategias y objetivos en el mediano y largo plazo, considerando la disponibilidad de recursos. La planeación institucional busca la previa selección y organización de las actividades de la institución en base a objetivos, recursos y necesidades de la misma. Hoy en día, la planeación es un instrumento que facilita la organización, ejecución y control de la tarea administrativa que deben estar en función de objetivos y recursos. (Carriazo & Perez, 2020)

La planificación permite gestionar el cambio y crear un futuro mejor para una entidad, de manera sistemática, a través de la identificación y realización de acciones teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la organización, esto ayudará a establecer un sistema continuo de toma de decisiones que permitirá una mejor gestión. Por lo general, la planificación se usa en la previsión de necesidades y soluciones de una

institución, considerando interrogante como: que hacer, como hacer, para que, con qué y cuándo se debe hacer; esto permitirá de linear de manera clara la planificación.

## **Planificación**

Planificar se refiere al proceso mediante el cual se organiza y selecciona acciones que dirigen al cumplimiento de objetivos, a través de la investigación y utilización de medios o recursos disponibles (Van de Valde, 2019). También es la acción que permite utilizar un conjunto de actividades o procedimientos relacionadas entre sí, que tiene como propósito lograr determinados acontecimientos, de manera, que se alcance una situación deseada mediante el uso de medios y recursos (Ander, 2017). La planificación consiste en establecer metas de la institución a través de estrategias donde se considera los medios para lograrlos (Reyes, 2021).

La planificación es la principal función administrativa y permite determinar anticipadamente cuales son los objetivos que deben cumplirse y como alcanzarlos mediante programas o acciones (Universidad Técnica de Machala, 2020). Una correcta planificación es importante porque marca una dirección, existe esfuerzo unificado, aprovecha la incertidumbre, reduce redundancia, establece criterio de control, toma decisiones, administra recursos, conoce límites, gestiona recursos y tiempo. En la planificación se debe considerar ciertos principios como son: *racionalidad*, establecimientos de objetos de acuerdo a la realidad; *flexibilidad*, adaptar a cualquier cambio; *previsión*, preparar con anticipación los medios o recursos para lograr los objetivos; *continuidad*, llevar un proceso continuo que se adapte a cambios; y *universalidad*, considerar aspectos y necesidad de la sociedad. (Van de Valde, 2019).

La planificación posee algunas características importantes, según Van de Valde (2019) son las siguientes:

- Proceso continuo y permanente
- Orientada al futuro y busca racionalidad en la toma de decisiones
- Busca prever o solucionar problemas
- Toma en cuenta sistemas y subsistemas que abarque toda la organización
- Repetitiva porque siempre se planifica para prevenir o mejorar
- Técnica de asignación de recursos



- Función administrativa que interactúa con los demás
- Coordinación e integración de varias actividades para el logro de objetivos. (p.13)

La planificación para cualquier institución se ha convertido en un instrumento de trabajo, porque mediante esta se puede diseñar una hoja de ruta que permite construir un futuro deseado, evitando incertidumbres al momento de tomar decisiones, para ello, se debe considerar recursos necesarios y establecer acciones que ayuden a alcanzar objetivos. Una adecuada planificación evita pérdidas de tiempo y recursos en el mediano-largo plazo, es por ello, que para planificar se deben cumplir principios acordes a la realidad de organización, sus recursos y entorno.

### **Ciclo y tipos de planificación**

Según SENPLADES (2022) la planificación tiene tres fases como son: *Formulación del plan*, esta se basa en el diagnóstico y análisis de la realidad en la que opera la institución, también contempla la propuesta de acciones dirigidas a modificar el entorno y solucionar problemas detectados. *Implementación*, se refiere a la ejecución de las acciones propuestas en el plan. *Seguimiento y evaluación*, consiste en la verificación de los procedimientos establecidos y el análisis de los resultados obtenidos.

Los tipos de planificación son: *estratégica*, está orientada a metas a largo plazo y es la más usada en las organizaciones. Estas deben cumplir tres elementos: misión claramente definida, reconocimiento de valores que deben expresarse en acciones y una visión de resultados futuros deseados. El plan es una guía para lograr la misión de la entidad, también es herramienta de comunicación y una forma de informar a la organización lo que se pretende hacer y cómo lograrlo. Sus características son: elaborados de manera participativa y bajo indicaciones de dirigentes. (Miranda & Aguayo, 2017)

*Planificación operativa*, crear un plan basado en objetivos ya establecidos, en el que se va asignar tareas a un equipo, donde se define plazos de entrega y recursos necesarios; es decir, es un resumen de que un departamento se enfocara en el futuro cercano, en un año. Este plan determina anticipadamente cual es el rol de cada persona en las unidades operacionales donde trabajará; también se basa en la producción, equipo, personal, inventario y procesos de una organización. (Van de Valde, 2019)

*Planificación táctica*, es utilizada en temas relacionados a áreas de las organizaciones, y se encarga de garantizar el correcto uso de los recursos, sobre todo aquellos que serán usados para lograr objetivos determinados. Estos planes son a corto plazo y permiten describir lo que una institución tiene que hacer, el orden de los pasos necesarios para llevar a cabo dichas tareas, del personal y herramientas necesarias para alcanzar objetivos estratégicos. Entre sus características están: que se elaboran de manera participativa a nivel de las áreas, basa en los planes estratégicos, información tratada es interna y externa, intenta coordinar recursos y áreas organizativas; y alcanzar la eficacia. (Van de Valde, 2019)

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En el presente caso de estudio se aplican los tipos de investigación descriptiva y de campo. Descriptiva por que se indaga sobre el comportamiento de las variables rol de las secretarías en la planificación institucional de la unidad educativa para luego describir cada uno de los hallazgos identificados. Mientras que se consideró el tipo de investigación de campo, debido a que se consulta a las unidades de análisis sobre el fenómeno de estudio para la obtención de datos fundamentales, que sustenten el proyecto investigativo.

El método empleado en el presente caso de estudio es el inductivo, debido a que es el que más se alinea con la investigación, donde se identifican situaciones particulares sobre el rol de las secretarías y su influencia en la planificación institucional de la Unidad Educativa 11 de Octubre del cantón Urdaneta. Es decir, se efectúa un estudio pormenorizado de cada hallazgo investigativo para luego desarrollar las conclusiones generales de la investigación.

Las técnicas empleadas en la investigación fueron la encuesta, que está dirigida al personal de secretaría y administración y una entrevista dirigida al Director (a) de la Unidad Educativa 11 de Octubre. Por tal razón, los instrumentos de investigación son: un cuestionario de encuesta y guía de entrevista, lo cuales están estructurados con preguntas orientadas a determinar el comportamiento de las variables rol del personal de secretaría en la planificación institucional.

Las competencias laborales del personal de secretaría influyen en el cumplimiento de la planificación institucional de la unidad educativa, en virtud de que el talento humano que hace las labores de secretaria (o) tiene que organizar las actividades, gestionar documentación, trabajar en equipo, resolver problemas y sobre todo establecer una adecuada comunicación interna. Los aspectos descritos revelan el rol del personal de secretaría en la planificación de la Unidad Educativa 11 de Octubre, porque son los encargados de sumillar correspondencia, elaborar información y agendar actividades, lo cual ayuda al cumplimiento de las metas del área.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Para la obtención de los resultados de investigación se estableció como muestra a 12 personas, quienes forman parte del Área Administrativa de la Unidad Educativa 11 de Octubre de la ciudad de Urdaneta; es necesario manifestar que en las 12 unidades de análisis se encuentran profesionales de secretaría y de administración, en virtud de que se desea conocer sobre el rol del talento humano que desarrolla competencias de secretariado en la planificación institucional de la unidad educativa. Para determinación de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, a conveniencia del investigador (a), donde se consideró a toda la población, debido a que se encuentra al alcance de la persona que realizó la investigación.

Es necesario resaltar que, para obtener la información proporcionada por las unidades de análisis, se requirió visitar las instalaciones de la Unidad Educativa 11 de Octubre; es decir, se tuvo contacto directo con la muestra de investigación, donde se consultó sobre el rol del personal de secretaría en los procesos de planificación de la institución de educación. En el presente acápite se seleccionaron 3 preguntas relevantes del cuestionario de encuesta aplicado al talento humano y una pregunta de la entrevista realizada al director del área, en virtud de que revelan en cierta medida el comportamiento de las variables analizadas. A la muestra de investigación se le consultó si las competencias laborales del personal de secretaría influyen en el cumplimiento de los objetivos estipulados en la planificación institucional, lo cual permitió obtener los siguientes resultados:

**Tabla 1**

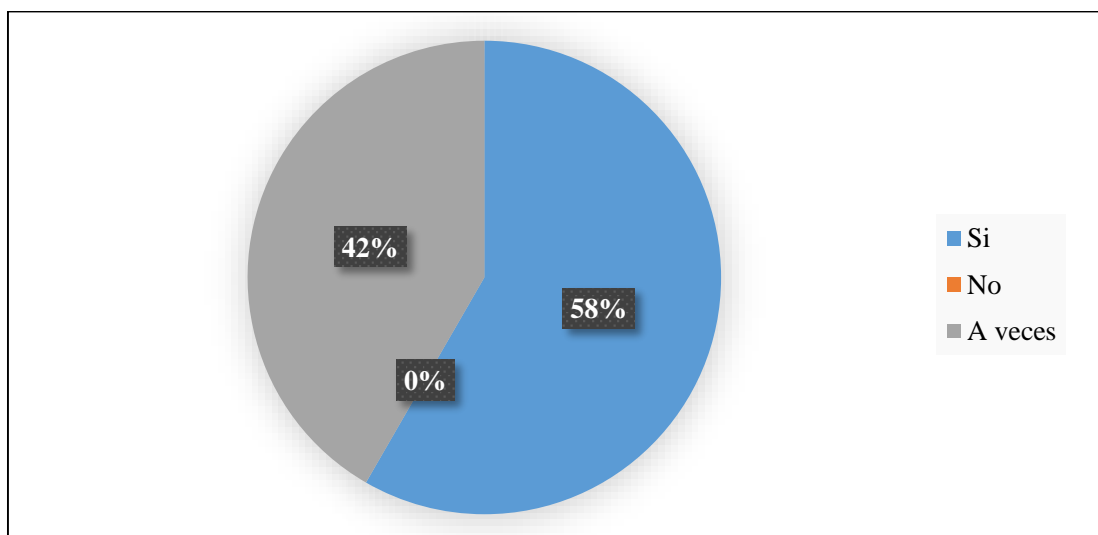
*Competencias laborales ayudan al cumplimiento de los objetivos de la planificación.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	58%
No	0	0%
A veces	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Nota:* la información que se muestra en la tabla 1 revelan la percepción de las personas encuestadas sobre la influencia del personal de secretaría en la planificación.

**Figura 1.**

*Competencias laborales de las secretarías ayudan al cumplimiento de los objetivos*



*Nota:* la información que se muestra en la figura 1 revelan la percepción de las personas encuestadas sobre la influencia del personal de secretaría en la planificación.

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal objeto de estudio se determinó que el 58% expresaron que las competencias laborales del personal de secretaría si ayudan al cumplimiento de los objetivos estipulados en la planificación institucional, mientras que 42% restante dijeron que no. Los resultados obtenidos permiten concluir que las funciones de las secretarias (os) influye en las actividades relacionadas al cumplimiento de los propósitos que establece la institución, porque mediante sus roles se facilita información, organización, trabajo en equipos y comunicación interna. De igual manera se consultó sobre las principales funciones que cumple el personal de secretaría, donde se identificó lo siguiente:

**Tabla 2.**

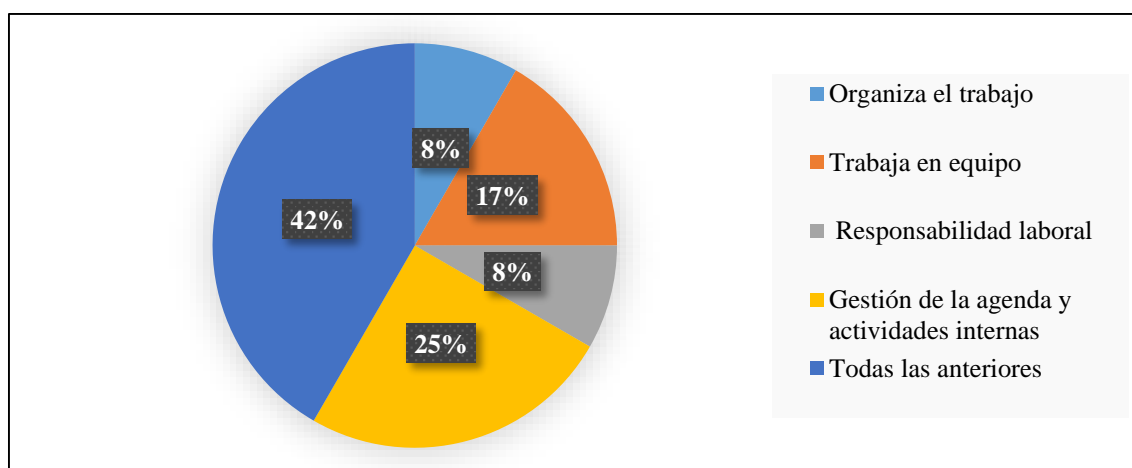
*Funciones del personal de secretaría para al cumplimiento de la planificación.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Organiza el trabajo	1	8%
Trabaja en equipo	2	17%
Responsabilidad laboral	1	8%
Gestión de la agenda y actividades internas	3	25%
Todas las anteriores	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Nota:* la información de la tabla demuestra las principales funciones del personal de secretaría que ayudan al cumplimiento de la planificación.

**Figura 2.**

*Funciones del personal de secretaría para cumplimiento de la planificación institucional*



*Nota:* la información de la tabla demuestra las principales funciones del personal de secretaría que ayudan al cumplimiento de la planificación.

De acuerdo a la encuesta realizada se identificó que el 42% de las personas mencionaron que el personal de secretaría cumple con todas las funciones estipuladas. Lo cual no es un aspecto menor, porque en teoría el talento humano de secretaría debería realizar todas las funciones estipuladas. Por lo tanto, los resultados de la investigación denotan que a pesar de que el rol del profesional de secretariado influye en la planificación institucional, su papel no es trascendental según las respuestas obtenidas. Motivo por el cual, se consultó sobre el nivel de relación que posee el personal de secretaría en la planificación institucional, lo cual determinó en lo siguiente:

**Tabla 3**

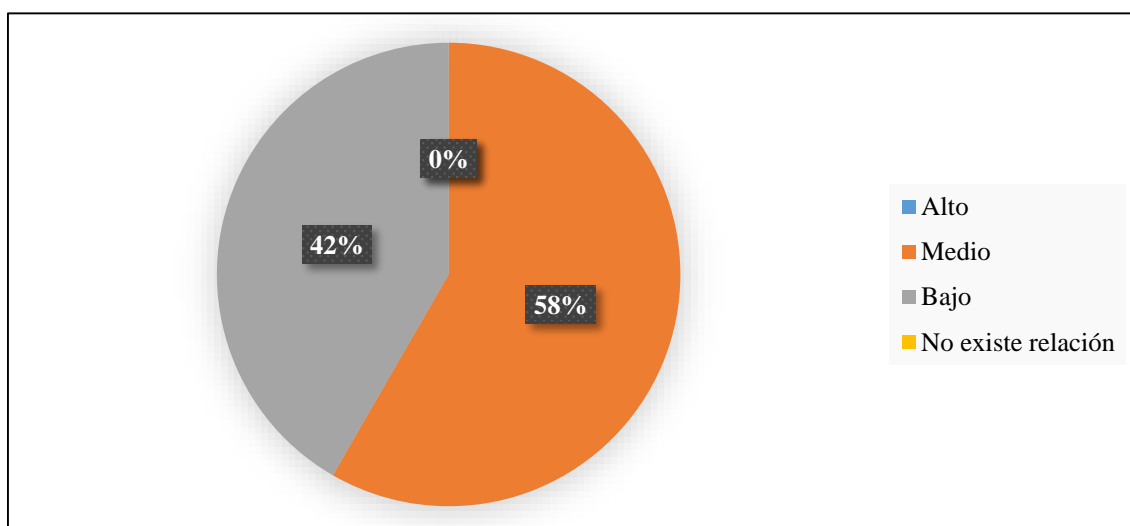
*Nivel de relación que el rol del personal de secretaría influye en la planificación institucional*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	7	58%
Bajo	5	42%
No existe relación	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Nota:* en la tabla de muestran sobre el nivel de relación que posee el rol del personal de secretaría en la planificación institucional.

**Figura 3.**

*Nivel de relación que posee el rol del personal de secretaría en la planificación institucional*



*Nota:* en la tabla de muestran sobre el nivel de relación que posee el rol del personal de secretaría en la planificación institucional.

Los resultados de la investigación revelaron que el 58% de las personas consideran que el nivel de relación el rol del personal de secretaría en la planificación institucional es medio, mientras el 42% restante dijeron bajo. Por lo tanto, la percepción de las unidades de análisis demuestra que no conciben una relación fuerte entre el rol del personal de secretaría en la planificación institucional. Es necesario manifestar que también se analizó una pregunta de la entrevista aplicado al Director del Área Administrativa donde indagó si el rol del personal de secretaría influye en la planificación de la unidad educativa.

La respuesta proporcionada por el Director reveló que el rol del talento humano de secretaría sí influye en la planificación institucional, pero no de manera significativa, debido a que las actividades del personal que ejecuta competencias de secretariado son de apoyo al proceso administrativo; es decir, su nivel de relación no es determinante para cumplir o no con la planificación interna, pero en cierta medida las funciones del talento humano de secretaría condicionan las actividades administrativas.

## **SOLUCIONES PLANTEADAS**

En el presente acápite se establecen las soluciones planteadas en la investigación, las mismas que se elaboran a partir de los hallazgos de investigación. La consulta realizada sobre si las competencias laborales de las secretarías ayudan al cumplimiento de los objetivos, un gran segmento mencionó que a veces; por lo tanto, se plantea como posible solución que el Área Administrativa de la Unidad Educativa 11 de Octubre de la ciudad de Urdaneta socialice el perfil del puesto de trabajo con el objetivo de que el personal de secretaria se interiorice sobre las principales competencias y funciones necesarias para que su labor sea reconocida en la gestión de actividades necesarias para el logro de los objetivos establecidos en la planificación institucional.

La interrogante planteada sobre cuáles son las principales funciones del personal de secretaría, solo el 42% expresaron que todas las alternativas consultadas; es decir, el talento humano de secretaría no cumple con el desarrollo de todas sus competencias laborales dentro del área, o en su defecto desconoce sobre las funciones a desarrollar. Por lo tanto, se plantea como posible solución el establecimiento de un manual de funciones para que cada colaborador de la unidad educativa conozca sobre las actividades a desempeñar en su puesto de trabajo. También se establece necesario el desarrollo de procesos de control interno para salvaguardar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación institucional.

Cuando se consultó sobre el grado de relación que tiene el talento humano de secretaría con el cumplimiento de la planificación institucional, la mayoría mencionaron que el nivel de relación es medio. Por lo tanto, se sugiere al Director del área se plantee un mayor involucramiento del personal de secretaría en las labores de planificación, puesto que dentro de sus múltiples funciones se encuentran competencias relacionadas con la planificación, tales como: organizar las actividades, gestión documental,

desarrollar la agenda de trabajo, redacción de documentos, comunicación asertiva, trabajo en equipo, entre otras más. Motivo por el cual, el trabajo del talento humano de secretaria debe tener un mayor protagonismo en las funciones de planificación institucional de la Unidad Educativa 11 de Octubre.



## CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron desarrollar las siguientes conclusiones:

Las funciones y competencias laborales del personal de secretaría sí guardan relación con el cumplimiento de la planificación institucional de la Unidad Educativa 11 de Octubre de la ciudad de Urdaneta; sin embargo, la percepción que existe en el talento humano del área estudiada es que el grado de influencia del personal de secretaría no es significativa para determinar que de acuerdo al rendimiento y prolijidad en el desarrollo de los procesos secretariales se cumplirá de manera satisfactoria con los objetivos establecidos en la planificación.

También se concluye que el personal de secretaría no ejecuta todas las competencias laborales que posee el perfil del puesto de trabajo, lo cual demuestra el endeble control del desempeño laboral por parte de la gestión interna. Otro de los inconvenientes suscitados es que se considera como principal factor de riesgo para no desarrollar de forma adecuadas las competencias laborales en el personal de secretaría, el inadecuado trabajo en equipo que existe. Además, se identificó que no se promueve la capacitación del talento humano de secretaría para impulsar el desarrollo personal y profesional.

## **RECOMENDACIÓN**

En función de las conclusiones establecidas en la presente investigación, se estableces las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la gestión interna del Área Administrativa de la Unidad Educativa 11 de Octubre la definición y socialización del perfil laboral que debe cumplir el personal de secretaría para que haya un mayor involucramiento sobre el desarrollo de las actividades administrativas ligadas al cumplimiento de planificación institucional. Además, se sugiere implementar métodos de control de desempeño laboral para asegurar el logro de los objetivos internos establecidos en la planificación de la institución educativa.

Se sugiere que la gestión interna de la Unidad Educativa 11 de Octubre brinde facilidades y promueva la capacitación del talento humano de secretaría, con el objetivo de fortalecer sus capacidades institucionales y lograr mayores resultados en el desarrollo de actividades o competencias laborales que guardan relación con el cumplimiento de la planificación institucional. De igual se recomienda al personal de secretaría la auto capacitación con el propósito de lograr un mayor empoderamiento sobre el rol del profesional de secretariado en la planificación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ander, E. (11 de Enero de 2017). *Introduccion a la planificación*. Obtenido de Abacoenred: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Introduccion-a-la-planificaci%C3%B3n-Ander-Egg-Ezequiel.pdf.pdf>
- Carriazo, C., Perez, M., & Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3), 87-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/279/27963600007/html/>
- Cejas, A., & Roth, E. (26 de Febrero de 2022). *Las funciones del secretario escolar. Análisis de dos instituciones educativas de Nivel Primario. Evaluación y propuestas*. Obtenido de Universidad Católica Argentina : <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/605/1/doc.pdf>
- Loor, S., & Cedeño, M. (2018). Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarias ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- Miranda, P., & Aguayo, V. (2017). La planificación estratégica y la gestión de recursos de la información. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 1044-1059. Obtenido de <file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Dialnet-LaPlanificacionEstrategicaYLaGestionDeRecursosDeLa-6325530.pdf>
- Órdoñez, R., & Sanchez, M. (2018). “El perfil profesional de las secretarias en las Instituciones de Educación Superior de Portoviejo. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 1(1). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>
- Reyes, J. (2021). Planificación educativa desde el imaginario docente en la educación básica. *Scientific*, 6(21), 301-303. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.16.301-313>

Salguero, N., & Santamaria, G. (2018). El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo. *Didáctica y Educación*, 9(4), 39-52. Obtenido de file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Dialnet-ElRolDeLaSecretariaEjecutivaComoArtificeDeLaGestio-6716274.pdf

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo -SENPLADES. (26 de Febrero de 2022). *Guía metodológica de planificación institucional*. Obtenido de Planificación : <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/GUIA-DE-PLANIFICACION-INSTITUCIONAL.pdf>

Universidad Técnica de Machala. (2020). *Guía metodológica para el diseño de la planificación estratégica*. Machala: Dirección de Planificación.

Van de Valde, H. (2019). *El arte de planificar*. Matagalpa: FUPECG.

## ANEXOS

### MODELO DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**1. ¿Cuáles son los principales factores que influyen en su desempeño laboral?**

Suficiencia de recursos tecnológicos ( ) Comunicación con directivos ( )

Remuneración ( ) Trabajo en equipo ( )

**2. ¿Qué tipo de actividades administrativas realiza con frecuencia el personal de secretaría?**

Despachar documentos ( ) Organización del archivo ( ) Sumillar correspondencia

Redacción de documentos ( ) planificación de actividades ( ) **Todas las anteriores ( )**

**3. ¿El personal de secretaría recibe capacitación constante para mejorar su desempeño general?**

Si ( ) No ( )

**4. ¿Las labores del personal de secretaría ayudan al cumplimiento efectivo de los objetivos del área administrativa?**

Si ( ) No ( ) A veces ( )

**5. ¿El personal de secretaría planifica las actividades a realizar en el área donde se desenvuelve?**

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) Pocas veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

**6. ¿Las competencias laborales del personal de secretaría ayudan al cumplimiento de los objetivos estipulados en la planificación institucional?**

Si ( ) No ( ) A veces ( )

**7. ¿Cuál de las siguientes funciones cumple el personal de secretaría para ayudar al cumplimiento de la planificación institucional?**

Organiza el trabajo ( ) Trabaja en equipo Responsabilidad laboral ( ) Gestión de la agenda y actividades internas ( ) Todas las anteriores ( )

**8. ¿En qué nivel de relación ud considera que el rol del personal de secretaría influye en la planificación institucional?**

Alto ( ) Medio ( ) Bajo ( ) No existe relación ( )

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA AL DIRECTOR DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA.**

**1. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza el personal de secretaría?**

---

---

---

**2. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades que posee el personal de secretaría?**

---

---

---

**3. ¿Cuál es su percepción sobre el rol que desempeñan las secretarías en la planificación institucional?**

---

---

---

**4. ¿Considera ud que las competencias del personal de secretaría ayudan a cumplir los objetivos planteados en la planificación interna? ¿Por qué?**

---

---

---

**5. ¿Cree ud que el rol de las secretarías influye en la planificación institucional? ¿Por qué?**

---

---

---

## TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS

### TABULACIÓN DE ENCUESTA

#### 1. ¿Cuáles son los principales factores que influyen en su desempeño laboral?

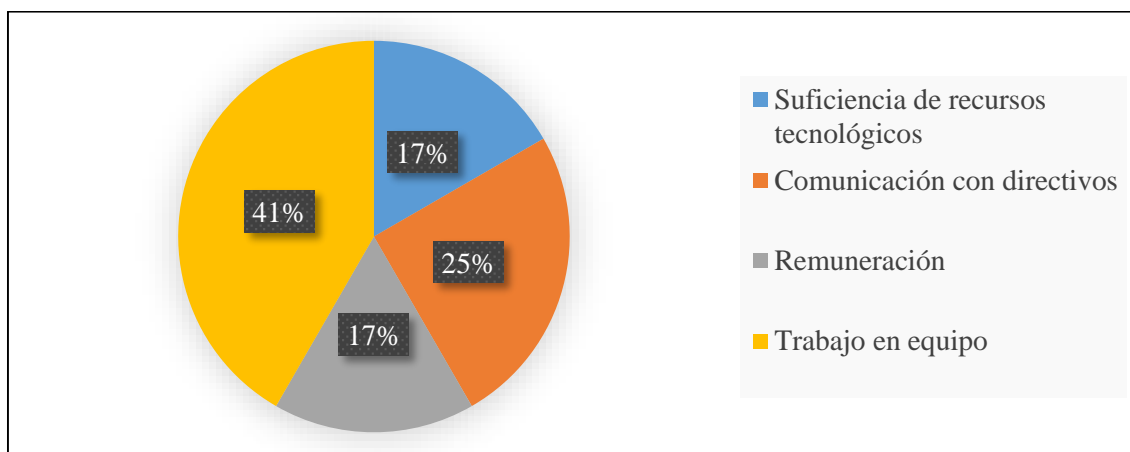
**Tabla 1**

*Factores que influyen en el desempeño laboral*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Suficiencia de recursos tecnológicos	2	17%
Comunicación con directivos	3	25%
Remuneración	2	17%
Trabajo en equipo	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Grafico 1**

*Factores que influyen en el desempeño laboral*



**Fuente:** encuesta

#### **Análisis e interpretación**

La encuesta aplicada a las unidades de análisis permitió conocer que el 41% de las personas respondieron que el trabajo en equipo es uno de los principales factores que influyen en su desempeño laboral, 25% comunicación con directivos, 17% suficiencia de recursos tecnológicos y 17% remuneración. Por lo tanto, el personal de secretaria para realizar adecuadamente sus actividades debe tener los recursos necesarios y mantener una buena relación con sus superiores y compañeros de trabajo, de tal manera que la coordinación de las tareas sea efectiva y se logre cumplir con los objetivos de la institución.

## 2. ¿Qué tipo de actividades administrativas realiza con frecuencia el personal de secretaría?

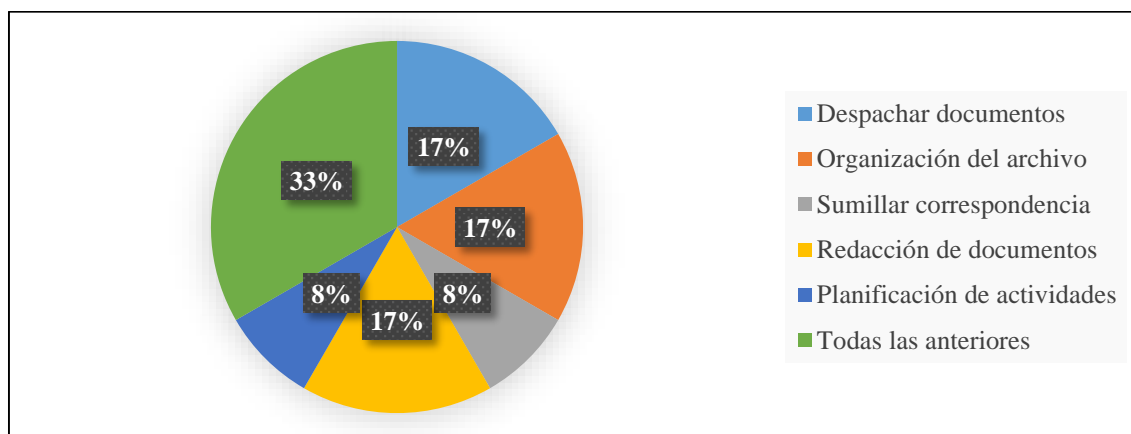
**Tabla 2**

*Actividades administrativas frecuentes el personal de secretaría*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Despachar documentos	2	17%
Organización del archivo	2	17%
Sumillar correspondencia	1	8%
Redacción de documentos	2	17%
Planificación de actividades	1	8%
Todas las anteriores	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Grafico 2**

*Actividades administrativas frecuentes el personal de secretaría*



**Fuente:** encuesta

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal objeto de estudio de la unidad educativa, se pudo conocer que el 33% de las personas respondieron que todas las anteriores son las actividades administrativas realiza con frecuencia el personal de secretaría, 17% desechar documentos, 17% organización del archivo, 17% redacción de documentos, 8% sumillar correspondencia y 8% restante planificación de actividades. Los resultados evidencian que la mayoría del personal de secretaria si cumple con sus funciones principales dentro de su área de trabajo mientras que otras secretarias se centran en una, lo cual no es beneficioso para lograr el cumplimiento eficiente de las actividades generales de la institución.



### 3. ¿El personal de secretaría recibe capacitación constante para mejorar su desempeño general?

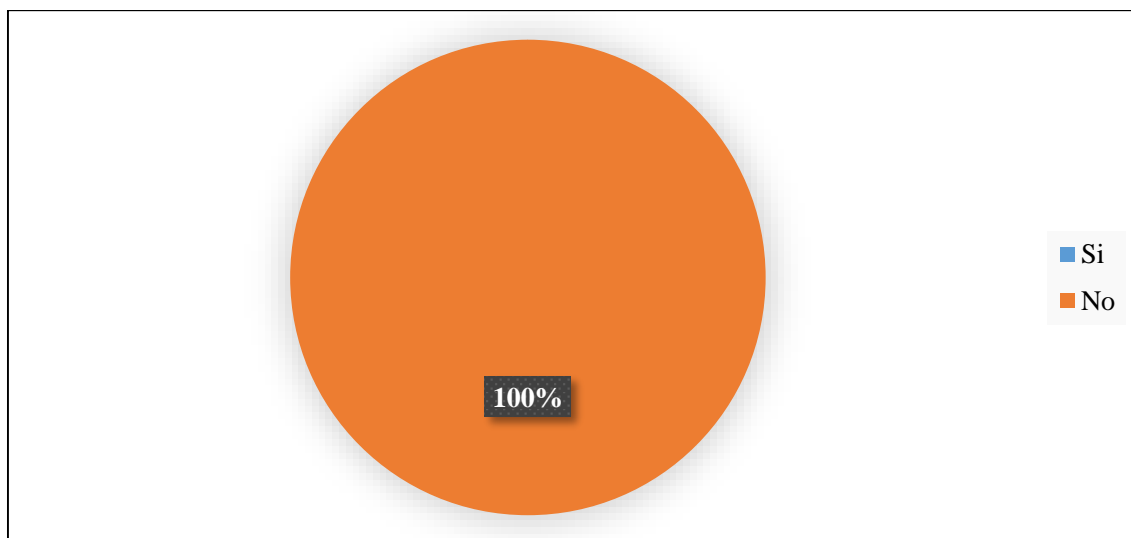
**Tabla 3**

*Capacitaciones al personal de secretaría*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Grafico 3**

*Capacitaciones al personal de secretaría*



**Fuente:** encuesta

#### **Análisis e interpretación**

Mediante la aplicación de la encuesta a las unidades de análisis se logró determinar que la totalidad de las personas expresaron que el personal de secretaría no recibe capacitación constante para mejorar su desempeño general. Dicho resultado evidencia que la institución no predestina programas para mejorar las capacidades de su personal, por tal razón, se puede atribuir a que este no cumpla con todas las funciones características de su profesión, limitándolo a aporta con la planificación institucional de la unidad educativa.

#### 4. ¿Las labores del personal de secretaría ayudan al cumplimiento efectivo de los objetivos del área administrativa?

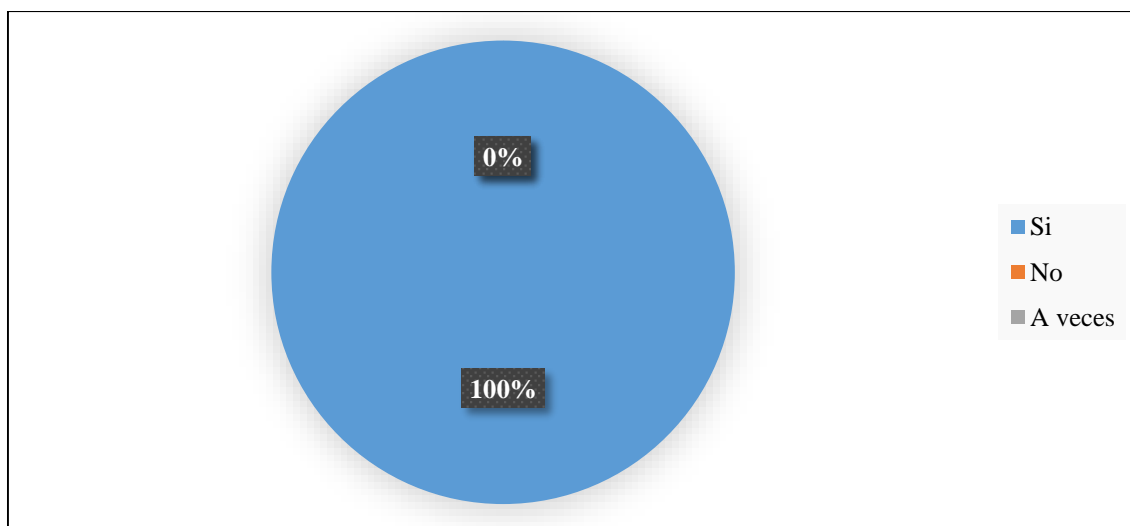
**Tabla 4**

*Labores del personal de secretaría ayudan al cumplimiento de los objetivos*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Grafico 4**

*Labores del personal de secretaría ayudan al cumplimiento de los objetivos*



**Fuente:** encuesta

#### **Análisis e interpretación**

Mediante la aplicación de la encuesta a las unidades de análisis se pudo identificar que la totalidad de las personas dijeron que las labores del personal de secretaría si ayudan al cumplimiento efectivo de los objetivos del área administrativa. Es decir, mediante varias de las funciones de secretarias(os) los demás colaboradores pueden realizar sus tareas en tiempo oportuno y correcto, debido a que el o la profesional se encarga de aspectos claves para el funcionamiento de la institución como organizar, planificar, archivar, redactar, entre otros muy necesarias que ayudan al cumplir los objetivos del área laboral y de la institución.

## 5. ¿El personal de secretaría planifica las actividades a realizar en el área donde se desenvuelve?

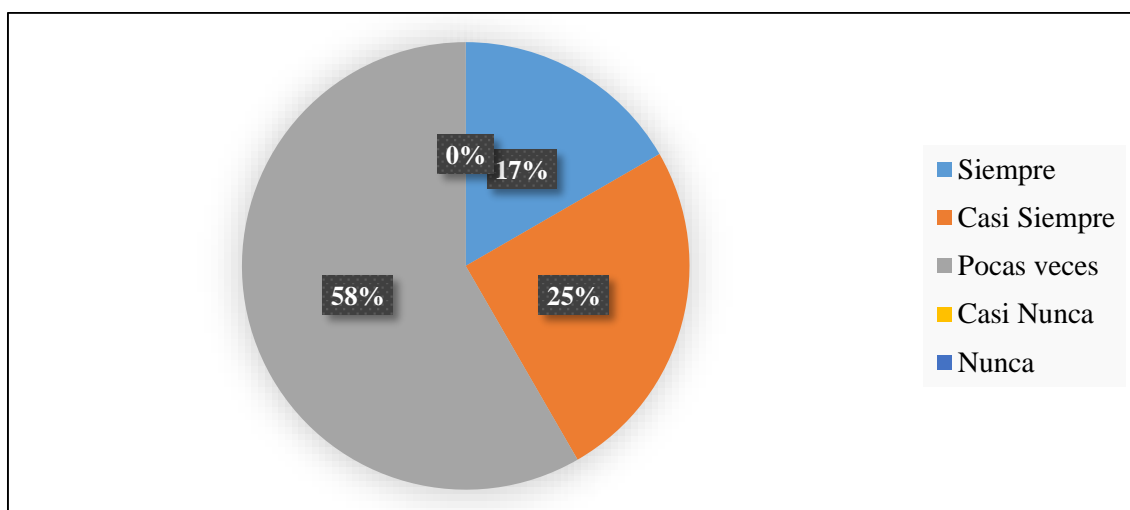
**Tabla 5**

*Personal de secretaría planifica las actividades en su área*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	17%
Casi Siempre	3	25%
Pocas veces	7	58%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Grafico 5**

*Personal de secretaría planifica las actividades en su área*



**Fuente:** encuesta

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal objeto de estudio de la unidad educativa se determinó que, el 58% de las personas respondieron que pocas veces el personal de secretaría planifica las actividades a realizar en el área donde se desenvuelve, 25% casi siempre y 17% restante expresaron que siempre. Los datos demuestran que los asistentes no están cumpliendo con su rol de manera adecuada al no aplicar una de sus funciones básicas como planificar, ya que de esta depende el cumplimiento de las actividades que realice y el tiempo que se lleve en ejecutarlas.

## 6. ¿Las competencias laborales del personal de secretaría ayudan al cumplimiento de los objetivos estipulados en la planificación institucional?

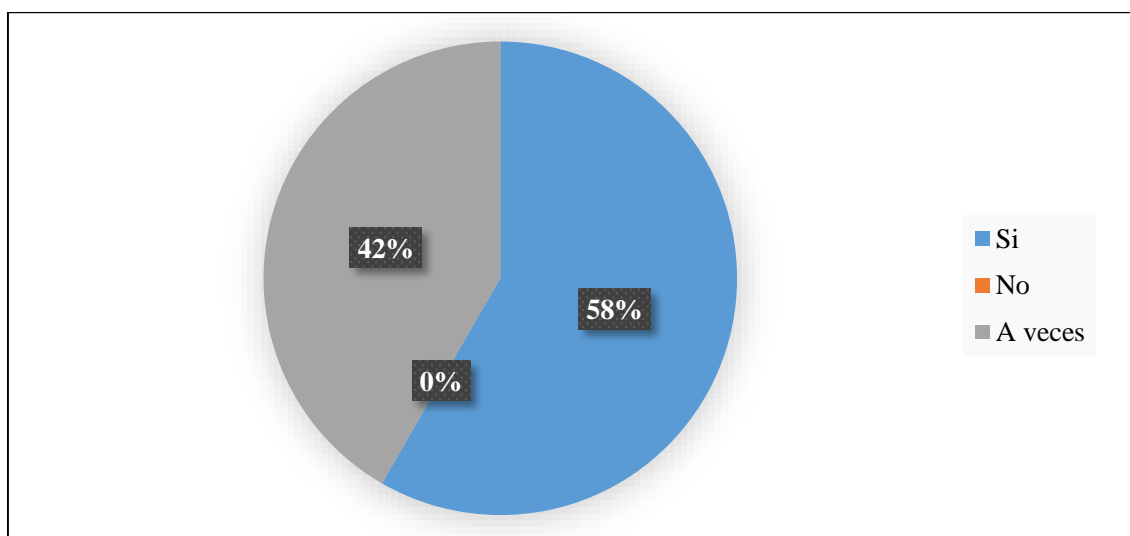
**Tabla 6**

*Competencias laborales de las secretarías ayudan al cumplimiento de los objetivos*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	58%
No	0	0%
A veces	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Grafico 6**

*Competencias laborales de las secretarías ayudan al cumplimiento de los objetivos*



**Fuente:** encuesta

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal objeto de estudio de la unidad educativa se determinó que el 58% expresaron que las competencias laborales del personal de secretaría si ayudan al cumplimiento de los objetivos estipulados en la planificación institucional, mientras que 42% restante dijeron que no ayudan. Ante las respuestas se puede concluir que las funciones de las secretarias (os) ayudan a cumplir los propósitos que establece la institución, porque mediante sus roles puede facilitar información o aportar conocimientos a los demás compañeros o áreas.

**7. ¿Cuál de las siguientes funciones cumple el personal de secretaría para ayudar al cumplimiento de la planificación institucional?**

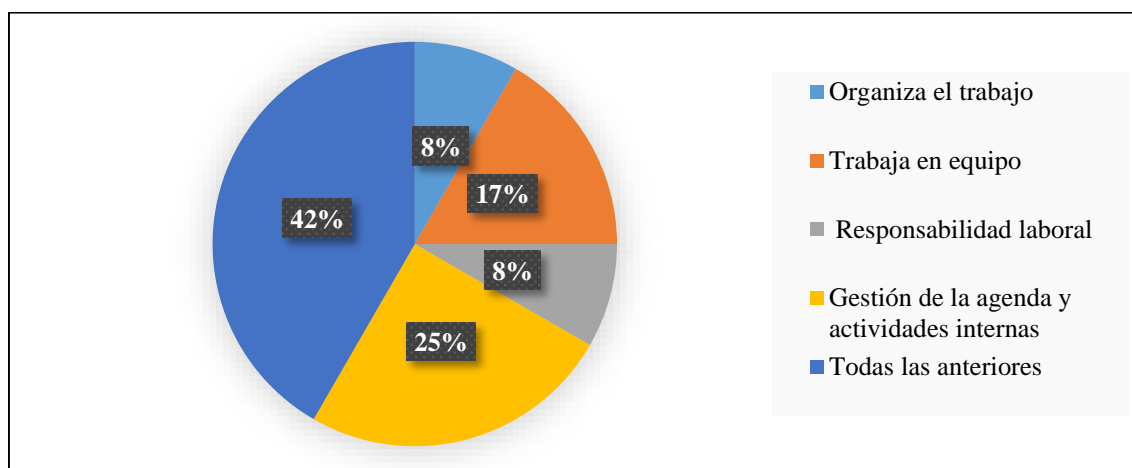
**Tabla 7**

*Funciones del personal de secretaría que ayudan al cumplimiento de la planificación institucional*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Organiza el trabajo	1	8%
Trabaja en equipo	2	17%
Responsabilidad laboral	1	8%
Gestión de la agenda y actividades internas	3	25%
Todas las anteriores	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Grafico 7**

*Funciones del personal de secretaría que ayudan al cumplimiento de la planificación institucional*



**Fuente:** encuesta

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la encuesta realizada en la Unidad Educativa 11 de Octubre, se identificó que el 42% de las personas mencionaron que todas las anteriores son las funciones cumple el personal de secretaría para ayudar al cumplimiento de la planificación institucional, 25% gestión de la agenda y actividades internas, 17% trabajo en equipo, 8% organiza trabajo y 8% restante responsabilidad laboral. Por tal razón, el rol de la secretaria es importante dentro de una institución porque de manera directa e indirecta aporta al cumplimiento de los objetivos que esta tiene.

**8. ¿En qué nivel de relación ud considera que el rol del personal de secretaría influye en la planificación institucional?**

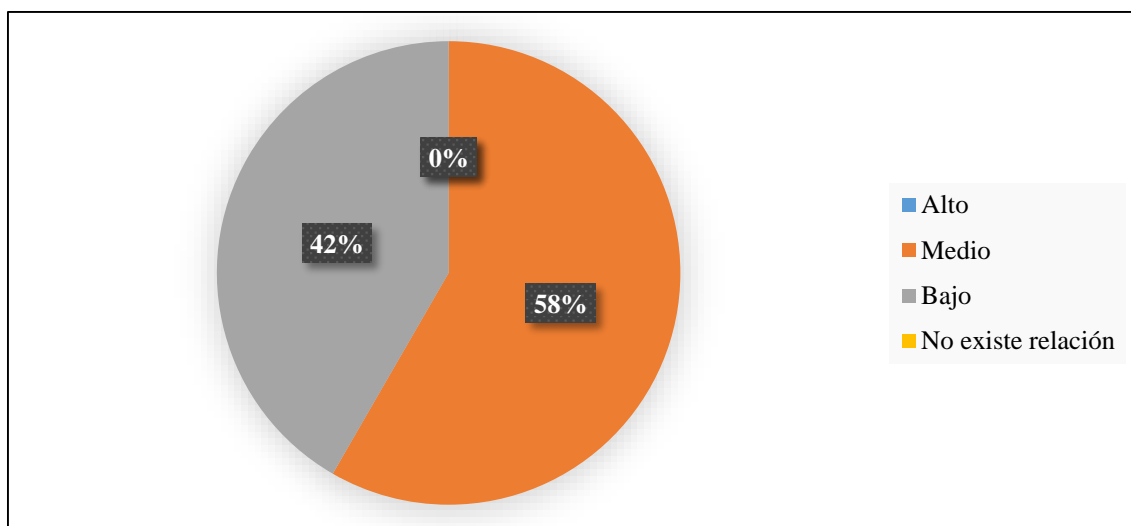
**Tabla 8**

*Nivel de relación que el rol del personal de secretaría influye en la planificación institucional*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	7	58%
Bajo	5	42%
No existe relación	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Grafico 8**

*Nivel de relación que el rol del personal de secretaría influye en la planificación institucional*



**Fuente:** encuesta

**Análisis e interpretación**

De acuerdo a la encuesta realizada a las unidades de análisis en la Unidad Educativa 11 de Octubre, se pudo determinar que, el 58% de las personas expresaron que en un nivel de relación medio el rol del personal de secretaría influye en la planificación institucional, mientras el 42% restante dijeron bajo. Las funciones de secretarios(as) inciden en las actividades estipuladas en la planificación de la institución sino son realizadas de manera correcta y oportuna.

## **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL DIRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA.**

### **1. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza el personal de secretaría?**

Las principales actividades que realizan el personal de secretaría son organizar documentos, planificar la agenda de actividades, redacción de informes y sumillar correspondencia.

### **2. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades que posee el personal de secretaría?**

El personal de secretaria tiene como fortalezas la disposición para realizar alguna tarea que se le asigna, capacidad para adaptarse a los cambios y trabajar bajo presión. Mientras que sus debilidades son poca disposición para trabajar en equipo, impuntualidad, desarrollo de hábitos dentro del área de trabajo y errores cuando redactan.

### **3. ¿Cuál es su percepción sobre el rol que desempeñan las secretarias en la planificación institucional?**

Que el rol de las secretarias es importante por realizan actividades de apoyo a los procesos internos.

### **4. ¿Considera ud que las competencias del personal de secretaría ayudan a cumplir los objetivos planteados en la planificación interna? ¿Por qué?**

En cierta medida sí, porque sin una adecuada gestión documental, planificación de actividades u organización del archivo, los procesos internos se dilatarían.

### **5. ¿Cree ud que el rol de las secretarias influye en la planificación institucional? ¿Por qué?**

Sí influye, pero no poseen un papel protagónico de las actividades internas del área, sus funciones representan un apoyo, pero el cumplimiento de los objetivos no depende de forma exclusiva de sus tareas.

## 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,



VIVIANA DEL  
RODIO 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 marzo 16, 2022

Señora:  
Msc. Sofía Guerrero Bravo  
**RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA "11 DE OCTUBRE"**  
Urdaneta-Catarama

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **ORTEGA GARCIA NAVIL YAMILEX**, con cédula de identidad # **1250454319**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de **SECRETARIA** con el tema: **"ROL DEL PERSONAL DE SECRETARIADO EN LA PLANIFICACION INSTITUCIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA "11 DE OCTUBRE" DEL CANTON URDANETA, 2022"**

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

*Recibido 14/03/2022*

*[Firma]*

De Usted (es), muy atentamente;

*[Firma manuscrita]*

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

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

