



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.

PROBLEMA:

TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APORTE EN LOS PROCESO
COMUNICACIONALES DE LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTONOMO
DECENTRALIZADO DEL CANTON BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RIOS.

AUTORA:

GLENDIA GEOCONDA AYALA SALAZAR

TUTORA:

MSC. CUMANDA FANNY CAMPI CEVALLOS

BABAHOYO - AGOSTO -SEPTIEMBRE

2019





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por bendecirme, cuidar de mí y guiarme con sabiduría en cada decisión tomada; permitiéndome una vida feliz, aun en momentos de debilidad. Agradezco a mis hijo por ser mi motores a seguir a mi esposo que ha sido un apoyo incondicional y mi familia he superado tantas adversidades.

GLENDAY AYALA SALAZAR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado:

A Dios por estar en todo momento conmigo, por haberme dado la fuerza para seguir Adelante día a día, por mantenerme bien de salud, por darme conocimientos, Sabiduría y sobre todo enseñarme a no perder la fe y la esperanza.

A mi Madre y a mi Esposo y mis hijos que me apoyaron y siempre tuvieron hay conmigo en las buenas y en las malas, en especial a mi Madre que cree en mí y siempre me apoya en todo lo que se pueda, gracias mama por ser mi pilar fundamental en mi vida.

GLENDA AYALA SALAZAR

ÍNDICE

Contenido

CARATULA	
OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVO	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	11
Técnicas	11
RESULTADOS OBTENIDOS.....	12
SITUACIÓN DETECTADA.....	15
SOLUCIONES PLANTEADAS	15
CONCLUSIONES.....	16
BIBLIOGRAFÍA	17



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESUMEN

Las técnicas secretariales son conocidas en las actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior. Atender el teléfono, responder los correos electrónicos, recibir a las visitas, archivar documentos y coordinar los pagos y cobros son sólo algunas de las tareas que desarrolla una secretaria. Los procesos comunicacionales de la secretaria es de conocimiento primordial entender ante todo que la vida social es un compensación de relaciones multitudinarias por el contacto particular, que actúa como el puente articulador entre la reconstrucción de cultura y progreso. Por esta razón, es significativo que en todas las colaboraciones que permita que los segmentos de la misma puedan entender su documento como sujetos sociales y representativos del medio en el que se despliegan. Esta es una virtud indispensable si eres secretaria; enfurecerse jamás ha dado buenos resultados, solo sirve para descargar nuestros nervios sobre los demás. Debemos mantener la tranquilidad cuando las cosas no van como se espera. Si eres de carácter nervioso, refrena tus impulsos y no te dejes dominar por ellos.

Palabras claves: técnicas secretariales, los pagos y cobros, procesos comunicacionales de la secretaria



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



ABSTRACT

Secretarial techniques are known in elementary and essential activities in a company or organization. This is the employee who is responsible for daily management, always rendering accounts to her superior. Answering the phone, answering emails, receiving visitors, filing documents and coordinating payments and collections are just some of the tasks that a secretary develops. The communication processes of the secretary is of primary knowledge to understand first and foremost that social life is a compensation of mass relationships for particular contact, which acts as the articulating bridge between the reconstruction of culture and progress. For this reason, it is significant that in all the placements that allow the segments of the same to understand your document as social and representative subjects of the medium in which they are deployed. This is an indispensable virtue if you are a secretary; getting angry has never given good results, it only serves to unload our nerves on others. We must remain calm when things do not go as expected. If you are nervous, restrain your impulses and do not let yourself be dominated by them communication processes of the secretary.

Keywords: secretarial techniques, payments and collections.

INTRODUCCIÓN

Se establece que las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, no son las apropiadas por lo tanto necesitan de una adecuada información que intente los problemas que se presentan en las oficinas.

Durante la línea de investigación de la universidad a través del desarrollo de la educación y desarrollo social, cogiendo de la línea de investigación facultad como actividad talento humano educación y docencia, analizando la línea de investigación de la carrera estableciendo las habilidades de los modelos de calidad en educación.

Por medio de las técnicas secretariales se realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior. Se las reconoce por medio del usuario que es fundamental la manera de conocer los resultados de confianza, como lo es el contrato secretarial, dado que tiene dirección a material prudente, por medio de las técnicas de estudios de una manera progresiva en la sistematización de la disertación de sus actividades.

Se analiza que los procesos comunicacionales de la secretaria es un proceso primordial en la vida social de los usuarios en los procesos de compensación de las actividades a determinar en las relaciones que se tienen por medio de las características indispensables en una secretaria es la profesión de secretaria es mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto o escalar de posición en una organización en

relevancia de los conocimientos en la reconstrucción de cultura y progreso de las personas del institución.

Se establece por medio de los procesos de la metodología se ponen consideración técnicas aplicadas para la recolección de la información se conoce las técnicas a desarrollar por medio de las encuestas que es el instrumento principal para desarrollar todas las interrogantes de las actividades sobre las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.

DESARROLLO

A través del presente estudio de caso se pretende conocer las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, por medio de ella se establece cada una de sus habilidades a desarrollar por el conocimiento de analizar todas las modificaciones que se les presentan.

Por esta razón se analiza las diferentes actualizaciones y reestructuraciones del pensamiento que se necesita conocer todo lo que implica en el proceso de atender cada uno de los procesos y los desafíos que se enfrentan en el mundo competitivo, y deben enfrentar bajo las oportunidades y/o amenazas de las ofertas de bienes y servicios que se puede desarrollarse en los diferentes departamentos del municipio de Babahoyo.

Por ello Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos tiene como visión reconocido por su capacidad de brindar servicios, programas y proyectos de desarrollo local de calidad a los ciudadanos y ciudadanas; de manera sostenible, mediante procesos participativos y preocupados por el medio ambiente.

La misión del Gobierno Autónomo Descentralizado de Babahoyo establece que es un organismo que planifica, coordina, regula, ejecuta, controla y lidera procesos de desarrollo local integral con equidad y calidad, mediante la optimización de sus recursos; humanos, financieros y administrativos, que conoce su realidad; integrando a la sociedad civil por medio de procesos de participación ciudadana para potenciar la gestión municipal

JUSTIFICACIÓN

La importancia de las actividades determinada se la visualiza en el mejoramiento de la cobertura y calidad de servicios en el ámbito de las competencias municipales a desarrollarse para conocer las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

La factibilidad debe garantizar el acceso equitativo de la población al conocimiento y a las nuevas tecnologías para analizar las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos. Las actividades desarrolladas por los responsables de la atención al cliente son los funcionarios las secretarias.

Por medio de las habilidades promoverse el Plan del Buen Vivir de los ciudadanos a través de impulsar el desarrollo económico sostenible, solidario y ambiental en responsabilidad del cantón y de la institución es analizar las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos. Y a la vez por medio del desarrollo se examina las habilidades que deben ser reconocidos por los principales beneficiarios como son las secretarias de la institución, fortalecimiento de las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de cada una de ellas.

OBJETIVO

Analizar las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales para mejorar la calidad de información en las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.

Se establece que las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria de la institución no son las apropiadas, por lo tanto necesitan de una adecuada información que intente los problemas que se presentan en las oficinas.

La responsabilidad de la organización que cita está ejecutada en los horarios de obtención y negocios están en correspondencia de la calidad de alineación y adiestramiento del personal antes que los cambios rotativos que se puedan producir. Los procesos principales son las comunicaciones que se brindan en los diferentes departamentos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos.

SUSTENTO TEÓRICO

Técnicas secretariales

La secretaria, por lo tanto, realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior. Atender el teléfono, responder los correos electrónicos, recibir a las visitas, archivar documentos y coordinar los pagos y cobros son sólo algunas de las tareas que desarrolla una secretaria (Pérez & Merino, 2014).

Las técnicas secretariales visualizan las relaciones que se tienen con las demás personas, que aunque específicamente diferentes, deben relacionarse en las residencias, labores, distritos etc. La inauguración primordial de las relaciones humanas es el rendimiento a la dignidad de la persona. A todas estas tareas también habría que añadir la recepción de diversos tipos de documentos, el cálculo de diversas cuentas, tener absolutamente actualizada lo que sería la agenda de citas y también la de contactos profesionales que posee su jefe y dar la información que sea requerida acerca de su departamento u oficina.

La diligencia de una persona muestra que su adaptación en su clima laboral su personalidad en este ambiente es considerada como eficiente. La clave para obtener una buena calidad en el desplazamiento de acomodar con igual habilidad a las características más variados de contextos y saber actuar de la manera que mejores compense, tanto a los demás como a uno propio.

La importancia de la secretaria dentro de la organización es la función de la Secretaria es básica en la estructura de la Organización, ya que participa de manera muy cercana en el desarrollo económico, tecnológico y cultural de la sociedad actual (Chávez, 2017).

La secretaria está presente en todos los momentos del proceso empresarial; ya sea en presencia física, hacia el interior y hacia el exterior, como en presencia escrita, telefónica, y todo el tiempo ejerce una función primordial: materializar ideas plasmándolas en una hoja en blanco, recibir mensajes desde los más simples hasta los más complejos, guardar territorios, secretos, ser consejera, dar contención a la ansiedad del jefe, a través de concretar las herramientas básicas con las que habrá de luchar en el campo organizacional.

Es de vital importancia para un individuo que ocupa fundamentalmente un cargo de confianza, como lo es el contrato secretarial, dado que tiene dirección a material prudente. Hay que conservar el material ahuyentado de discretas inoportunas, además de todo lo que pasa por tus manos. La moderación también es adaptable a la hora de elegir el atuendo apropiada para el ambiente laboral (Vianchá, 2017).

Siempre perpetúa que tú equivalente serás quien, eximiendo tu obligación con compromiso e comprensión, le dará calidad e escala a tu punto. Si echar de ver nuestras fallas logramos alcanzar a reprender. Si eres impresionable puedes intentar tranquilizar tus lanzamientos y no abandonar producir por ellos. Una secretaria debe pretender optimizar siempre sus capacidades y si tenemos experiencia para un terminante del aspecto exploratorio.

Las características de las secretarias para desempeñar el rol como secretaria personifica ordinariamente ser la cara de la creación hacia los de afuera, la profesión de secretaria es considerada más que una simple plataforma para escalar una perspectiva en una alineación y mucho más que un entretenimiento. El compromiso de secretaria de la sociedad es un puesto de gran calidad y compromiso (Pilco, 2014).

Esta es una integridad necesaria si eres funcionaria; irritar jamás ha dado buenas consecuencias, solo sirve para activar nuestras energías sobre los demás. Debemos conservar la calma cuando las cosas no van como se hace la perspectiva. Si eres de perfil impresionable, refrena tus presiones y no te dejes dominar por ellos.

Las técnicas de estudio se van conteniendo de forma gradual e inconstante, se encomiendan el estudio progresivo de las sistemáticas de disertación. De este modo, los estudiantes ya habrán consolidado que estas tecnologías a edades anticipadas y les será mucho más factibles emplear en los cursos siguientes, donde el nivel de problema aumenta (Sanz, 2015).

Una de las dominantes representaciones para hacerlo es mediante la diligencia de unas compasivas técnicas de disertación, que también ayuda a la mejora de la instrucción por parte del educando, sea cual sea el estudio, y que podrá aplicarlo en cualquier relámpago de su vida. En muchos momentos puede parecer que lo más significativo es tener habilidad a la hora de aprender. No obstante, la clave convive en un firme ejercicio de la mente.

El reclutamiento es la causa de hallar y atraer a solicitantes adecuados para los cargos. El transcurso se inicia cuando se investigan nuevos aspirantes y concluye cuando se muestran sus solicitudes. La consecuencia es un junto de investigadores de ocupaciones entre los que se selecciona a los nuevos segmentos del particular (McGraw, 2014).

Una de las principales responsabilidades en el reclutamiento es aquellas que corresponde al departamento de íntimo en frecuencia substancial, porque la aptitud de los

recursos personas de una institución es aquella que depende de la aptitud de sus colaboradores. Puesto que las organizaciones tienen un alistamiento casi continuo, sus circunscripciones de personal usan a especialistas en el proceso. Brindar apoyo logístico a la dirección en las diversas actividades, facilitando el acceso a los materiales, personas e instancias que permitan la obtención de resultados ágiles y óptimos para la toma de decisiones.

Por lo que se puede establecer que las cualidades personales de la secretaria moderna es de una manera eficiente que debe poseer las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo (Navarrete, 2016). Dentro de las

Procesos comunicacionales de la secretaria

Es primordial entender ante todo que la vida social es un compensación de relaciones multitudinarias por el contacto particular, que actúa como el puente articulador entre la reconstrucción de cultura y progreso. Por esta razón, es significativo que en todas las colocaciones que permita que los segmentos de la misma puedan entender su documento como sujetos sociales y representativos del medio en el que se despliegan (Díaz, Loaiza, & Zambrano, 2014).

Entender que la comunicación es perpendicular a todas las formaciones que las labores y sus acciones de sus segmentos como se programa mejor la imagen colectiva tanto a nivel intrínseco como a nivel externamente. Los manejos de la información la elaboración de directores de opinión contratos y dinámicos, junto con otras habilidades de comunicación, que se relacionan como elementos que aportan valor importante a las

colocaciones son el foco primordial de desarrollo y aplicación de este trabajo de estudio de caso.

A través de la importancia es la propiedad de la acción organizativa y es necesaria para su buena actividad. Una comunicativa declaración mejora la capacidad de la organización, su ajuste a los negocios del entorno (Gómez, La importancia de una buena comunicación en una organización, 2014).

Por lo que se puede analizar que los principales objetivos a desarrollarse las metas claras determinadas, indemniza las propias insuficiencias de los colaboradores, regulariza e inspecciona las actividades y provoca una buena estimulación, encargo, compromiso, contradicción e intervención de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo. Es transcendental tener en cuenta cómo nos observan y cómo queremos que nos perciban y transformar una técnica de operación de comunicación.

La importancia de una buena comunicación en una organización es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo (Gómez, 2015).

Lo más importante en un proceso de comunicación no es lo que se quiere decir, sino lo que la otra persona entiende. La información sobre qué se considera una buena comunicación según la psicología social actual. Si le echáis un vistazo, podréis ver que

divide la comunicación en dos grandes categorías: comunicación verbal y no verbal. El sentido del mensaje puede variar con un mínimo giro del tono de voz o de la expresión facial o corporal.

Características indispensables en una secretaria es la profesión de secretaria es mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto o escalar de posición en una organización. Sin lugar a dudas el cargo de secretaria de la empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad. De hecho, es muy frecuente ver nuevos anuncios solicitando un buen número de secretarias cualificadas (Zedeño, 2017).

Se determina que la responsabilidad e inteligencia, le dará categoría e importancia a tu puesto. Si eres nerviosa(o) puedes intentar frenar tus impulsos y no dejarte llevar por ellos. Una secretaria debe intentar mejorar siempre sus aptitudes y si tenemos habilidad para una determinada faceta, explotarla.

El ser humano ha buscado mejorar y transformar los medios por los que lleva a cabo el proceso de la comunicación, y teniendo en cuenta la importancia del conocimiento público de ciertas temáticas de interés mundial, surge la necesidad de implementar los medios de comunicación. Los medios de comunicación son canales con los cuales se difunde una información de manera masiva. Estos tienen como propósito informar, educar, entretener y formar opinión, todo siempre dependerá de la intencionalidad con la que transmita el mensaje o la información (Cordova, 2015).

Por esta razón, es muy importante formar una visión crítica y una actitud de indagación frente a la información presentada, tener conocimiento de los medios masivos

de comunicación y cuál es el proceso dentro del proceso informativo, esto facilitará la comprensión de la realidad y la estructuración de argumentos para la toma de decisiones.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El presente estudio de caso aplique el Método descriptivo el cual me permitió determinar si la técnicas secretariales y su aporte en los proceso comunicacionales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos. De la misma manera se podrá descubrir las causas que determinan las falencias existentes y nos permite aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, con la finalidad de poder obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo nuestro estudio de caso de campo en la formación profesional de la secretaria.

Técnicas

Observación directa

La presente investigación en la ciudad de Babahoyo tomando como escenario la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos. En la misma que participe secretaria personal administrativo. El total de la secretaria considere importante la técnicas secretariales y su aporte en los proceso comunicacionales dentro de su labor de trabajo que presenta deben ser excelente debiéndose usar frecuentemente el manejo de conocimiento y la aplicación de las reglas para lograr un buen desempeño laboral.

Encuesta.- Es el instrumento principal para desarrollar todas las interrogantes de las actividades sobre las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, en donde se puede recoger cada uno de los datos para ser tabulados, luego pasan a ser analizados e interpretados para conocer los resultados de las clientes.

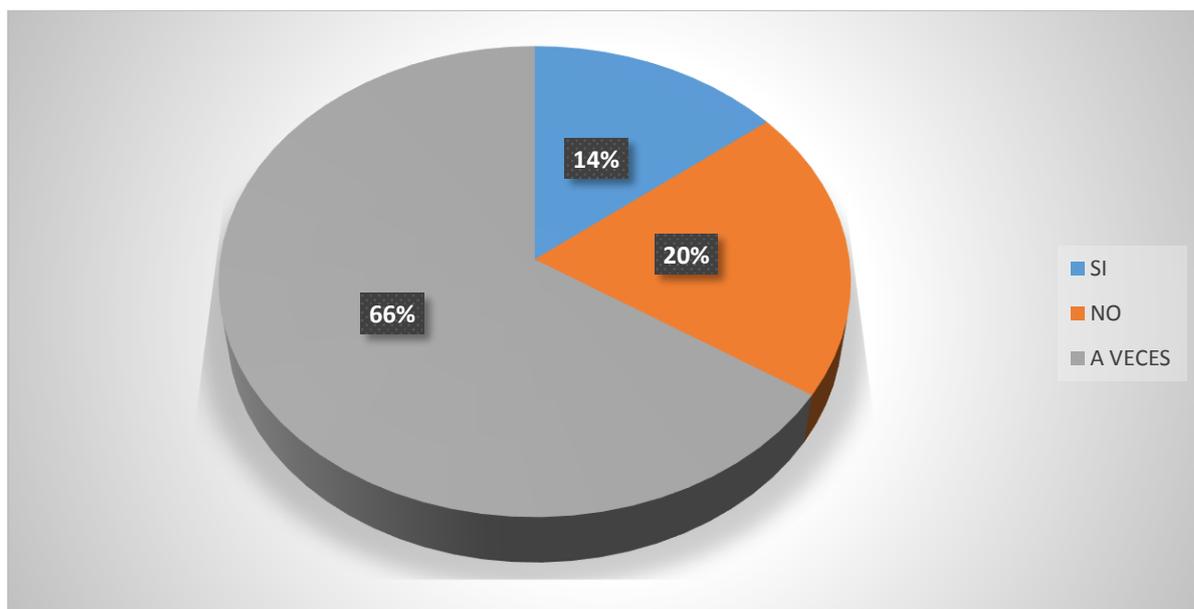
RESULTADOS OBTENIDOS

1. **¿Cuándo usted se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborarle?**

Tabla N° 1

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	5	14%
2	NO	7	20%
3	A VECES	23	66%
TOTAL		35	100%

Gráfico N° 1



Análisis

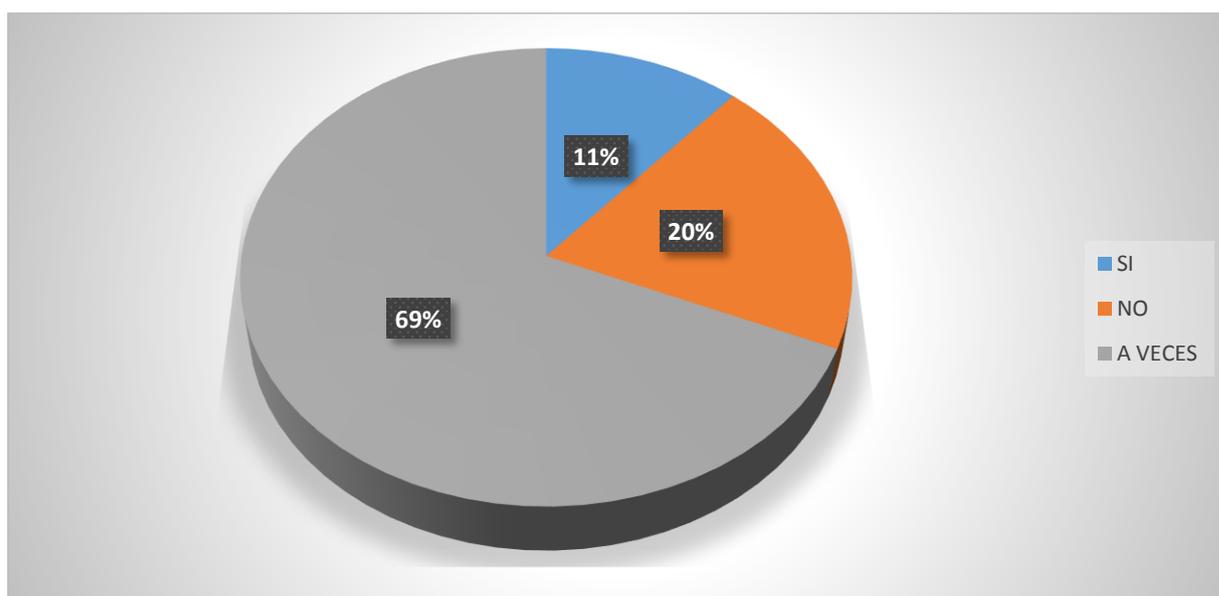
Según los encuestados establecen que con el 66% a veces, con el no 20% y menor frecuencia con el 14% si, se puede evidenciar que en las oficinas se encuentra personal que le falta más valores éticos, para mejorar la atención de sus usuarios.

2. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?

Tabla N° 2

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	4	11%
2	NO	7	20%
3	A VECES	24	69%
TOTAL		35	100%

Gráfico N° 2



Análisis

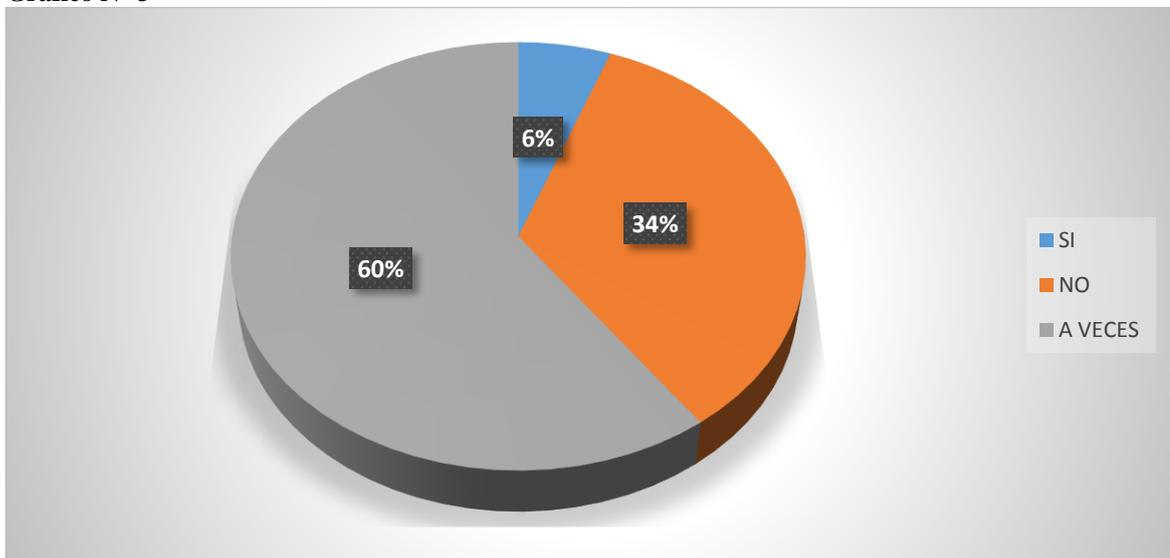
Según los encuestados establecen que con el 69% a veces, con el no 20% y menor frecuencia con el 11% si, analizando la atención a cada una de sus dudas que presentan sus usuarios en donde se debe conocer y observar las dudas presente que tenga los clientes.

3. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

Tabla N° 3

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	2	6%
2	NO	12	34%
3	A VECES	21	60%
TOTAL		35	100%

Gráfico N° 3



Análisis

Según los encuestados establecen que con el 60% a veces, con el no 34% y menor frecuencia con el 6% si, en donde se de establecer que los horarios de atención a cada uno de los clientes deben estar en sus puestos de trabajo a la hora adecuada.

SITUACIÓN DETECTADA

Se analiza por medio de los procesos que el interesado en temas fuera de su área de especialización es una gran manera de mostrar su determinación por ascender en la empresa o en su carrera. En donde nuestras oficinas se encuentran al personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborarle. Esta frase demuestra ambición e incluso una comprensión de sus propios defectos, lo cual es interesante cuando está dispuesto a hacerles frente.

Esto es algo que casi todos los jefes odian: qué les digan que usted ha reservado sus vuelos a Aruba sin hablar con él primero. En vez de eso, antes de comprar los boletos hágale saber cuándo se quiere ir y cómo va a hacer para manejar su carga de trabajo en su ausencia la atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva.

Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados por lo que es importante que no perdamos en ningún momento el control sobre los horarios además de reservar un tiempo para ingerirlos lentamente y tranquilamente para que la digestión y asimilación de los mismos por parte del organismo se realice de la mejor manera posible.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Por medio de todas las encuestas planteadas se puede establecer que dentro la institución existen algunas anomalías entre los compañeros departamentales, seccionales en la institución.

Establecer que las organizar las comisiones sistematizadas y accidentales para el cumplimiento de sus actividades diarias. Atender cada una de las quejas que los usuarios formulen e impartan ante las autoridades respectivas sus reclamos, tanto individuales como reunidos, abriendo los recursos necesarios para hallar recursos favorables a los problemas planteados.

Avanzar las operaciones para el progreso profesional de los usuarios. Se debe proponer que el mecanismo es dar solución a las diferentes actividades que deben ser resueltos por la institución. Constituir la indicación legal que requiera el sindicato y sus secretarias. Causar los estudios realizado ante las alternativas a desarrollar en el en la organización que hacen referencia a los aspectos jurídicos, legales y educación.

CONCLUSIONES

Atraves de la encuesta se pudo llegar a la conclusiones que la secretaria poseen un bajo nivel de conocimiento sobre las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos en las el ámbito de su competencia, participar en el auxilio de sus relaciones con los ciudadanos en participar en la atención de los asuntos que se le planteen en las entidades federativas, así como coadyuvar, conforme a las leyes, en la solución de las problemáticas planteadas.

Se llega a la conclusión que la secretaria desconocen cuáles son las técnicas secretariales y su aporte en los procesos comunicacionales de la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos. Se pudo indicar que existe una mala comunicación entre los funcionarios y los jefes y usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Chávez, G. (2017). La importancia de la secretaria dentro de la organización. Cali:
Editado: Administración .
- Cordova, J. (2015). Los medios de comunicación. Antioquia: Editado: Metaportal .
- Díaz, G., Loaiza, N., & Zambrano, L. (2014). Plan de comunicación estratégico para impulsar, fortalecer y respaldar el Plan de Bienestar social de la Secretaría de educación de Bogotá y su difusión exitosa . Bogotá : Editado: Pontificia Universidad Javeriana.
- Gómez, J. (2015). La importancia de una buena comunicación en una organización. California: Editado: Cm3sector.org.
- Pérez, J., & Merino, M. (2014). Técnicas secretariles. Cali: Editado: Unknown.
- Vianchá, M. (2017). 8 características indispensables en una secretaria. Lima: Editado: Webmaster.
- Zedeño, L. (2017). Características indispensables en una secretaria. California : Editado: Webmaster .

A

N

E

X

O

S



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



Babahoyo Agosto 16, 2019

Señores:

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS
Av. General Barona entre 27 de Mayo y Calderón
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

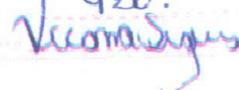
Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **GLENDA GEOCONDA AYALA SALAZAR**, con cédula de identidad # **1205583808**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área contable con el tema: **"TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APOORTE EN LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS"**.

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

De Ustedes, muy atentamente;


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



1216 16 AGO 2019
926.


BANCO DE PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS FUNCIONARIOS

1. **¿Existe un compromiso de servicio por parte de los funcionarios de la institución?**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>

2. **¿La institución orienta el servicio prestado por la secretaria?**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>

3. **¿La institución posee un sistema de estímulo al desempeño laboral?**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>

4. **¿La institución invierte en capacitación de las secretarias?**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
A VECES	<input type="checkbox"/>

5. **¿Usted recibe atención inmediata al realizar determinado trámite?**

SI

NO

A VECES

6. **¿Considera usted que el personal o funcionarios de la institución requieren de una capacitación para mejorar el servicio?**

SI

NO

A VECES

7. **¿Cuándo usted se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborarle?**

SI

NO

A VECES

8. **¿El servicio que usted ha recibido es oportuno, veraz y preciso?**

SI

NO

A VECES

9. **¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?**

SI

NO

A VECES

10. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

SI

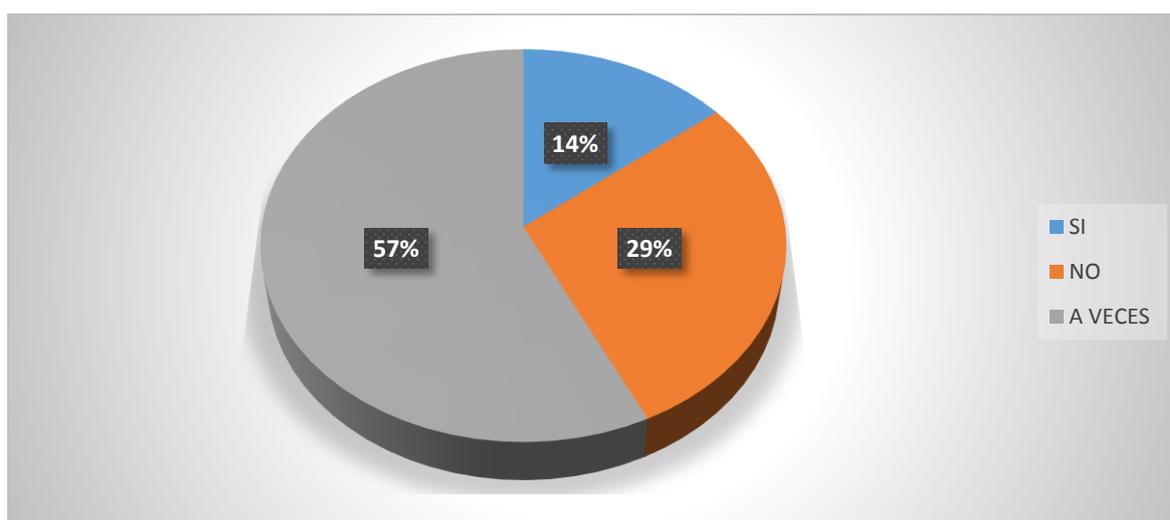
NO

A VECES

TABULACIONES

1. ¿Existe un compromiso de servicio por parte de los funcionarios de la institución?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	5	14%
2	NO	10	29%
3	A VECES	20	57%
TOTAL		35	100%

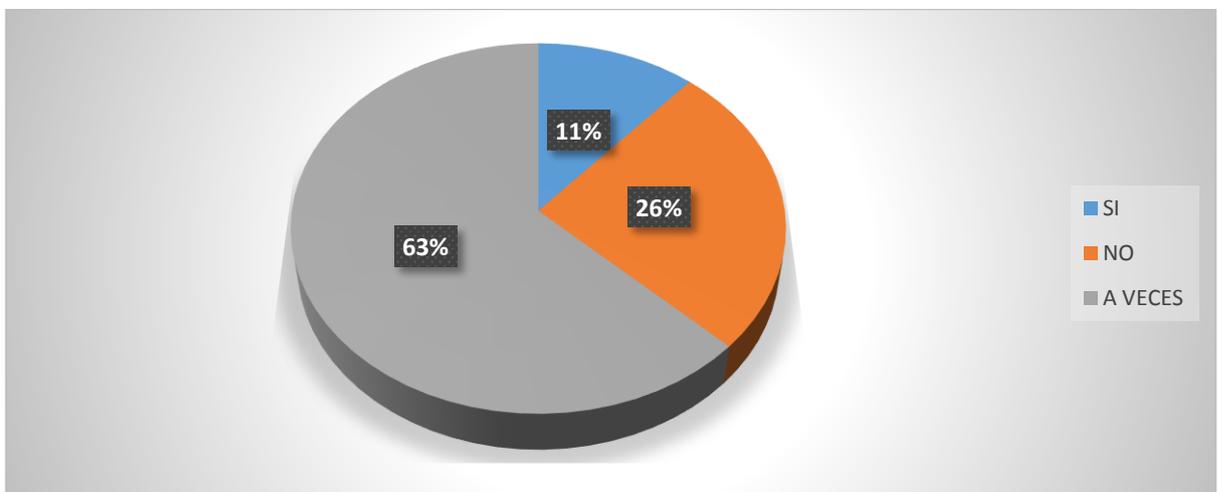


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 57% a veces, con el no 29% y menor frecuencia con el 14% si, se establece que la responsabilidad de servicio por parte de los empleados de la institución.

2. ¿La institución orienta el servicio prestado por la secretaria?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	4	11%
2	NO	9	26%
3	A VECES	22	63%
TOTAL		35	100%

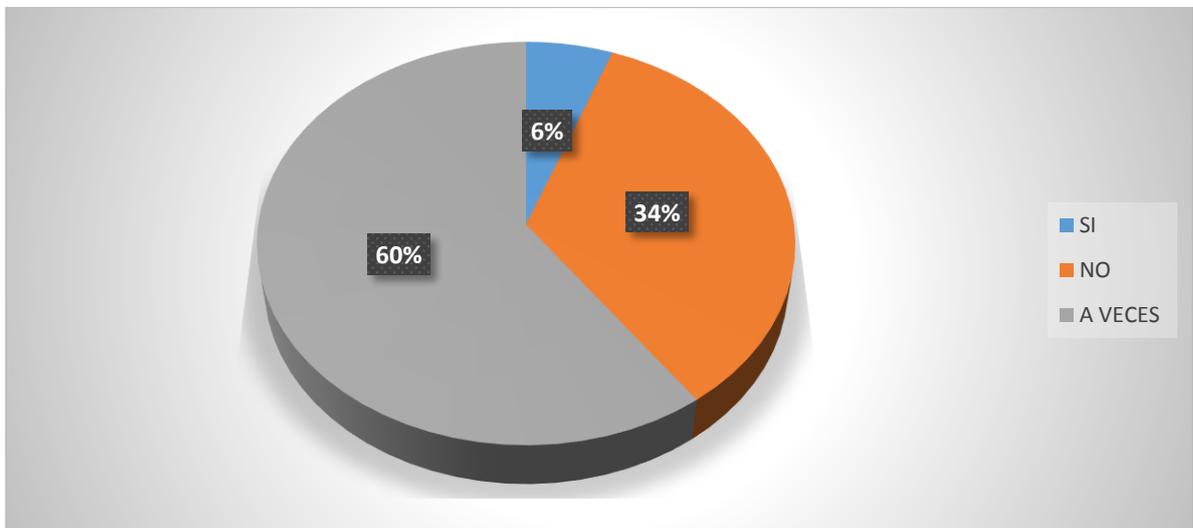


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 63% a veces, con el no 26% y menor frecuencia con el 11% si, se puede establecer que la empresa orienta el servicio por medio de las prestaciones de sus secretaria.

3. ¿La institución posee un sistema de estímulo al desempeño laboral?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	2	6%
2	NO	12	34%
3	A VECES	21	60%
TOTAL		35	100%

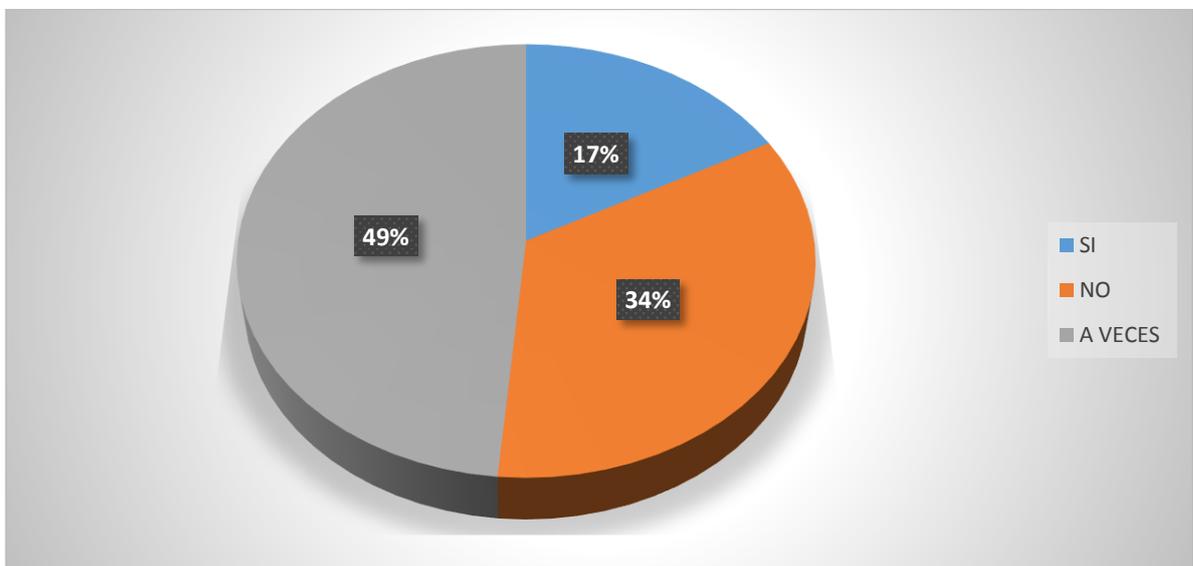


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 60% a veces, con el no 34% y menor frecuencia con el 6% si, se evidencia que en la organización posee un sistema de estímulo al desempeño laboral en cada uno de sus compañeros.

4. ¿La institución invierte en capacitación de las secretarias?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	6	17%
2	NO	12	34%
3	A VECES	17	49%
TOTAL		35	100%

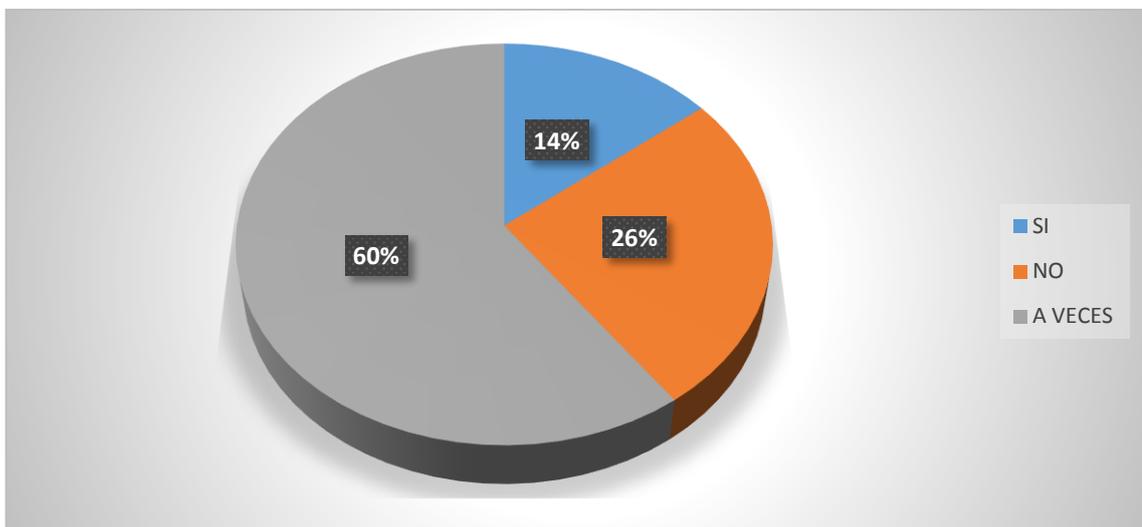


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 49% a veces, con el no 34% y menor frecuencia con el 17% si, se establece que el organismo se establece por medio de la capacitación de las secretarias.

5. ¿Usted recibe atención inmediata al realizar determinado trámite?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	5	14%
2	NO	9	26%
3	A VECES	21	60%
TOTAL		35	100%

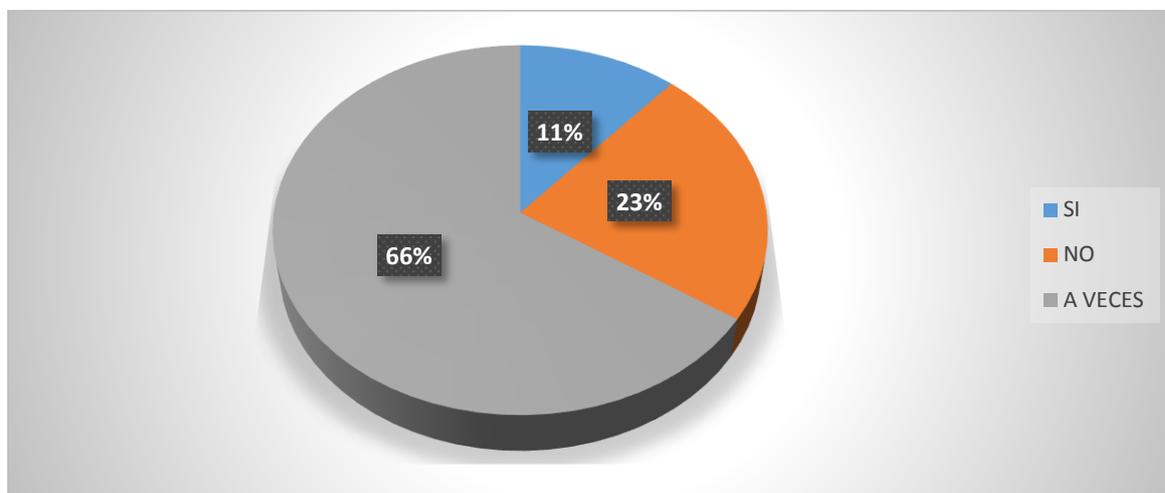


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 60% a veces, con el no 26% y menor frecuencia con el 14% si, visualizando las actividades orientadas en la atención inmediata al realizar determinado trámite a realizar a sus usuarios.

6. ¿Considera usted que el personal o funcionarios de la institución requieren de una capacitación para mejorar el servicio?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	4	11%
2	NO	8	23%
3	A VECES	23	66%
TOTAL		35	100%

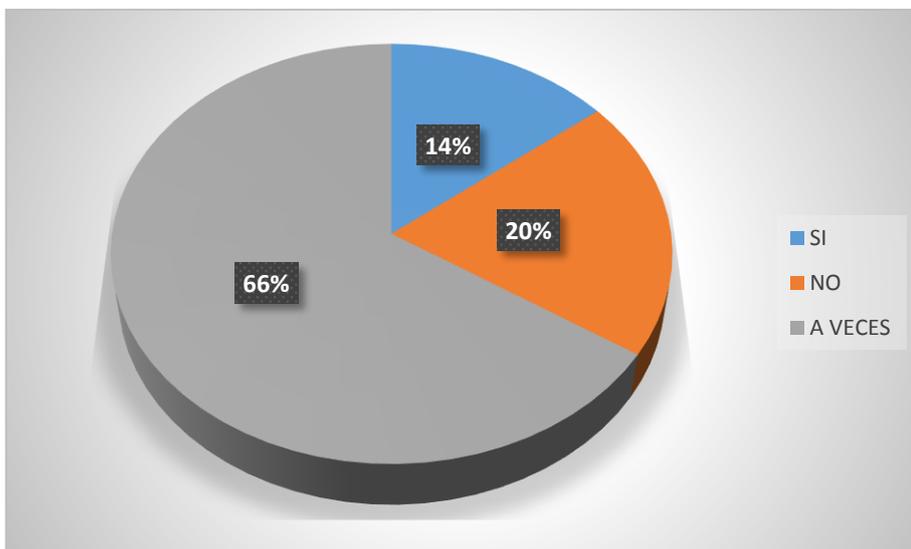


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 66% a veces, con el no 23% y menor frecuencia con el 11% si, se establece que el personal de la institución se requiere analizar las capacitaciones que necesita el personal con el propósito de poder mejorar la atención de sus usuarios.

7. ¿Cuándo usted se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, respetuoso y dispuesto a colaborarle?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	5	14%
2	NO	7	20%
3	A VECES	23	66%
TOTAL		35	100%

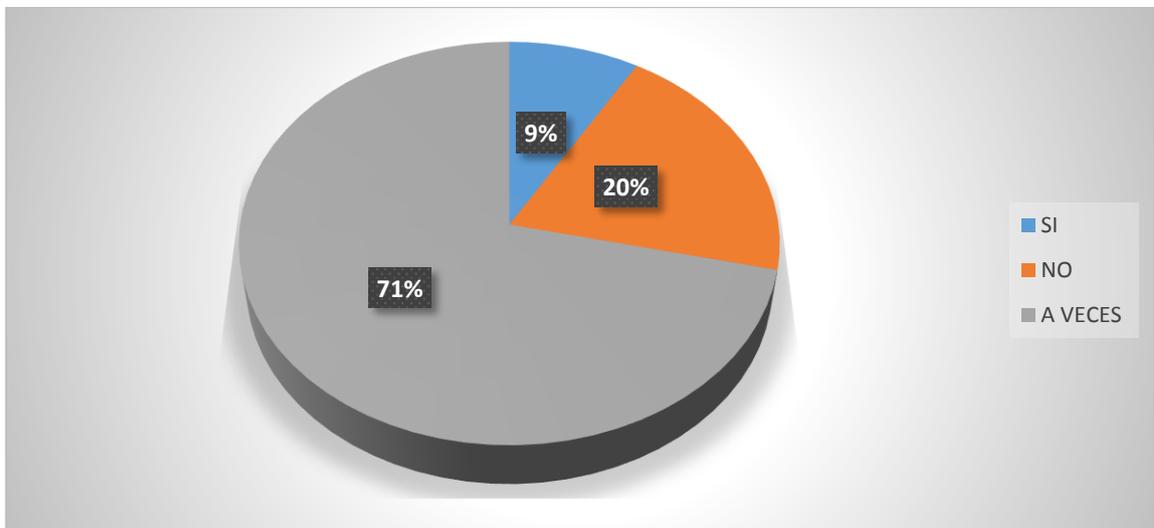


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 66% a veces, con el no 20% y menor frecuencia con el 14% si, se puede evidenciar que en las oficinas se encuentra personal que le falta más valores éticos, para mejorar la atención de sus usuarios.

8. ¿El servicio que usted ha recibido es oportuno, veraz y preciso?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	3	9%
2	NO	7	20%
3	A VECES	25	71%
TOTAL		35	100%

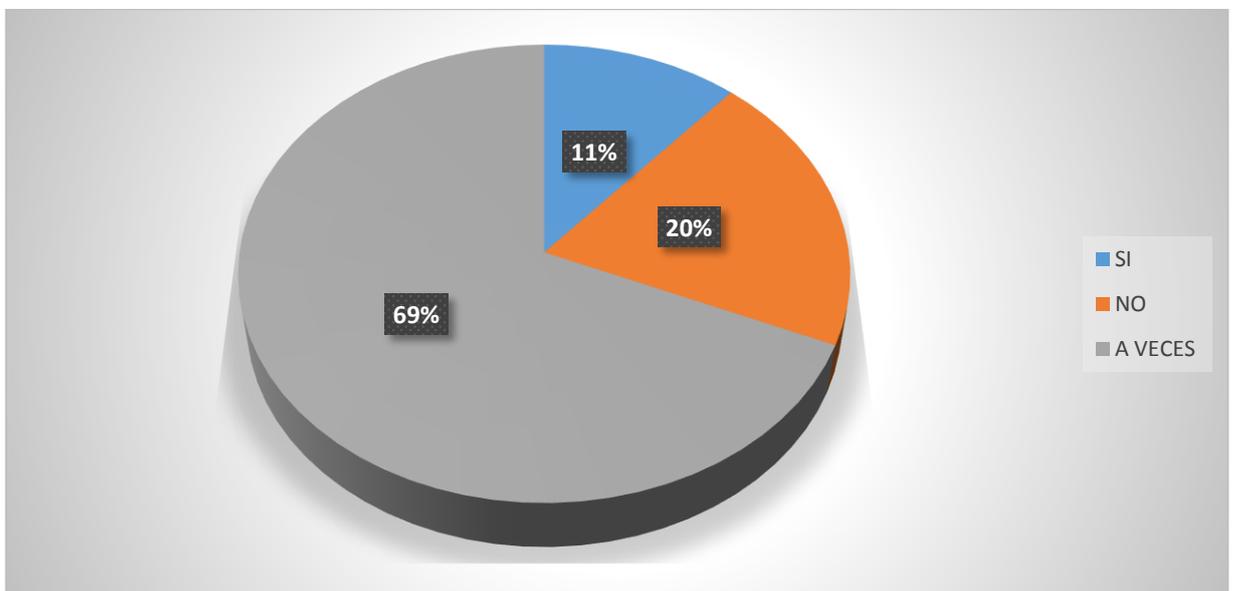


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 71% a veces, con el no 20% y menor frecuencia con el 9% si, hemos podidos evidenciar que el servicio que se brinda dentro de la institución de ser de una manera eficiente y eficaz.

9. ¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?

N°	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	4	11%
2	NO	7	20%
3	A VECES	24	69%
TOTAL		35	100%

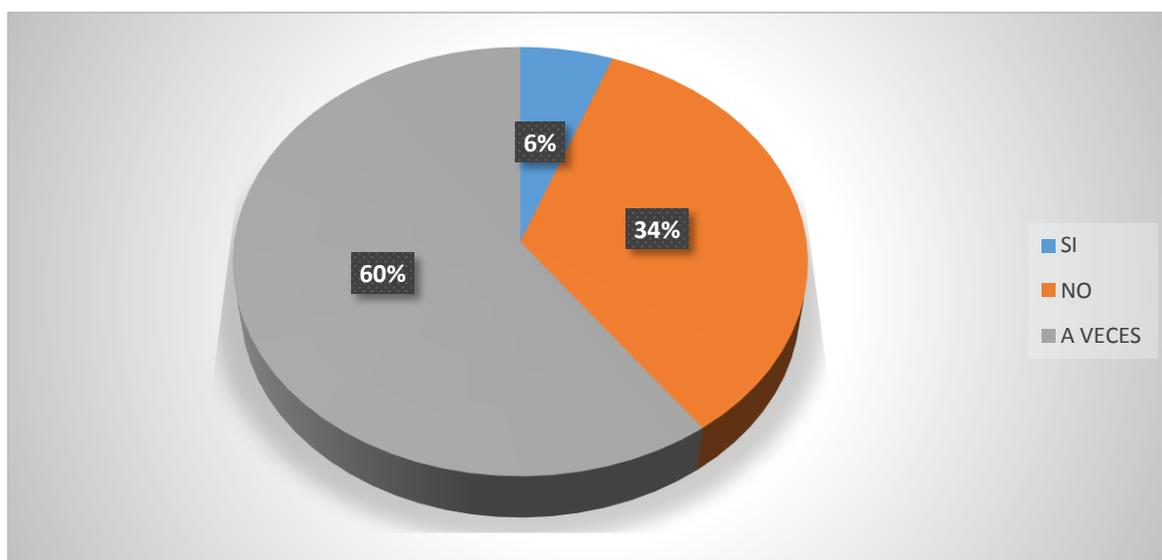


Análisis

Según los encuestados establecen que con el 69% a veces, con el no 20% y menor frecuencia con el 11% si, analizando la atención a cada una de sus dudas que presentan sus usuarios en donde se debe conocer y observar las dudas presente que tenga los clientes.

10. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

N ^o	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	2	6%
2	NO	12	34%
3	A VECES	21	60%
TOTAL		35	100%



Análisis

Según los encuestados establecen que con el 60% a veces, con el no 34% y menor frecuencia con el 6% si, en donde se de establecer que los horarios de atención a cada uno de los clientes deben estar en sus puestos de trabajo a la hora adecuada.

FOTOGRAFÍAS

REVISIÓN DEL DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO CON LA TUTORA LA DRA. CUMANDA FANNY CAMPI CEVALLOS



MEJORAMIENTO DEL DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO CON LA TUTORA LA DRA. CUMANDA FANNY CAMPI CEVALLOS





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 3/9/2019

HORA: 15:9

SR(A).
PSIC. NARCISA PIZA BURGOS
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS,
SOCIALES Y DE LA EDUCACION
EN SU DESPACHO.-

DE MI CONSIDERACIÓN:

EN ATENCIÓN A LA DESIGNACIÓN COMO DOCENTE TUTOR PARA GUIAR EL TRABAJO DE TITULACIÓN
CON EL TEMA:

MODALIDAD	FASE	TEMA
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO	EXAMEN PRACTICO	TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APOORTE EN LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS

PERTENECIENTE A EL/LOS ESTUDIANTES:

FACULTAD	CARRERA	ESTUDIANTE
FCJSE	SECRETARIADO BILINGUE	EJECUTIVO AYALA SALAZAR GLENDA GEOCONDA

AL RESPECTO TENGO A BIEN INFORMAR QUE EL/LOS ESTUDIANTES HAN CUMPLIDO CON LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO E INSTRUCTIVO DE TITULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA EL EFECTO.

POR LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, EL TRABAJO DE TITULACIÓN ES APROBADO POR QUIEN SUSCRIBE, AUTORIZANDO CONTINUAR CON EL PROCESO LEGAL PERTINENTE

POR LA ATENCIÓN QUE SE SIRVA DAR AL PRESENTE ME SUSCRIBO.

ATENTAMENTE,


CUMANBA FANNY CAMPI CEVALLOS
DOCENTE TUTOR DEL EQUIPO DE TITULACIÓN



Av. Universitaria Km 2 1/2 Vía Montalvo
05 2570 368
rectorado@utb.edu.ec
www.utb.edu.ec



FECHA: 3/9/2019
HORA: 11:7

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: CAMPI CEVALLOS CUMANDA FANNY
ESTUDIANTES: AYALA SALAZAR GLENDA GEOCONDA
PERIODO ACADÉMICO: MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
FASE DE MODALIDAD: EXAMEN PRACTICO
PROYECTO DE TITULACIÓN: TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APORTE EN LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU APORTE EN LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE LA SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE LOS RÍOS					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
EXAMEN PRACTICO	2019-07-30	2019-08-28	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-08-21	2019-08-28	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-08-21	2019-08-28	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	2019-08-21	2019-08-28	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-08-21	2019-08-28	TERMINADO	100%	HABILITADO

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
RESUMEN Y PALABRAS CLAVES	2019-08-28	2019-08-28	TERMINADO	100%	HABILITADO

Glenda Ayala Salazar
AYALA SALAZAR-GLENDA GEOCONDA
ESTUDIANTE

Campi Cevallos Cumanda Fanny
CAMPI CEVALLOS CUMANDA FANNY
DOCENTE TUTOR