



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:

**DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LA FORMACIÓN
PROFESIONAL DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
RICAURTE DEL CANTÓN URDANETA**

AUTORA:

SORIANO CEDEÑO ASTROMELIA EFIGENIA

TUTORA:

MSC. REAL ZUMBA GINA. PHD

BABAHOYO - LOS RÍOS – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Dedico el presente estudio de caso, principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis amados padres que siempre me ayudaron y supieron apoyarme en todo momento en especial se lo dedico a mi hijo y mi esposo por darme el apoyo necesario en toda mi carrera universitaria.

Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

AGRADECIMIENTO

Mi estudio de caso se lo dedico con todo mi amor y cariño a Dios, el agradecimiento a mis padres por su sacrificio y esfuerzo, por darme el apoyo necesario y por creer en mi capacidad en todo momento de mi vida y ser mi inspiración.

A mi amado hijo y esposo por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Mi gratificación al Presidente el Sr. Alfonso Rosero y la secretaria la Srta. Verónica Gamarra del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte por permitirme realizar la investigación en dicha institución.

Agradecimiento a mi amiga Nally, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegría y tristeza en todo momento durante el trayecto de la carrera, agradecida con la Universidad Técnica de Babahoyo y a mi tutora la Msc. Real Zumba Gina PhD, por instruirme en la realización de este estudio de caso.

Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

RESUMEN

En el presente estudio de caso titulado como desempeño laboral y su efecto en la formación profesional de las asistentes administrativas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Ricaurte del cantón Urdaneta, el cual tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral y su efecto en la formación profesional de las asistentes administrativas, donde se ha indagado a las asistentes por medio de encuestas para obtener la información que se recopiló para la solución de la problemática, para la realización de este estudio de caso se utilizó el método de investigación descriptivo, el tipo de investigación utilizado en referencia al objetivo de hallar un conocimiento ampliado del problema, centrándose en la indagación de soluciones y el fortalecimiento del discernimiento para su aplicación, como conclusión en el estudio que se desarrolló, se ha logrado determinar el desempeño laboral y su efecto en la formación profesional de las asistentes administrativas, se ha analizado que varias de las asistentes administrativas no poseen una formación profesional adecuado de acuerdo a lo sugerido que requiere este lugar de trabajo; como recomendación en referencia a las asistentes administrativas que laboran en dicha institución deben instruirse y auto educarse para mejorar el desarrollo profesional y personal, debido a que varios no poseen un título profesional acorde a la función que se realiza.

Palabras claves: Asistentes administrativas, Desempeño laboral, Formación profesional, Gobierno Autónomo.

ABSTRACT

In this case study entitled as job performance and its effect on the professional training of administrative assistants of the decentralized autonomous rural parish government of Ricaurte of the Urdaneta canton, which aimed to determine the job performance and its effect on the professional training of administrative assistants, where the assistants have been investigated through surveys to obtain the information that was collected for the solution of the problem, for the realization of this case study the descriptive research method was used, the type of research used in reference to the objective of finding an expanded knowledge of the problem, focusing on the inquiry of solutions and strengthening the discernment for its application, as a conclusion in the study that was developed, it has been possible to determine the work performance and its effect on the professional training of administrative assistants, it has been analyzed that several of the administrative assistants do not have adequate professional training according to what is suggested that requires this workplace; As a recommendation in reference to the administrative assistants who work in this institution, they should be educated and self-educated to improve their professional and personal development, since several of them do not have a professional degree according to the function they perform.

Keywords: Administrative assistants, Work performance, Professional training, Autonomous Government.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT	IV
1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESARROLLO	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. OBJETIVO GENERAL.....	4
5. SUSTENTO TEÓRICO	5
6. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	15
7. RESULTADOS OBTENIDOS	16
8. SOLUCIONES PLANTEADAS.....	17
9. CONCLUSIÓN	18
10. RECOMENDACIONES	19
11. BIBLIOGRAFÍA	20
12. ANEXOS.....	23

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso basado en la problemática de desempeño laboral y su efecto en la formación profesional de las asistentes administrativas, dando a conocer el desempeño de sus labores en referencia al desarrollo del profesional en asistencia administrativa y en los métodos de trabajo de manera propiciada en la globalización y cambios sociales y económicos. En la actualidad el conocimiento de administración es invaluable, debido a la exigencia que se da en el entorno administrativo donde se debe desenvolver de una manera eficiente por varias razones en la competencia de las prácticas administrativas que se realizan con un alto relieve.

En el desarrollo de este caso de estudio se basó en la línea investigativa en referencia a lo expuesto por la Universidad Técnica de Babahoyo, y de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación como es el desarrollo organizacional, alineadas a la carrea de Secretariado Ejecutivo Bilingüe en el contexto de la comunicación empresarial, de esta manera se relaciona con el desempeño laboral y su efecto en la formación profesional de las asistentes administrativas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Ricaurte del cantón Urdaneta.

Una excelente dirección empresarial o de gerencia siempre se encuentra apoyada o asistida por para de un profesional de asistencia administrativa, la cual se basa en cumplir su rol de manera que avale confidencialidad, formalidad, franqueza, erudiciones, destrezas y habilidades con relaciones personales de competencia administrativa o empresarial, así también con cumplir ciertos reglamentos, normas, políticas empresariales y el correcto manejo informático y tecnológico en la actualidad. Se ha evidenciado que en dicha área donde se realizó el estudio existe un considerable porcentaje de asistentes administrativas que no poseen un aprendizaje o conocimiento de acuerdo a los

requerimientos por parte de las instituciones por lo que se requiere una formación profesional debido a la importancia de una secretaria en este tipo de área administrativo en el ámbito empresarial (Beraza, 2017).

En lo expuesto por el (Ministerio de relaciones laborales del Ecuador, 2014) con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y su vinculación con el talento humano han analizado varios aspectos que se encuentran relacionados con el desarrollo profesional y personal de cada trabajador considerando de esta manera que el proceso de capacitar posee un positivo impacto para el proceso del desenvolvimiento competitivo y laboral con el único objetivo que posee el Estado en mejorar las políticas organizativas con el propósito de optimizar los servicios de cada empresa pública o privada.

En el proceso de este estudio de caso se empleó una investigación de base descriptiva y aplicada con cuyos métodos de investigación de manera deductiva y con enfoque inductivo, para la recopilación de datos o información se emplearon técnica de encuesta como instrumento investigativo basados en ocho interrogantes, las cuales se encuentran basadas en la problemática y que obtiene datos relevantes para plantear las soluciones respectivas de manera eficaz a dicho estudio de investigación. Los aspectos que anteriormente se indican ayudan de manera colectiva a los empleados del área de administración del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Ricaurte del cantón Urdaneta, donde se puede dimensionar el desempeño laboral y su efecto en la formación profesional de las asistentes administrativas del GAD parroquial rural de Ricaurte.

2. DESARROLLO

El estudio realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte, ubicado en el cantón Urdaneta en la Avenida Pinargote y Calle Las Tecas, una entidad pública gobernada actualmente por el Presidente Sr. Enrique Rosero, los vocales y demás personal administrativo que labora en dicha institución antes mencionada, donde se rigen diferentes áreas y departamentos donde se realizan asuntos administrativos en donde las asistentes administrativas desempeñan sus labores.

Esta institución pública del Gobierno Nacional se basa en administrar a la localidad de Ricaurte, en donde se deben resolver los problemas que se puedan evidenciar, así como su propósito de mejorar el bienestar en los habitantes, donde se puedan realizar obras públicas, realizando gestiones que puedan ayudar a mejorar el sistema de salud y en el ámbito educativo incentivando a la comunidad a instruirse de manera gratuita de esta manera satisfacer las necesidades de los individuos, por tal motivo, se debe mejorar el desempeño laboral para mejorar el desempeño laboral y de esta manera mejorar la atención a los moradores.

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación del caso de estudio pretende demostrar el desempeño laboral y el efecto de la formación profesional de las asistentes administrativas en el cual se indica la **importancia** del desarrollo de esta investigación sobre la formación del personal favorece elocuentemente el fortalecimiento del servicio administrativo, el desempeño laboral es el precio que se tiene como perspectiva contribuir a la organización o empresa en los distintos contextos conductuales que un competitivo logra llevar a cabo en un determinado tiempo. Las conductas de un profesional o de varios al momento de varios aspectos o espacios contribuyen con eficiencia en una empresa. Además, se evalúa

de una manera fundamental en el desempeño o rol basados en objetivos o metas que se trazan en una organización, el compartimiento o la conducta mejora el desempeño laboral que tienen las secretarías del área de administración del gobierno autónomo descentralizado parroquial Ricaurte del cantón Urdaneta.

En este caso de estudio pretende realizar una aportación sobre los mecanismos del desempeño laboral de las asistentes que intervienen en los asuntos administrativos y determinar el efecto que tienen en la formación profesional entre los demás funcionarios del área de administración del GAD Parroquial de Ricaurte al momento de realizar sus trabajos correspondientes y que se desenvuelvan de la manera correcta y eficiente como demanda la institución pública. Poseer un buen rendimiento en el área de labores origina que aumente la productividad y de esta manera en los profesionales logran facilitar informaciones que puedan ser utilizadas para tomar buenas decisiones que logren a los funcionarios competentes a sentirse seguro de las labores que realizan las ocho asistentes administrativas que se eligieron para este estudio en base al desempeño laboral.

La **factibilidad** de este estudio de caso es que se logre mejorar el desempeño laboral y de esta manera la institución mejore sus atenciones, de acuerdo con los procesos que se someten los recursos, basándose en los distintos métodos y juicios para evaluar el rendimiento de las secretarías, así como también la formación profesional sea la eficiente y de esta manera poder disminuir el efecto negativo que exista en el ambiente laboral.

4. OBJETIVO GENERAL

Determinar el desempeño laboral y su efecto en la formación profesional de las asistentes administrativas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Ricaurte del cantón Urdaneta. Es decir, tratar de mostrar lo necesario e indispensable que es el desempeño en sus labores dentro de la institución en base al área de administración,

y que se puedan lograr de manera efectiva, ordenada y responsable sus acciones como asistentes administrativas, a su vez determinar el efecto que tiene la formación profesional para determinar el impacto dentro del área de trabajo con el propósito de mejorar el rol competitivo de cada una de las secretarías del GAD Parroquial de Ricaurte.

5. SUSTENTO TEÓRICO

Desempeño laboral

De acuerdo a Pedraza, Amaya, & Conde (2017) el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta. Al respecto, (Robbins, 2014) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

El desempeño laboral es la forma en que un empleado puede realizar actividades establecidas en lo correspondiente a su labor, adaptándose a las nuevas medidas tecnológicas y estableciendo metas a alcanzar en lo establecido por la organización o la compañía estableciendo una preminencia competitividad de manera eficaz obteniendo el éxito institucional en base a su labor realizada. Es importante indicar que el desempeño

laboral de una persona puede generar beneficios en el área donde realice su trabajo alcanzando sus objetivos laborales competitivos (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020).

Por otra parte (Pedraza, Amaya, & Conde, 2017) sostiene que el desempeño laboral es el hecho y la derivación de desempeñar, hacer un deber, eximir una diligencia, brindar una labor, esta operación también puede sujetar o concernir a la forma de un rol, la representación de ocupación suele emplear relación al beneficio de un sujeto en su contexto profesional basándose en el beneficio de obtener y lograr por intermedio de la habilidad, práctica y dedicación para alcanzar propósitos u objetivos complicados en una organización.

Es de suma importancia conocer el desempeño laboral desde el punto de vista de la salud, la capacitación, el trabajo y la satisfacción del entorno laboral para los trabajadores en cualquier institución. Al fortalecer la capacidades, el personal puede mejorarse en aspectos del desempeño laboral, contribuyendo de esta manera a lograr objetivos (Khan, Malik, & Janjua, 2019).

Cabe señalar que el desempeño laboral del empleado es importante para su autoestima y para su éxito, algo con lo que el individuo debe estar satisfecho en su lugar de trabajo. A partir de aquello, (Chiang & Ojeda, 2016) dan una definición de la satisfacción laboral como aquel sentimiento positivo o negativo que los individuos presentan respecto de las actividades que llevan a cabo en su lugar de trabajo. De la misma forma, (Zapata & Rueda, 2018) admite que la satisfacción laboral consiste en la posición o la actitud en que una persona se hace cargo de su trabajo.

Desempeño de la tarea.

El desempeño de la tarea es el cumplimiento de los deberes y responsabilidades laborales de acuerdo con las habilidades y conocimientos contenidos en los deberes

descritos para cada puesto que contribuye directa o indirectamente a la organización. El desempeño de la tarea incluye el desempeño de los deberes y responsabilidades en un trabajo en particular. Por lo tanto, contribuyen de forma directa o indirecta al núcleo técnico de la organización. Generalmente, las actividades técnicas se dividen en dos tipos de comportamientos, los primeros asociados con el proceso de negociación con los recursos para los productos o servicios de la organización, mientras que otros actos incluyen actividades como apoyo para este núcleo técnico (Koopmans, y otros, 2017).

Comportamientos contraproducentes

Los comportamientos contraproducentes son actos deliberados que ocurren con la intención de buscar dañar a la organización y beneficiar a los empleados se conocen como comportamiento inverso. (Omar, 2018) considera que las conductas contraproducentes son acciones que ocurren de manera voluntaria y buscan dañar a las organizaciones y a los individuos, y constituyen una advertencia tanto para el bienestar de la organización como para la organización y los empleados. De manera similar, (Sackett & DeVore, 2016) afirman que estos son actos desviados, es decir, acciones intencionales por parte de un miembro de la organización, que la organización considera contrarias a los intereses legítimos de la organización. Este tipo de comportamientos laborales amenazan el bienestar de la organización, por lo que sus miembros también se ven perjudicados.

Desempeño contextual

El desempeño contextual es la conducta espontánea y personal que excede sus posiciones, son importantes para lograr resultados durante mucho tiempo en la organización. El desempeño contextual se define como el comportamiento espontáneo y personal de los trabajadores, que superan a los esperados en su lugar de trabajo. Por lo

tanto, fomenta la mejor función de la organización (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020).

Evaluación del desempeño laboral

Según lo expresado por (Ash, 2015) da una definición de la evaluación del desempeño como "un proceso sistemático y periódico de evaluación cuantitativa y cualitativa de la eficacia y eficiencia de las personas. Su objetivo principal es determinar si los empleados están realizando correctamente su trabajo. Esto puede proporcionar información sobre la necesidad del empleado de mejorar los conocimientos y habilidades.

La evaluación del desempeño es un proceso sistematizado que permite establecer objetivos de la empresa con todos los subordinados para que se pueda verificar el progreso hasta que se logre el objetivo. Pero hay que tener en cuenta que este esquema de medición y control no es la base para una gestión eficaz del desarrollo del talento en una organización. Además, la evaluación del desempeño es una herramienta utilizada para comprobar el cumplimiento de los objetivos fijados a nivel personal. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral del comportamiento profesional y el desempeño o logro de resultados (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, 2020).

Según (Agurto, 2017, pág. 15) la evaluación correspondiente al desempeño laboral ha variado periódicamente ante la presencia fija y establecida para las organizaciones hoy en día, sin embargo, se observa con referencias, que percibe las organizaciones han venido evolucionando con el pasar del tiempo, se analizan los enfoques de evaluación donde se mide de manera equitativa e igualitaria con el pasar de los años.

Actualmente, las evaluaciones del desempeño laboral dentro de las diferentes instituciones de carácter público, tienen que responder a la identificación de brechas de

competencias en el personal de acuerdo a su perfil de puesto, para de esta forma elaborar estrategias que permitan fortalecer, mejorar y a su vez promover los logros de metas y/o resultados planificados (Álvarez, Indacochea, Álvarez, Yoza, & Figueroa, 2018).

Ventajas de la evaluación del desempeño

Es esencial que en cada organización se determine el desempeño del capital humano, además de los trabajadores, es importante saber si su desarrollo es suficiente ya que esto desarrolle en el lugar de trabajo. Según (Mondy, 2016), la evaluación de desempeño proporciona muchos beneficios para el personal y los gerentes organizativos porque facilita la creación de un entorno de trabajo agradable para las actividades de desarrollo regular, considerando estos aspectos se debe saber que un entorno laboral adecuado y satisfactorio abrirá las puertas para alcanzar los logros que se esperan del desempeño. Es importante saber que el análisis es un factor adicional en la gestión del desempeño y debe mencionarse directamente en la planificación administrativa. De manera similar, el análisis del desempeño del personal debe implementarse completamente de acuerdo con los estándares medibles y debe tener en cuenta los siguientes factores:

Resultados de las tareas; se refieren al análisis de los productos desarrollados por los colaboradores en relación con su trabajo utilizado en el puesto de trabajo, teniendo en cuenta las actividades específicas que se realizan para lograr los objetivos.

Componentes personales; hace referencia a las actitudes de los colaboradores en relación a las actividades que mantienen en su lugar de destino, por lo mismo al analizar su desempeño es necesario tomar en cuenta este aspecto

porque se destacan y tienen más protagonismo que todas las funciones. realizadas por los empleados.

Rasgos de la personalidad; se refiere a las aptitudes que los colaboradores presentan respecto al desempeño de sus actividades laborales, dicho de otra manera, lleva a cabo las actividades establecidas de acuerdo a lo señalado, desarrollando con eficacia un dominio en la misma.

Factores del desempeño laboral

Mediante un análisis realizado por (Agurto, 2017) sostiene que los factores del desempeño que dependen de distintas extensiones importantes que se detallan a continuación;

- a) **Conocimiento:** esto se analiza en referencia a la persona que debe tener conocimiento necesario para lograr efectuar un buen trabajo, es la parte primordial del conocimiento basado en metas, alcances, estrategias que detalla la organización y el área donde realizaran las labores.
- b) **Habilidades:** este factor se basa en la capacidad y destreza psicológica y motora por parte del trabajador para realizar una óptima labor.
- c) **Personalidad:** en referencia a la manipulación de relaciones interpersonales, con el pensamiento y los sentimientos que se evidencian hacia los demás compañeros en respecto a la labor.
- d) **Expectativa:** este factor se lo desempeña como un efecto que se espera durante el desempeño de manera singular en base a las sanciones o recompensas (pág. 18).

El estrés como factor que puede influir en el desempeño laboral

Los recursos disponibles no son suficientes para satisfacer las necesidades del entorno. Este estado de ánimo puede tener efectos que el individuo no ha sentido antes,

hasta verse obligado a afrontar metas que perjudican su estatus social y profesional sin las condiciones adecuadas, provocando un desequilibrio físico y psíquico (Chen & Silverthorne, 2018).

De acuerdo con Velásquez, el estrés en el trabajo es producto de las tensiones ambientales y de la incapacidad de los trabajadores para satisfacer sus propias necesidades. Los principales síntomas que se presentan son: agotamiento físico y mental, depresión, irritabilidad, entre otros (Velásquez, Villavicencio, & Montero, 2017).

El estrés tiene el potencial de afectar el desempeño laboral. Esto afecta el desempeño y la capacidad para realizar las tareas y funciones asignadas, lo que genera errores de procedimiento e ineficiencias, que también podría afectar al resto de su grupo de trabajo (Gilboa, Shirom, Fried, & Cooper, 2018).

Para Ticona (2017) el estrés laboral puede causar irritabilidad, tristeza y ansiedad, así como exacerbar diversos estados emocionales. Además de estas reacciones emocionales, podemos detallar otros síntomas: agotamiento físico, agotamiento mental, falta de rendimiento, etc. Cuando esta condición se prolonga por mucho tiempo, se agrava y puede provocar confusión mental y otros problemas de salud.

Formación profesional

Cuando el término "formación" viene con la palabra "profesional" en el texto o en conversaciones, los individuos a menudo piensan que se hacen las referencias para el tipo de formación que prepara a todos para el trabajo. Seguramente es esta una de las definiciones más escueta y más comúnmente empleada de formación profesional. La formación profesional se ha convertido en un factor muy importante para la introducción de organizaciones, gestión de la producción y nuevos campos de trabajo. De hecho, el conocimiento no está claro en comparación con otros factores de producción, como la

tierra, los bienes o la tecnología. La formación profesional es considerada como un camino privilegiado que permite alcanzar este conocimiento y llevar a cabo su difusión. La formación profesional ya no se trata de la cualificación para un trabajo específico, sino de proporcionar y mejorar las habilidades que son aplicables a una variedad de situaciones laborales y áreas de administración (Casanova, 2017, pág. 77).

Importancia de la formación profesional

Actualmente (García & Romero, 2020) mencionan que la formación profesional ha logrado una importancia muy significativa, esto debido a que el nivel de competencia en todo el mundo requiere que las personas se preparen y mediante la capacitación se ocupen del entorno cambiante y la mayor demanda en la sociedad, en consecuencia, la formación profesional es importante para las calificaciones profesionales adaptando las capacidades a las diversas demandas que tiene la sociedad en las diferentes áreas de la misma así como las necesidades del sistema productivo; una formación profesional plena aporta al reconocimiento de las habilidades profesionales para las personas y también determina como estas se adaptan al desempeño de su trabajo; fortalece a los profesionales para tomar decisiones específicas en el contexto del compañerismo dentro de su área de labores; ayuda a establecer un sistema de cooperación con un entorno de fabricación, por lo que amplía una cultura de capacitación permanente para preparar a un individuo para un buen desempeño en áreas específicas. A partir de estos factores importantes, se concibe que la formación profesional, es de suma importancia para el desarrollo de las sociedades en diferentes áreas específicas, aportando con capital humano preparado para hacer frente de la mejor forma a cualquier demanda.

El papel de la formación profesional en el empleo

La formación profesional es definitivamente muy importante para desenvolverse adecuadamente en empleos, porque en esta capacitación vocacional, los estudiantes obtienen la capacidad y los conocimientos importantes que luego practicarán en el centro de reclutamiento y en la realidad, en este contexto, Casanova (2003) menciona que el rol de la formación profesional en el empleo se centra en las siguientes características:

- a) Representa una estrategia para promover oportunidades justas para tener acceso a las mismas.
- b) La formación profesional óptima para el personal es necesaria para el desarrollo de la tecnología y la innovación, adaptando la orientación administrativa y los sistemas de producción, así como en todos los esfuerzos y eficiencia en el mundo del trabajo.
- c) Incrementa y renueva las capacidades del personal para realizar sus funciones, por lo que crean un aumento en las oportunidades para mantener sus puestos o para obtener uno mejor, o de la misma manera, o ingresar a nuevos empleos con mejores disposiciones económicas y condiciones óptimas.

La educación y la formación profesional como necesidades esenciales

Las consideraciones sobre la naturaleza de nuestros gastos vienen determinadas por las condiciones económicas, sociales y culturales de nuestro entorno. En la actualidad, la formación profesional, junto con la educación, se considera esencial y necesaria y por ello se ha ampliado su reconocimiento como derecho fundamental y universal (Casanova, 2017).

Lo descrito anteriormente no tiene que ver solo con su posible función para tener acceso a los conocimientos de manera abstracta o como forma de elevación de nuestra

conciencia y alma. En la actualidad el acceso a la formación y la educación se considera un elemento sustancial que permite acceder a las cosas más esenciales: un empleo, una fuente de ingresos económicos, alimentación, salud y vivienda. Es por esto que la formación es vista como una inversión, más que como gastos que la misma conlleva (Casanova, 2017).

Para (Salas, 2016) lo importante no es el conjunto de habilidades que el trabajador ha adquirido durante su formación y a través de su experiencia laboral, sino cómo las aplica en el día a día para identificar y solucionar sus principales problemas con los que se enfrenta en su labor profesional. De esta manera tenemos que, tener capacidades no se traduce como ser competente. La eficiencia no radica en las habilidades que tiene una persona, sino en movilizarlas para resolver problemas. El saber no es posesión, sino uso; al poner en práctica una acción, una persona se vuelve calificada. Por otro lado, el saber hacer no es actualmente una aplicación sistemática del propio conocimiento, sino más bien un saber actuar. Saber actuar implica un conjunto de acciones, cuya realización depende de la conciencia de conjunto. Esta habilidad requiere saber relacionar diferentes acciones y no aplicarlas individualmente.

Brecha entre desempeño laboral y formación profesional

De acuerdo a Parra (2017), las brechas de formación se pueden describir como casos en los que la oferta formativa no cumple con los requisitos de competencias valorados por el sector empresarial. Por lo tanto, el capital humano presente en el mercado laboral y el capital generado por el sistema de formación no cuentan con las competencias necesarias.

Por lo tanto, puede haber programas que ofrezcan capacitación bajo un perfil particular, pero que no incluyan una o más habilidades importantes para el sector privado

en esa capacitación. Este tipo de brecha puede explicarse por varias razones, pero se debe principalmente a la diferencia entre el área de producción y el sistema de formación, es decir, en dos etapas del proceso de formación:

1. En la etapa de diseño y planificación de los programas y
2. en la propia etapa de formación.

6. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización de este estudio de caso se utilizó el método de investigación descriptivo, que permitió identificar todos los aspectos y componentes que influyen en la en el desempeño laboral, así como su impacto en la formación profesional de las asistentes administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte, perteneciente al cantón Urdaneta. El tipo de investigación utilizado en referencia al objetivo de hallar un conocimiento ampliado del problema, centrándose en la indagación de soluciones y el fortalecimiento del discernimiento para su aplicación, por lo tanto, para el desarrollo y la obtención del desarrollo educativo y acreditado.

En este estudio se utilizó el método inductivo para conectar pensamientos específicos con un vínculo universal, a su vez se utilizó este método ya que es parte de lo general y se avanza hacia el problema específico que en este caso es el desempeño laboral y su efecto en la formación profesional en las asistentes administrativas del GAD parroquial de Ricaurte.

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se utilizó la técnica de la encuesta debido a que es un instrumento importante para el desarrollo del caso ya que permite adquirir datos necesarios útiles para resolver la problemática y a la vez le permite hallar invenciones determinadas para dar un recurso vigoroso y eficientemente a la investigación. La encuesta empleada se basa de 7 interrogantes objetivas que serán

aplicadas a las asistentes administrativas que laboran en esta área dentro del GAD Parroquial de Ricaurte y de esta forma recopilar la información necesaria para el estudio.

7. RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la encuesta que se empleó, la cual estaba basada en 7 preguntas, donde se basaron en el problema del estudio que se dirigía hacia las asistentes administrativas del gobierno autónomo descentralizado parroquial de Ricaurte, dicho instrumento de investigación se recopilaron datos importantes basados en las variables del desempeño laboral y su efecto en la formación profesional, donde se obtuvo que 4 asistentes no poseen el conocimiento necesario sobre el desempeño laboral y su importancia en el proceso administrativo, siendo este uno de los factores de la problemática de estudio, dentro de los resultados se evidenció que varias asistentes no poseen título de acuerdo a la labor que realizan en dicha institución.

En la encuesta realizada se pudo obtener como resultado que la gran parte de las asistentes no han realizado capacitaciones sobre la labor de administración, mientras que una minoría ha mencionado que si han realizado este tipo de capacitaciones, por lo cual es importante mencionar que estos talleres son influyentes para el desarrollo laboral de las asistentes administrativas, por su parte 6 asistentes mencionan que ellas desempeñan una excelente labor de calidad, mientras que 2 expresan lo contrario.

Se ha evidenciado mediante la encuesta que gran parte de las asistentes indican que el Estado y el Ministerio de relaciones laborales se encuentran enfocados en mejorar el desempeño laboral, sin embargo, otras mencionan que no realizan ningún tipo de gestión, ni capacitaciones que les permitan mejorar el desempeño en el ámbito profesional con respecto a la asistencia en el área administrativa. En referencia a formación profesional gran parte de las encuestadas indican que, el desarrollo de labores incide en

esta formación lo cual es beneficioso para las labores que realizan, de esta manera determinamos la influencia a futuro en el ámbito profesional. Además, se obtuvo como resultado que la utilización de tecnología si influye en la formación profesional de las asistentes administrativas del GAD Parroquial de Ricaurte.

8. SOLUCIONES PLANTEADAS

Mediante la recopilación de la información obtenida por medio de la encuesta aplicada, se ha logrado determinar que existe un considerable porcentaje de asistentes administrativas que no poseen título de acorde a la labor que realizan, donde se sugiere como solución planteada que el GAD Parroquial de Ricaurte exija una mejor preparación académica para mejorar la atención a las personas que acudan a dicha institución pública.

Es importante también incentivar un mejor desempeño laboral dentro de la institución, además, que las asistentes administrativas mejoren en su desarrollo profesional el cual es importante para sugerir ayudas dentro del área donde laboran esto permite el crecimiento de la organización que de esta forma se sitúa como una entidad gubernamental pública que brinde y aporte un excelente servicio de atención a la comunidad en general.

Se debe exigir las capacitaciones por lo menos 1 vez al año de esta manera se va a mejorar el desarrollo profesional de las asistentes, otras de las sugerencias es incentivar el uso de la tecnología de forma correcta para el beneficio de la asistencia administrativa, estas son las soluciones que se ha podido plantear en referencia del problema.

9. CONCLUSIÓN

En referencia al objetivo planteado en el desarrollo de estudio y una vez efectuada la aplicación de la encuesta a las asistentes administrativas del gobierno autónomo descentralizado parroquial de Ricaurte se ha podido concluir lo siguiente;

- Se ha logrado determinar el desempeño laboral y su efecto en la formación profesional de las asistentes administrativas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Ricaurte, el cual se ha analizado que presenta irregularidades de acuerdo a su servicio hacia los usuarios.
- Se ha analizado que varias de las asistentes administrativas no poseen una formación profesional adecuado de acuerdo a lo sugerido que requiere este lugar de trabajo, por lo que es una problemática para el desarrollo administrativo de la institución gubernamental.
- Además, se ha analizado que no se evidencia un alto porcentaje de capacitación en referencia a la labor que efectúan las asistentes, por lo que se analiza que puede ser otro de los factores que predominan en la problemática del estudio.
- Se logró determinar que el uso de la tecnología es de gran ayuda para las asistentes administrativas y que además son de gran beneficio para el desarrollo profesional, de esta manera se facilita la labor realizada por las asistentes.

10. RECOMENDACIONES

En referencia a las conclusiones que se han determinado, se han empleado las siguientes recomendaciones a continuación;

- El desempeño laboral que realizan las asistentes administrativas en el gobierno autónomo descentralizado parroquial de Ricaurte debe ser más profesional y realizarlo de manera correcta, ordenada y eficiente, de esta manera se logrará mejorar la atención a los usuarios.
- En referencia a las asistentes administrativas que laboran en dicha institución deben instruirse y auto educarse para mejorar el desarrollo profesional y personal, debido a que varios no poseen un título profesional acorde a la función que se realiza.
- Se recomienda a los altos funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte buscar el personal capacitado para cumplir con dichas funciones y evitar un mal funcionamiento en el ámbito administrativo y desencadenar mayores problemas a futuro.
- Deben realizar capacitaciones 1 vez en el año como mínimo para mejorar el desempeño laboral, de esta manera se podrá instruir todo el personal de administración y realizar sus funciones correspondientemente.
- Facultar a las asistentes administrativas a utilizar de manera correcta la tecnología de acuerdo a los avances que se originan para tener un mejor control administrativos y que estas personas puedan ser de gran ayuda en aportaciones con ideas como corresponde en su función profesional.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Agurto, E. (2017). Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo. *Revista de Escuela de Posgrado*, 1(4), 1-69. Recuperado el 11 de 03 de 2022, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N., & Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 362-372. doi:10.23857/dc.v4i1.749
- Ash, J. (2015). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia. *Fidélitas*, 5, 4-14.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica de Administración*, 7(1), 7-15. Recuperado el 11 de 03 de 2022, de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3). Recuperado el 12 de marzo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es
- Casanova, F. (2003). Formación profesional y relaciones laborales. *Organización Internacional del Trabajo*, 75-77.
- Chen, J., & Silverthorne, C. (2008). The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organiz Developm J*, 29(7), 572-582. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/01437730810906326>

- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. doi:10.1016/s0186-1042(13)71209-9
- García, J., & Romero, S. (2020). Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín. *Universidad Nacional de San Martín*.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61, 227–271. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de <https://eprints.lancs.ac.uk/id/eprint/45119/1/10.pdf>
- Khan, M., Malik, S., & Janjua, S. (2019). Total Quality Management practices and work-related outcomes: A case study of higher education institutions in Pakistan. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(6), 864-874. doi:10.1108/IJQRM-04-2018-0097
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet, H., & Van Der, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. Recuperado el 12 de marzo de 2022
- Mondy, W. (2010). Administración de recursos humanos. *PERSON EDUCACIÓN*.
Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f>
- Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2(8), 32-53.
- Omar, A., Vaamonde, J., & Delgado, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Perspectivas En Psicología*, 8(2), 249-265.
- Parra, N. (2017). FORMACIÓN PROFESIONAL Y SU PERTINENCIA CON EL DESEMPEÑO. *Universidad Militar Nueva Granada*.

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2017). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 6-19. Recuperado el 11 de 03 de 2022, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (7ma ed.). México: Prentice Hall.
- Sackett, P., & DeVore, C. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, D.S. *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*, 145-164.
- Salas, R. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Educación Médica Superior*, 26(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000200001
- Ticona, J. (2017). El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015. *Universidad Nacional del Antiplano*. Recuperado el 12 de marzo de 2022, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3704/Ticona_Mamani_Julia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velásquez, F., Villavicencio, D., & Montero, G. (2017). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila durante el periodo de septiembre-octubre del 2016. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Recuperado el 12 de 3 de 2022, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Zapata, G., & Rueda, M. (2018). Teoría de dependencia de recursos: premisas y aplicaciones. *Ciencia y Sociedad*, 43(1), 75-92. doi:10.22206/cys.2018.v43i1.pp75-92

12. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta realizada a los beneficiarios



ENCUESTA REALIZADA A LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMA DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE RICAURTE

Nombre: _____

Edad: _____

1. **¿Conoce usted sobre el desempeño laboral y su importancia en el proceso administrativo?**
Si
No

2. **¿Posee un título de acuerdo al trabajo que ejecuta dentro de esta institución pública?**
Si
No

3. **¿Con qué frecuencia ha realizado capacitaciones en los últimos años con respecto a su labor de asistente administrativa que realiza dentro de la institución pública?**
Muy frecuente
Frecuente
Poco frecuente
Nunca

4. **¿Piensa que su desempeño laboral dentro de la institución pública es favorable y brinda un servicio de calidad?**
Si

No

5. **¿Cree usted que el Estado y el Ministerio de relaciones laborales está preocupado para mejorar el desempeño laboral de las asistentes administrativas, para mejorar el servicio al usuario?**

Si

No

6. **¿El desarrollo de labores dentro del área de administración incide en la formación profesional de las asistentes administrativas?**

Siempre

Casi siempre

Poco

Nada

7. **¿Piensa usted que la utilización de la tecnología influye en la formación profesional de las asistentes administrativas?**

Siempre

Casi siempre

Poco

Nada

8. **¿Cómo es la relación interpersonal en las asistentes administrativas dentro de los horarios laborales en el GAD Parroquial Ricaurte?**

Buena

Regular

Mala

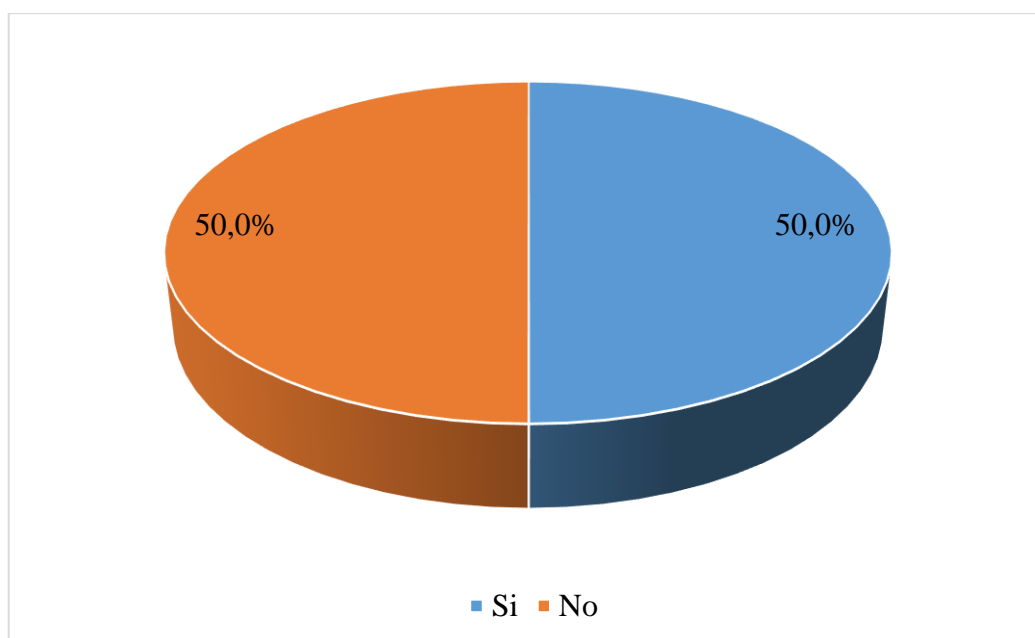
Anexo 2. Tabulación total de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta

1. ¿Conoce usted sobre el desempeño laboral y su importancia en el proceso administrativo?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50,0%
NO	4	50,0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte

Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte

Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

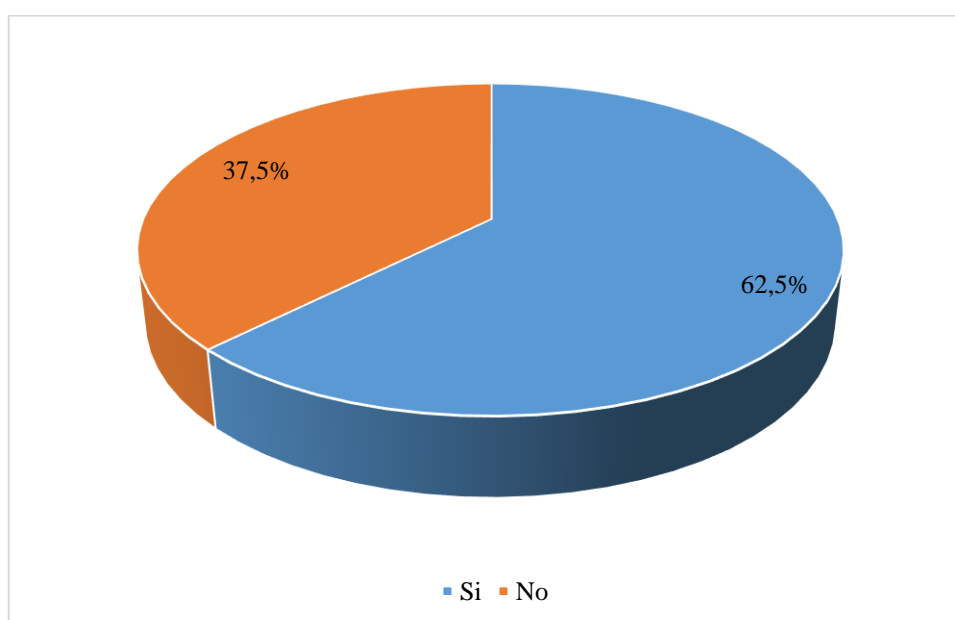
Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada se dio como resultado que el 50% de las asistentes administrativas que realizan sus labores en el Gobierno autónomo descentralizado parroquial de Ricaurte si tienen conocimiento sobre el desempeño laboral y la importancia del proceso administrativo, mientras que el otro 50% de las encuestadas han mencionado que no tienen el conocimiento necesario sobre el desempeño o rol laboral.

2. **¿Posee un título de acuerdo al trabajo que ejecuta dentro de esta institución pública?**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62,5%
NO	3	37,5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte

Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte

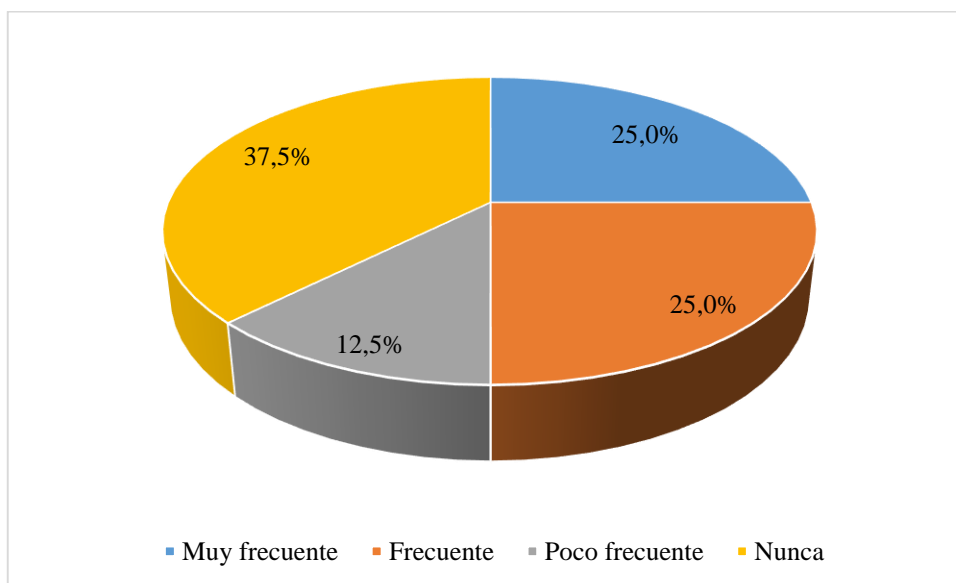
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada a las asistentes administrativas se ha identificado que el 62,5% de ellas han mencionado que si poseen un título de acorde al requisito de trabajo que ejecuta, mientras que un porcentaje considerable 37,5% han mencionado que no poseen un título, lo que quiere decir que una parte de las secretarias que laboran no se encuentran preparadas lo suficiente para efectuar este trabajo en dicha institución de alto rango.

3. ¿Con qué frecuencia ha realizado capacitaciones en los últimos años con respecto a su labor de asistente administrativa que realiza dentro de la institución pública?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	2	25,0%
FRECUENTE	2	25,0%
POCO FRECUENTE	1	12,5%
NUNCA	3	37,5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño



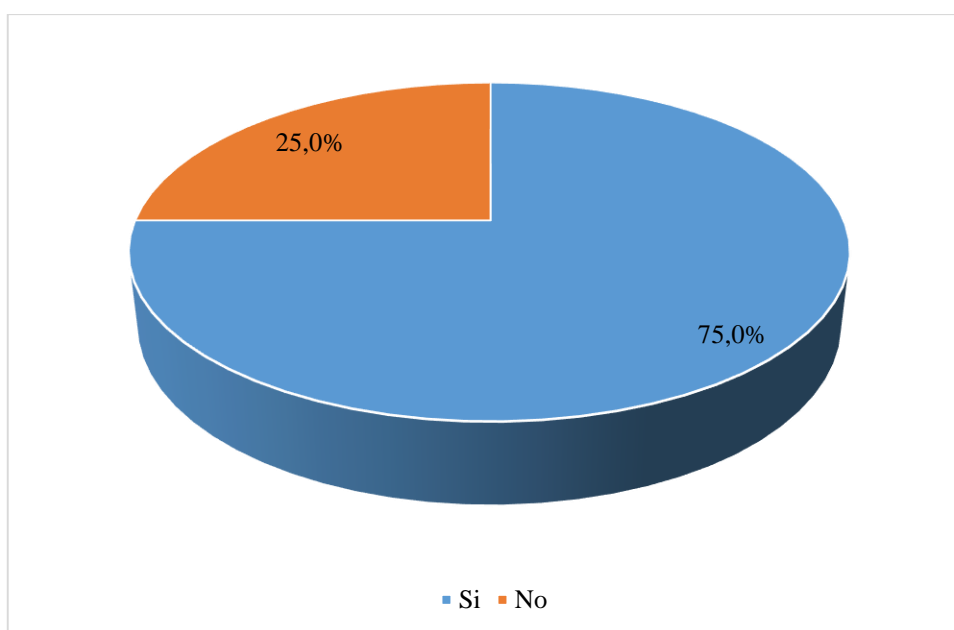
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

Análisis e Interpretación: En la encuesta realizada se obtuvo como resultados que el 37,5% de las secretarías administrativas nunca han realizado capacitaciones en los últimos años, mientras que el 12,5% pocas veces han realizado, el 25,0% indica que muy frecuente lo han realizado así mismo el otro 25,0% de las encuestadas mencionan que poco frecuente han realizado capacitaciones en referencia a la asistencia administrativa.

4. ¿Piensa que su desempeño laboral dentro de la institución pública es favorable y brinda un servicio de calidad?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75,0%
NO	2	25,0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño



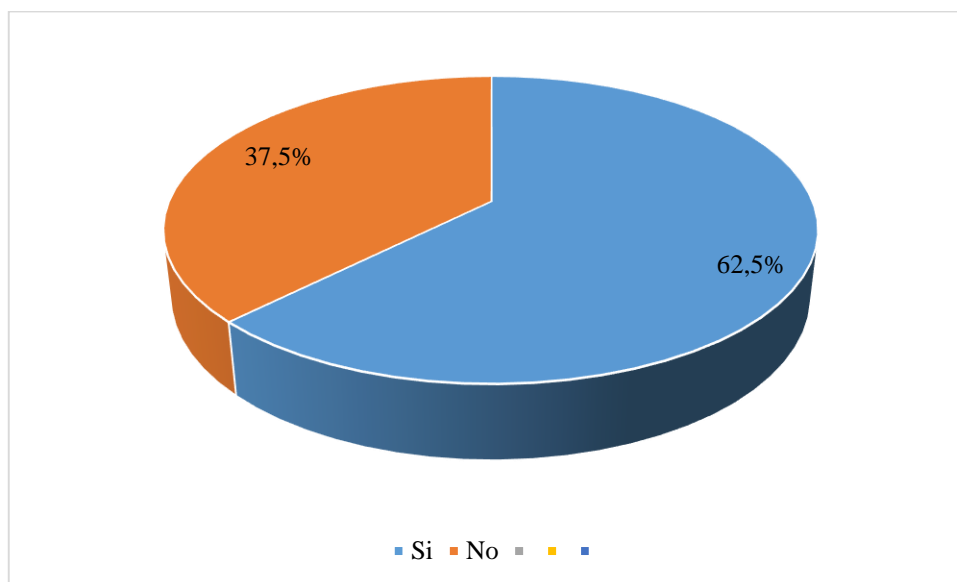
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

Análisis e Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de la encuesta se ha evidenciado que el 75% de las asistentes administrativas piensan que si desempeñan una buena labor de calidad, mientras que el 25% de las encuestas piensan y creen lo contrario, siendo este un factor predominante para el estudio realizado, debido a las pocas capacitaciones que se realizan.

5. ¿ Cree usted que el Estado y el Ministerio de relaciones laborales está preocupado para mejorar el desempeño laboral de las asistentes administrativas, para mejorar el servicio al usuario?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62,5%
NO	3	37,5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

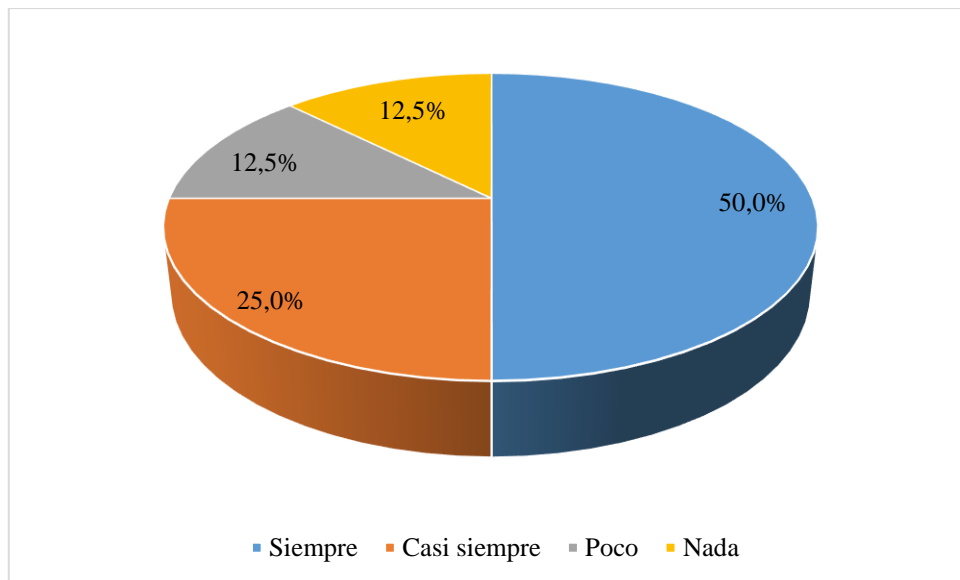
Análisis e Interpretación: La información obtenida en la encuesta indica que el 62,5% cree que el Estado y el Ministerio de relaciones laborales están enfocados en mejorar el desempeño laboral de las asistentes administrativas, mientras que el 37,5% manifiesta que piensan que el Estado ni el Ministerio realizará gestiones ni capacitaciones para mejorar el desempeño de las asistentes.

6. ¿El desarrollo de labores dentro del área de administración índice en la formación profesional de las asistentes administrativas?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	50,0%
CASI SIEMPRE	2	25,0%
POCO	1	12,5%
NADA	1	12,5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte

Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte

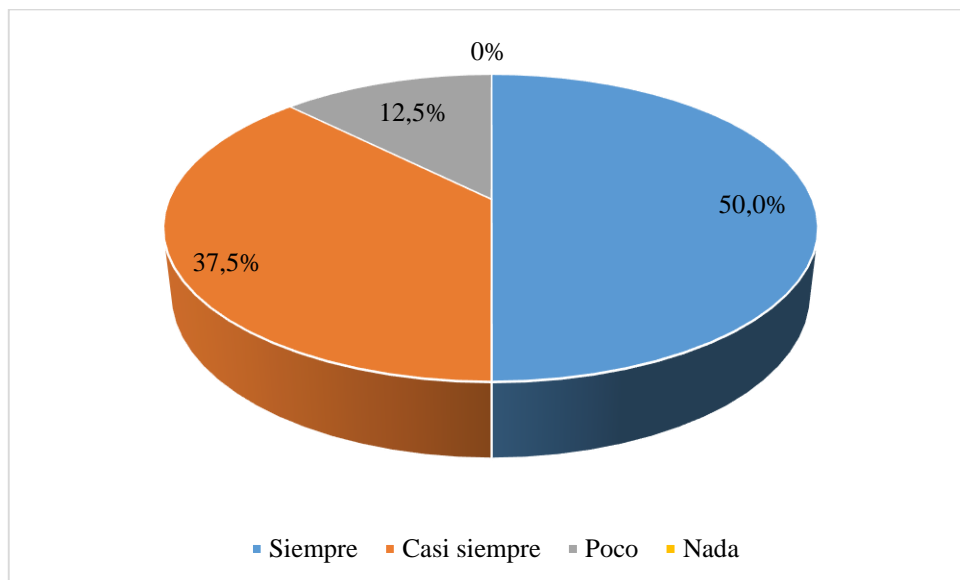
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

Análisis e Interpretación: En el gráfico que se evidencia se puede observar que el 50% de las asistentes administrativas han mencionado que siempre el desarrollo de labores puede incidir favorablemente en la formación de las profesionales de asistencia administrativa, mientras que el 25% indica que casi siempre es beneficioso, y el 12,5% indica que poco es lo que incide y el otro 12,5% manifiesta que casi nada es lo que influye para el desarrollo profesional.

7. ¿Piensa usted que la utilización de la tecnología influye en la formación profesional de las asistentes administrativas?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	50,0%
CASI SIEMPRE	3	37,5%
POCO	1	12,5%
NADA	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte
Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

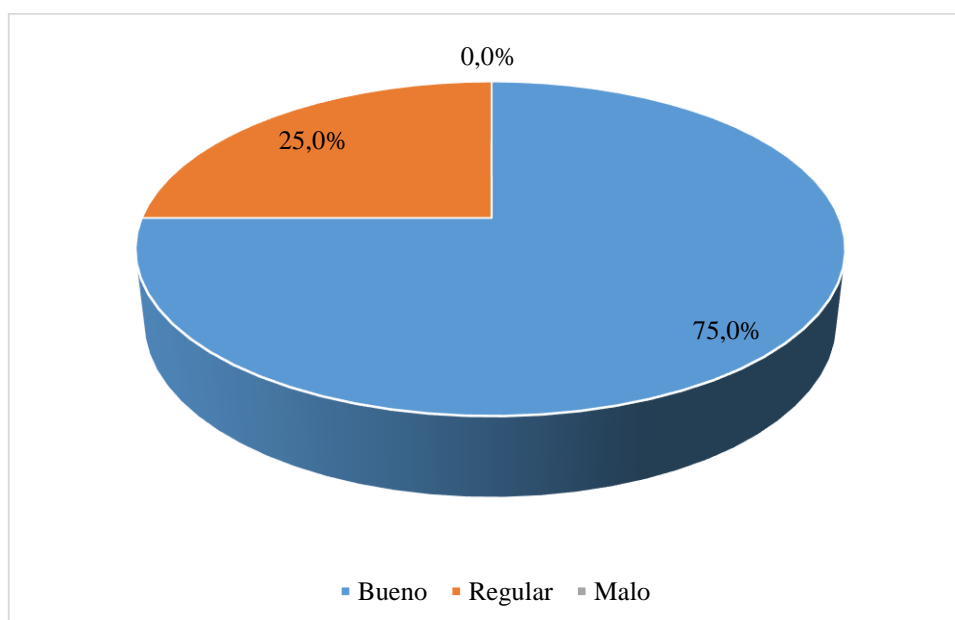
Análisis e Interpretación: La encuesta aplicada a las asistentes administrativas del gobierno autónomo descentralizado de Ricaurte se obtuvo como resultado que el 50% piensan que siempre el uso de la tecnología influye en la formación profesional de las asistentes, mientras que el 37,5% que casi siempre es beneficiosa la tecnología porque en ocasiones causa distracción, sin embargo, el 12,5% indica que poco es la ayuda y la incidencia del uso de la tecnología en las labores que realizan.

8. ¿Cómo es la relación interpersonal en las asistentes administrativas dentro de los horarios laborales en el GAD Parroquial Ricaurte?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	50,0%
REGULAR	3	37,5%
MALA	1	12,5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte

Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño




Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte

Elaborado por: Astromelia Efigenia Soriano Cedeño

Análisis e Interpretación: La encuesta aplicada a las asistentes administrativas del gobierno autónomo descentralizado de Ricaurte se obtuvo como resultado que el 75.0% piensan que la relación interpersonal en los horarios laborales es buena, mientras que el 25.0% de las asistentes administrativas manifiestan, que la relación dentro del ambiente laboral es regular.

Anexo 3. 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 7, 2022

Señor:
Allonso Rosero Gómez
Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Ricaurte
Eduardo Obando (Malecón) entre Vidal Miranda y Bartolomé Bastidas
Ricaurte.-


De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señora **SORIANO CEDEÑO ASTROMELIA EFIGENIA**, con cédula de identidad # 1205377276, egresada 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 secretaría con el tema: "DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTOS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS ASISTENTES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE RICAURTE DEL CANTÓN URDANETA".

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


SECRETARÍA

Anexo 4. Oficio de asignación de docente tutor



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BARAHOYO



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,

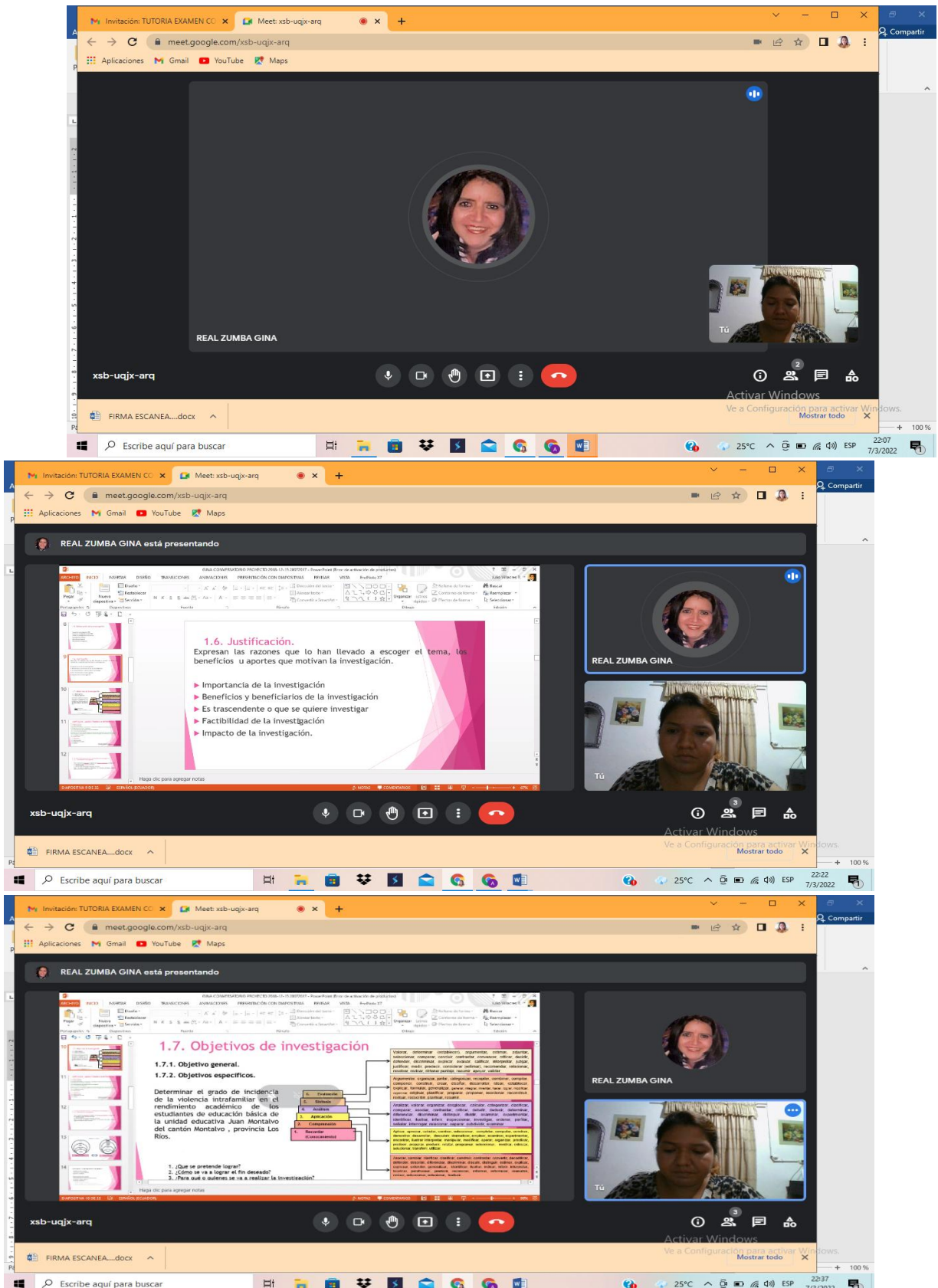


Caricada digitalizada por
VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA

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

Anexo 5. Evidencias fotográficas de reunión con docente tutor Ph.D. Gina Real Zumba

Lunes 7 de marzo (Hora 22:00-23:00) meet.google.com/xsb-ujjx-arq



Anexo 6. Encuesta realizada a asistentes administrativas



