



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.

PROBLEMA:

**“PROACTIVIDAD DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN
EL EJERCICIO LABORAL DEL GAD PARROQUIAL ISLA DE
BEJUCAL”**

AUTORA:

SADID ANABELLA GARCÍA MONTES

TUTORA:

ING. KERLY FEIJÓO ROJAS, MSC.

BABAHOYO / 2020





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

“Nadie dijo que fuera fácil, pero tampoco imposible”, cuando se quiere se puede con constancia y perseverancia se puede lograr todos nuestros propósitos.

El presente estudio de caso se lo dedico primeramente a Dios, por haberme dado la vida y la oportunidad de cumplir mi anhelada meta, por ser mi guía y mi fortaleza durante todo el transcurso de mi formación profesional y por ser mi apoyo incondicional en momentos de dificultad y debilidad.

A mis queridos padres, Ana Montes y Segundo García por ser ellos mi motivación más grande, por su apoyo en momentos difíciles, por sus consejos y ser mi guía durante toda mi carrera Universitaria, este logro se los dedico a ustedes papás y hermanos por creer en mi y demostrarme todo su afecto y apoyo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, le agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, vida y fortalecerme cada día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor que me ha brindado a lo largo de este camino.

A mis padres Ana Montes y Segundo García, por haber estado conmigo y haberme apoyado en todo momento, darme consejos e inculcarme buenos valores de amor y perseverancia para ser una persona de buenos principios. Les agradezco infinitamente por ser mis pilares fundamentales para culminar mis estudios, por acompañarme en cada uno de mis fracasos y ayudarme a levantar con más fuerza y no dejarme vencer por los obstáculos. A mis hermanos por cada uno de sus consejos y estar siempre pendiente y apoyándome en todo momento.

También quiero agradecer a mi tutora de estudio de caso la Ing. Kerly Feijóo Rojas, quien con sus conocimientos me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados deseados.

A la Universidad Técnica de Babahoyo, por haberme brindado la oportunidad de ser una profesional y enriquecer mis conocimientos. También dejo constancia de gratitud a los docentes que contribuyeron de manera efectiva con el aporte de nuevos conocimientos.

Después de varios años de esfuerzo, sacrificio, dedicación y grandes alegrías, llego este momento tan anhelado en el que por fin culminamos esta bonita etapa. Gracias a la Universidad por darme y permitirme conocer grandes amigas.

Gracias a toda mi familia en general, a mis amigas, hermanos, y todos los que me brindaron su apoyo y confiaron en mí.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El presente estudio de caso radica en describir, indagar y realizar un análisis en referencia al tema: proactividad de las secretarías y su incidencia en el ejercicio laboral del GAD parroquial Isla de Bejucal, el cual tiene como finalidad proponer soluciones a la problemática expuesta en dicho estudio. Para ello, se utilizó el método deductivo a través del cual se obtuvo información relevante que van de lo general a lo particular, sin embargo, para la recolección de datos se elaboró un cuestionario y se aplicó una encuesta a las secretarías de dicha institución con el fin de recopilar y analizar la información obtenida. Cabe recalcar que la investigación tiene como objetivo principal analizar cómo incide la proactividad de las secretarías en el ejercicio laboral. En tal virtud se describen los resultados obtenidos de dicho análisis; la actitud proactiva es una de las principales conductas que toda organización debe tener en cuenta a la hora de contratar una secretaria, por lo que, depende de ellas el buen funcionamiento de la institución, permitiéndole adquirir logros a beneficio de la misma y ejercer las actividades laborales de manera íntegra y dando al usuario la atención que merece, comunicando asertivamente cualquier inquietud que presente.

Palabras claves: Proactividad, Ejercicio laboral, Conducta laboral, Comunicación Asertiva, actitud.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

This case study is based on describing, investigating and carrying out an analysis in reference to the topic: proactivity of the secretaries and its incidence in the work of the GAD institution belonging to Isla de Bejucal, which aims to propose solutions to the problems exposed in said study. For this, the deductive method was used through which relevant information was obtained ranging from the general to the particular, however, for data collection a questionnaire was prepared and a survey was applied to the secretaries of said institution with the in order to collect and analyze the information obtained. It should be noted that the main objective of the research is to analyze how the proactivity of secretaries affects their work practice. As such, the results obtained from said analysis are described; The proactive attitude is one of the main behaviors that the entire organization must take into account when hiring a secretary, so the proper functioning of the institution depends on them, allowing it to achieve achievements for the benefit of the same and exercise the work activities in a comprehensive manner and giving the user the attention they deserve, assertively communicating any concerns they may present.

Keywords: Proactivity, Work exercise, work behavior, Assertive communication, Attitude.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
OBJETIVO GENERAL	3
JUSTIFICACIÓN	4
SUSTENTO TEÓRICO	5
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.	13
CONCLUSIONES	17
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	1

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se desarrolló en el GAD parroquial Isla de Bejucal del Cantón Baba - Provincia de los Ríos, la misma que se dedica a la planificación y ejecución de obras para beneficio de la comunidad. Esta institución cuenta con aproximadamente 16 empleados a cargo del funcionamiento de la misma, incluido el presidente líder de la institución, quienes conforman la estructura organizativa. Además, dicha institución tiene como misión liderar articular procesos de desarrollo a nivel parroquial, así como, promover y ejecutar políticas de desarrollo sustentable establecidas en la Constitución de la Republica.

Dicho estudio se relaciona conjuntamente con la línea de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, enmarcada en la Gestión y administración Pública; la misma que guarda una estrecha relación con la sublínea de investigación que es actividad de nivel ejecutivo de las secretarias en la empresa pública. De tal forma que se encuentra enlazado el tema: Proactividad de las secretarias y su incidencia en el Ejercicio Laboral del GAD Parroquial Isla de Bejucal, de modo que será respaldada por el análisis bibliográfico utilizado en dicha indagación.

La investigación se realizó en el GAD Parroquial Isla de Bejucal del cantón Baba, Provincia de los Ríos, en vista que las secretarias de dicha institución carecen de una actitud proactiva, provocando un bajo rendimiento en el ejercicio laboral de las mismas. El motivo por el que realice el presente estudio en esta institución fue: la conducta reactiva observada en las secretarias de dicha institución, ya que de cierta forma se ven envueltas en diversas situaciones complejas debido a que su conducta se ve afectada por la falta de interés, para realizar de manera eficiente las actividades en el ejercicio laboral a su disposición.

La metodología utilizada es el método deductivo, de modo que a partir de este se pudo indagar y adquirir conocimientos que van de lo general a lo particular, logrando dar cabida a diversas perspectivas que permitieron llegar a la deducción del mismo. Por consiguiente, se realizó un análisis cualitativo en referencia a las diversas situaciones que se generan a

partir de la problemática existente en las secretarías de dicha institución. De tal modo que se pudo recopilar y analizar la información obtenida por medio de la aplicación de encuestas como una técnica de investigación a las respectivas secretarías de dicha institución, por medio de un cuestionario considerado como un instrumento para llevar a cabo dicho proceso y de esta manera tomar soluciones adecuadas que den beneficio a la problemática expuesta.

En base a la encuesta aplicada a las secretarías del GAD parroquial Isla de Bejucal, se pudo obtener como resultado que en dicha institución las secretarías discurren que la actitud proactiva sí influye en el ejercicio laboral de su entorno, pero que existe un déficit comunicativo entre los funcionarios de modo que afecta al ejercicio laboral de las mismas. En cuanto a las soluciones planteadas son las siguientes; la primera consiste en sugerir una capacitación a las secretarías de la institución que aporte al mejoramiento de la conducta de las secretarías y mejorar su ejercicio laboral, como segunda propuesta se encuentra realizar una evaluación al ejercicio laboral de las secretarías y demás empleados cada seis meses con la finalidad de detectar posibles situaciones que afecten el rendimiento laboral.

En conclusión, la actitud proactiva es una de las conductas con mucha más relevancia en la actualidad para las empresas, de modo que esta les garantiza rentabilidad, superación y beneficios para las mismas, además que estas personas con conducta proactiva realizan sus funciones efectivamente, buscando siempre oportunidades, generando acciones; y están en constante actualización de conocimiento para realizar sus funciones de manera adecuada e incrementar su rendimiento en el ejercicio laboral de la misma.

DESARROLLO

El presente estudio de caso, se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Isla de Bejucal, en base a las diversas circunstancias observadas en las secretarías de dicha institución. En definitiva, cuenta con una estructura organizativa constituida por el área de Presidencia, secretaría, departamento financiero, y demás colaboradores quienes conforman la institución, los mismos que de tal forma son entes

importantes para el funcionamiento de la institución siendo el presidente la cabeza principal de la misma.

EL GAD Parroquial Isla de Bejucal, Fue creada el 27 de octubre del 2000, con el objetivo de planificar y ejecutar obras para beneficio de la comunidad, al mismo tiempo que, cuenta con aproximadamente 16 empleados a cargo del funcionamiento de la misma. Dicho estudio se efectuó con el propósito de analizar cómo influye la proactividad de las secretarias en el ejercicio laboral; sin embargo, se debe señalar que, mantener una actitud proactiva contribuye al desenvolvimiento activo de la secretaria en el ejercicio laboral de su profesión, de forma que permitirá obtener múltiples beneficios y rentabilidad a la institución.

Dicha institución tiene como misión liderar y articular procesos de desarrollo a nivel parroquial, así como, promover y ejecutar políticas de desarrollo sustentable establecidas en la Constitución de la Republica, Código de Organización Territorial Autonomías y Descentralización (COOTAD) en el plan de desarrollo parroquial, y en el plan de Ordenamiento Parroquial. Su visión es ser una institución empoderada del desarrollo de su territorio con la administración pública que gestione y promueva a un desarrollo agrícola productivo, pecuario, con un manejo responsable y cuidando el medio ambiente, donde sus habitantes, las empresas públicas y privadas que operan dentro de la misma trabajen de manera mancomunada.

OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo incide la proactividad de las secretarias en el ejercicio laboral del GAD parroquial Isla de Bejucal.

La presente investigación tiene como finalidad primordial analizar y buscar posibles soluciones que le permitan a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Isla de Bejucal, mejorar el ejercicio laboral en sus actividades dentro de la

institución. De la misma manera se logrará conseguir secretarias que den beneficios a la institución siendo más eficientes, autosuficientes, capaces de enfrentar cambios, obteniendo resultados positivos ante cualquier circunstancia, dado que, una secretaria proactiva es lo que necesita cualquier institución; ya que no solo aportará a la institución, sino a todos quienes laboran en ella.

JUSTIFICACIÓN

Por medio del presente estudio de caso, se logrará demostrar la importancia de la Proactividad en las secretarias, dado que, son cualidades generadas en el comportamiento actitudinal que debe poseer para ser competente en la realización de las actividades de la institución, de tal manera que el ejercicio laboral tiene una estrecha relación con la actitud que posea la secretaria, generando un impacto beneficioso en el ámbito profesional de la misma, siendo autosuficiente, eficiente, promoviendo el interés de los demás empleados en la búsqueda de nuevos objetivos y metas para la institución y ser líder en su campo laboral.

Esta investigación tiene como aporte mejorar el comportamiento proactivo de las secretarias del GAD parroquial Isla de Bejucal, para con ello conseguir un mejor rendimiento en el desempeño de las actividades laborales, por lo que, de cierta forma son pilar fundamental de la institución, del jefe y demás empleados contribuyendo en el crecimiento de la institución con tenacidad, capacidad, liderazgo, valores éticos, profesionalismo, actitud y sobre todo eficacia en el ejercicio laboral de la misma, demostrando su capacidad proactiva en las funciones que desempeñe.

Como principales *beneficiarias* del presente estudio de caso tenemos a las secretarias del GAD parroquial Isla de Bejucal, las mismas que al transcurrir el tiempo pondrán en funcionamiento los conocimientos adquiridos, en los cuales se notarán los resultados alcanzados, aplicando una conducta proactiva en el ejercicio laboral que desempeñe, además que, con ello, se verán beneficiados tanto la institución, el personal que labora en ella y las personas que hagan uso del servicio que estas le brindan.

Del mismo modo, esta investigación es factible debido a que se logró indagar información en referencia a las variables que son la proactividad y el ejercicio laboral gracias al material bibliográfico utilizado, así como también la grata ayuda de la institución quien nos facilitó la información de la misma, al igual que, se contó con los recursos humanos, económicos y tecnológicos para la realización de dicho estudio y así alcanzar el objetivo propuesto.

SUSTENTO TEÓRICO

En el presente apartado se puede apreciar un corpus teórico investigativo, fundamentado en antecedentes referenciales de estudios precedentes a este, por lo que es importantísimo recalcar que cada variable ha sido subdividida en subtemas que enfatizan el enfoque principal para dar una mejor apreciación del proyecto.

PROACTIVIDAD

La proactividad es parte de la esencia de una secretaria, pues está compuesta de diversas características propias de una profesional de una institución, mismas que deben ser innatas:

“Termino por el cual se hace referencia a la conducta y el comportamiento anticipado y orientado al cambio, donde la actitud en una persona forma el autocontrol absoluto de una conducta activa o pasiva, independiente de los hechos y el ambiente social, empero el desarrollo laboral infiere gran importancia ya que se tienen que caracterizar en ciertos subtipos como: la creatividad, la transformación de ideas en acciones, actuar al instante y no esperar que otro cumpla, ser buscador de oportunidades, crear cambios positivos, anticipar, prevenir y resolver problema, actuar de forma diferente en función de cómo deban hacerlo, estar orientadas a resultados, perseverar, no rendirse, ser flexibles, ser responsables de sus actos, ser libres de su propia conducta, ser positivos, no

limitarse a cumplir órdenes o desempeñar sus funciones sin más” (García Saltos & Cobacango Villavicencio, 2019)

Al referirse a proactividad hablamos de compromiso, responsabilidad, avance, evolución, cambio y mejoras, pues la proactividad busca eso, busca desarrollarse innovando en diversos aspectos. Un empleado con un comportamiento proactivo es lo que se necesita en toda empresa, con el fin de obtener mejores oportunidades y beneficios para la misma, una secretaria proactiva es una líder capaz de influenciar en los demás empleados, motivándolos e incentivándolos en busca de mejores resultados, teniendo como principal cualidad la tenacidad y la constancia.

Comportamiento reactivo

El comportamiento reactivo es el cambio parcial o radical de la conducta humana ante las observaciones que siente tener, entonces cuando un individuo se siente observado su conducta cambia y es modificada para sentirse aceptado ante cualquier aspecto al que considerar petulante y/o arrogante, energético o empático, desafiante o inmaduro, sociable o introvertido, extrovertido o irresponsable, en otras palabras el cambio de la conducta que no le gustaría ser presentada, siendo esto un factor positivo o negativo.

Es pues el comportamiento reactivo una conducta adquirida, para el secretariado debe de ser esto un camuflaje para una buena atención pues según Arola, (2019) infiere que:

“El comportamiento reactivo se fundamenta en la necesidad de ser o actuar de una determinada forma en un determinado momento, para protegerse y evitar el sufrimiento o daño impartido por seres apreciados, o la necesidad de gustar para recibir reconocimiento de los círculos sociales que le rodean, la necesidad de controlar para sentir que tiene un desempeño de calidad o la fortaleza de liderar, la necesidad de mantener una posición de privilegio o bienestar, en fin una persona

reactiva es aquella que espera que las cosas sucedan para reaccionar”

Manifestando las condiciones precisas por lo que el comportamiento reactivo se ve manifestado, esto a beneficio o en mecanismo de defensa del mismo.

Contraste entre la conducta reactiva y proactiva

El contraste entre ambas conductas de este apartado está muy marcado en su respectiva función o desempeño:

“Una persona reactiva ante un reto dice que lo intentará, mientras que alguien proactivo te dirá sin rodeos que lo hará. Al presentarse un obstáculo que parece ser muy difícil de vencer, un individuo reactivo te dirá que no puede hacer nada al respecto. Por su parte, el proactivo te ofrecerá considerar las alternativas existentes para lograr superarlo. Ante la presencia de una persona que intenta desanimarle o hacerle rabiarse para descontrolarlo y hacerle fallar, o simplemente ante la presencia de un jefe o cliente difícil, una persona proactiva dirá que no se dejará arruinar el día, mientras que el reactivo expresará su desesperación ante todos. La actitud reactiva suele retrasar las tareas, por lo que es posible que si eres reactivo sueles decir *mañana lo haré* por el contrario, la actitud proactiva intenta tener todo al día y si puede adelantar tareas mejor, por lo que si eres proactivo insistirás en sí es posible hacerlo hoy mismo”
(Más y Mejor, 2019)

Entre las diferencias que tiene el hecho de ser proactivo o de carácter reactivo es muy amplia la gama de ventajas y desventajas, pero cada una tiene sus propias características, es decir, cualidades que contrastan entre sí, como por ejemplo una personalidad reactiva siempre esperará ordenes, mientras que una proactiva como su nombre lo indica anticipa la

acción, el comportamiento reactivo tiene carácter obrero, seguidor, más el proactivo todo lo contrario; es un líder nato quien guía a un grupo a cumplir la misión y visión empresarial.

El proactivo suele ser la mano derecha del jefe superior, por lo que hay gran diferencia entre un empleado proactivo y reactivo, de modo que se pueden encontrar los cambios resilientes entre ambas categorías como, por ejemplo, el reactivo tiene una actitud resiliente limitada, pues busca satisfacer el pedido del usuario y del jefe mas no mejorarlo, todo lo contrario, el proactivo posee una actitud diferente que busca la innovación, el cambio, el deseo por mejorar, emprender y crecer.

Beneficios de una atención proactiva al consumidor

Es necesario mencionar los beneficios del usuario y/o consumidor del servicio brindado por un secretariado proactivo, al abarcar tan amplia área es esencial generalizarlo:

“En toda empresa independientemente de la complejidad en su estructura o a las actividades que se dedique, es imprescindible disponer de un personal secretarial eficiente, con óptimas aptitudes personales y un sólido perfil profesional; que le dé un realce a la imagen corporativa y desarrolle un excelente clima organizacional, puesto que estos profesionales constituyen la primera imagen de la empresa y de su jefe directo lo que repercutiría acertadamente en su productividad laboral. Las secretarias proactivas cuentan con valores especialmente optados, los cuales orientan su ejecución; pese a que puedan ocurrir muchas situaciones a su alrededor son capaces de honrar siempre sus ideales y luchar con carácter positiva extendiendo de este modo su órbita de influencia” (Tandazo Sarango, 2015)

Argumentando que; es imprescindible contar con un servicio proactivo en el secretariado de instituciones, ya que es la única forma de garantizar un servicio adecuado, el cual de

realce a la imagen de la institución, así como también, la caracterice por brindar un buen servicio y funcionamiento de la misma, esta actitud, carácter o rasgo de la personalidad de una secretaria debe ser innata en su perfil profesional; pues cabe recalcar que, una secretaria debe poseer habilidades múltiples las mismas que le permiten una estabilidad laboral en la institución y aún más si es proactiva.

¿Cómo transformar un servicio de atención al cliente reactivo en uno proactivo?

La atención al cliente es lo primordial en una institución, las secretarias a fin de ayuda y colaboración al mandato directo de un jefe, por lo general, procuran dar lo mejor de sí y brindar un servicio eficaz, integro y grato, “La calidad de servicio en la atención al cliente es un tema de interés general en todas las profesiones y áreas que labora con personas, puesto que la oferta de demandas y servicio están enlazadas con la forma como se sienten las personas cuando van en búsqueda de respuestas a una necesidad” (Chavarría Marcillo & Segovia Meza, 2019)

Pero, no es lo mismo servir a disponer, por lo que un servicio proactivo es considerado el más eficiente y justo, donde la profesional son líderes natos para la atención al cliente mostrando cordura al brindar un servicio, comunicando claramente sus ideas y disponiendo de un buen eje de resultados, procurando no ofender al cliente o causarle un mal gusto, siguiendo cada parámetro y proceso en todo el sistema que sigue dicha secretaria, y por último realizar un seguimiento a usuario con el fin de garantizar que todo lo expuesto se haya cumplido.

La proactividad empresarial como elemento de competitividad

Esta categoría adolece de un corpus teórico por la falta de investigaciones existentes sobre las conductas reactiva y proactividad, es importante mencionarlo a manera de argumento de una investigación bastante acercada. “La competitividad laboral es eminente ante un mundo cambiante, todo fluye, envejece y por ende tiene que renovarse, evolucionar, cambiar para bien, donde cada profesional en su área se mejore para que sistema se modifique y que los

usuarios sepan quienes lideran en calidad de servicio al cliente, es más, es necesario que los cambios ocurran ya que aportan grandes ventajas a la corporación, como la adquisición de nuevos usuarios gracias a la difusión del buen servicio prestado, o el hecho de que la calidad y calidez del servicio se vea reflejado en cada profesional que aquí labora, ese es el verdadero sentido de competitividad” (Arza Porras & Rodríguez Camacho, 2019)

EJERCICIO LABORAL

Una investigación realizada por un par de investigadores afirma que las secretarias deben tener un ejercicio laboral/practica eficiente para adaptarse al medio laboral en el que se encuentran:

“En la actualidad el nuevo perfil de secretaria debe poseer una gran flexibilidad para adaptarse a las distintas situaciones y desafíos laborales, acorde a los tiempos, contextos veloces y altamente competitivos, además deben ser autónomas y tener la capacidad para tomar decisiones frente a situaciones que puedan presentarse cuando los jefes suelen delegar” (Bravo Franco & Villavicencio, 2018)

Es decir, que para un adecuado desempeño la población secretarial de una institución debe poseer características sociales muy desarrolladas, donde el ejercicio laboral o la práctica profesional sea evidente con tan solo ver el desempeño laboral que estas prestan, no obviando que el mundo está cambiando y con él las empresas, corporaciones e instituciones publica, eso conlleva a un refuerzo del saber de cada profesional que allí labora.

Causas del desgaste laboral

El desgaste laboral conocido con términos técnicos Burnout, es básicamente el síndrome del trabajador quemado, cuando un empleado o colaborador tiene peso de trabajo y este llega a su límite de sobre carga de labores por lo que el estrés le agobia sus funciones físicas y mentales y tiende a descontrolarse, a sentirse muy mal que en ocasiones no puede continuar con sus labores cotidianas, entonces un buen trabajador o empleado debe procurar siempre

tener cuidado de su salud mental y física para que no caiga en desgastes y esté siempre óptimo para realizar sus funciones de manera activa, así como también atender al cliente, la salud del usuario es esencial ante todo.

Tal y como lo menciona Pregot en su tesis de titulación, donde menciona las características principales de este síndrome:

“El síndrome del burnout se presenta con frecuencia en el personal que tiene que pasar considerable tiempo en intensa relación con personas como clientes o usuarios de un servicio que provee la organización, es una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal (RP)” (Pregot , 2019)

En definitiva, el estrés no es un juego puede causar daños graves en el cuerpo, incluso la muerte pues en efectos nocivos es de gravedad, procurar cuidar la salud mental y física de los colaboradores de la empresa es esencial para esta labor, de esta forma el secretariado de dicha institución estará relativamente cumpliendo con su rol, es decir, atendiendo de manera eficiente a los usuarios con excelencia profesional y manteniendo un estatus empresarial. Además, que, un empleado con desgaste laboral, no podrá desempeñar sus funciones efectivamente; de modo que, es una de las principales causas del bajo rendimiento de los empleados dentro de una institución.

Estrés laboral

Tiene gran conexión con el desgaste laboral, pero hay gran diferencia, el estrés laboral es más leve con signos y síntomas más leves que el síndrome del trabajador quemado, como tal, de igual forma afecta al ser humano por lo que es mejor procurar no pasar por estas, pues

el cliente notara el desagrado y la carga de estrés que tiene de modo que la atención se verá afectada, no obstante, es indispensable mencionar que el estrés no solo es una consecuencia de la carga laboral, también existen otros tipos por las que abogar como por ejemplo; el estrés, que es básicamente una especie de estrés bueno donde el profesional que lo padece tiene la capacidad resiliente de continuar el trabajo a mejorando y afrontando todo obstáculo, eh aquí la gran conexión con la variable proactividad. (Gallegos Tapia, 2019)

Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral por otra parte es cuando el secretariado u otro ente profesional que labora en una determinada empresa alcanza el potencial máximo y se siente satisfecho de su trabajo, de sus proyectos y de la calidad, calidez, cultura, clima laboral que le ofrece su trabajo, donde dicha empresa no es un trabajo más, es un hogar más, un lugar donde se siente cómodo, donde el confort es satisfactorio para el colaborador, es decir, para el secretariado, el jefe, los clientes o usuarios y la institución.

Para llegar a esto debe pasar por la evaluación de desempeño laboral, ya que sin esto no se puede optar por sentir el confort y la satisfacción laboral:

“La evaluación del desempeño se constituye en el proceso por el cual se estima el rendimiento global de la secretaria. La mayor parte de ellas, procuran obtener retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo sabiendo que es de gran interés conocer su rendimiento laboral, ya que al momento de que se aplique el método que les permite evaluar el desempeño individual dentro de la institución les ayudará a conocer el comportamiento, la conducta y el trato que ésta le brinda a sus clientes, para de allí, saber qué acciones, se debe tomar en beneficio de los mismos” (Mora Uriarte, 2019)

El confort laboral, es sin duda el grado de satisfacción que hace pensar en la estabilidad, económica, social, política y cultural para el buen desempeño laboral.

Funciones, responsabilidades que las secretarias deben realizar dentro de su ejercicio laboral

Las funciones y/o rol de la secretaria es muy variado, desde ser mano derecha del jefe hasta realizar funciones primarias como archivar, administrar, organizar, redactar, atender al cliente, el teléfono, administrar cuentas, correos, socializar con usuarios entre otros aspectos que enfatizan las responsabilidades de dichas profesionales. “La secretaria puede ser considerada como la imagen y el alma de la empresa, una persona con capacidad de decisión, la mano derecha del jefe, su confidente y asistente profesional, alguien que debe ser capaz de abordar y resolver problemas, alguien que posee imaginación, creatividad, carisma, vocación para emprender un trabajo organizado, discreto, eficaz y eficiente; con el objetivo de cumplir con los objetivos de la empresa” Al ser esta un área social dependerá mucho de las tareas, deberes y acciones dentro del ámbito laboral, pues es importante que sean efectuados con total responsabilidad. (Salguero Barba & Quispe, EBSCO Information Services)

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

El presente estudio de caso, tiene por metodología de búsqueda el método deductivo, pues este parte de lo general a lo particular, ayudando a obtener datos valederos que concluyan significativamente, seguido de un análisis cualitativo para describir cualidades, hechos y posturas sobre las variables a investigar, las mismas que permitieron ampliar los conocimientos y expectativas en referencia a la problemática existente en las secretarias de dicha institución, por lo que se considera un estudio descriptivo en base a los acontecimientos observados del fenómeno a estudiar. Mediante estas técnicas aplicadas se logró analizar cómo incide la proactividad en el ejercicio laboral, además que, se pudo tener un acercamiento al fenómeno real de dicha temática por medio de la utilización del método de campo.

Los instrumentos aplicados, es una encuesta redactada a manera de test que abarcan ocho preguntas respectivamente, enriquecida de cuestionamientos en busca de conseguir información, analizarla y extraer la información recibida y empezar el respectivo proceso estadístico y de esta manera dar solución al problema planteado, tomando como muestra de

este estudio 2 secretarias del Gad parroquial Isla de Bejucal del Cantón Baba - Provincia de los Ríos.

RESULTADOS OBTENIDOS

En base a la aplicación de las encuestas dirigidas a las secretarias del GAD parroquial Isla de Bejucal, se logró recolectar información relevante que permitió realizar un análisis estadístico a las mismas. Para ello, se elaboró un cuestionario utilizado como instrumento de investigación enfocado en las variables que son: proactividad y ejercicio laboral; las cuales estaban sustentadas en: la incidencia de la proactividad en el ejercicio laboral y la comunicación efectiva entre los funcionarios de dicha institución. Los resultados obtenidos de dicha encuesta demostraron que, las secretarias consideran que poseer una actitud proactiva si incide en el ejercicio laboral y que la comunicación no es tan eficiente entre los funcionarios de dicha institución, por ende, repercute en su ejercicio laboral.

SITUACIONES DETECTADAS

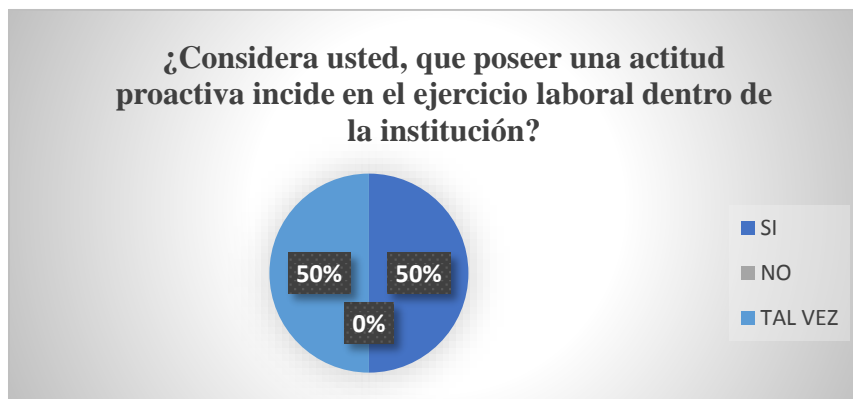
Algunas de las situaciones detectadas más relevantes que se lograron alcanzar se dieron a partir de la pregunta cinco y ocho del cuestionario aplicado en la encuesta a las secretarias del GAD parroquial Isla de Bejucal; de modo que el primer interrogante se encuentra formulada de la siguiente manera:

¿Considera usted, que poseer una actitud proactiva incide en el ejercicio laboral dentro de la institución?

TABLA 1. Incidencia de la Proactividad en el Ejercicio laboral.

PARAMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	50%
TOTAL	2	100%

Ilustración 1. Incidencia de la Proactividad en el Ejercicio laboral



Análisis e interpretación

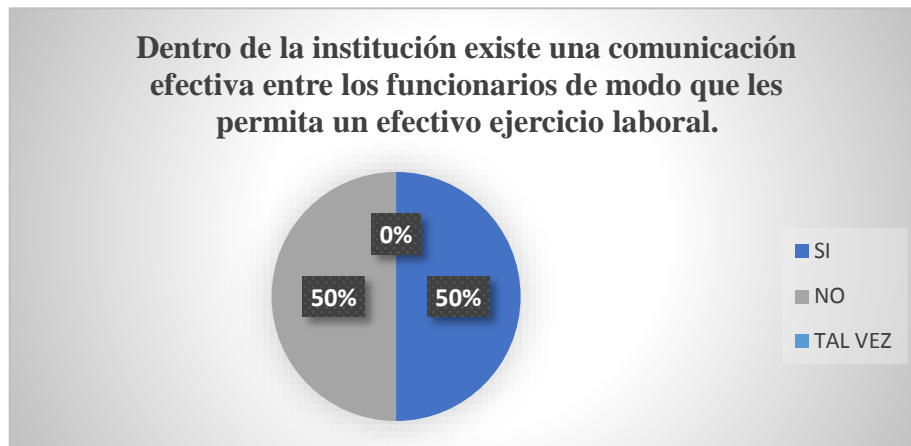
Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestran que el 50% de las secretarías encuestadas consideran que la proactividad SI incide en el ejercicio laboral, mientras que el 50% restante contestó que TAL VEZ. Mediante este análisis se logró conocer que las secretarías de dicha institución consideran que contar con una actitud proactiva es muy imprescindible para la institución, debido a que así podrán mejorar su rendimiento laboral.

¿Dentro de la institución existe una comunicación efectiva entre los funcionarios de modo que les permita un efectivo ejercicio laboral?

Tabla 2. Comunicación efectiva entre los funcionarios.

PARAMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50%
NO	1	50%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	2	100%

Ilustración 2. Comunicación efectiva entre los funcionarios.



Elaborado por: Sadid García

Análisis e interpretación

En el gráfico aplicado se puede constatar que el 50% de las secretarías encuestadas afirman que SI existe una comunicación efectiva entre los funcionarios de dicha institución que permita un efectivo ejercicio laboral, mientras que el 50% dice que NO hay una comunicación efectiva; mediante esta ilustración se puede observar que la comunicación efectiva entre los funcionarios de la institución no es tan efectiva de modo que esto les repercute en su ejercicio laboral y se ve reflejado en cada una de las funciones que desempeñen la secretarías.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Por medio de la utilización de la técnica de recolección de datos se logró obtener información valedera en relación a la temática expuesta usando como instrumento un cuestionario para por medio de este dar soluciones a los problemas existentes y que le permitan a las secretarías desempeñar sus funciones de manera eficiente, por tal motivo a continuación se detallan algunas soluciones planteadas para optar por un mejor rendimiento en la realización de las actividades laborales dentro de la institución y actuar de forma proactiva:

Como una solución se propone establecer una capacitación a las secretarias de la institución que aporte al mejoramiento de la conducta de las secretarias y mejorar su ejercicio laboral dentro de la misma; y de esta manera cumplir con sus obligaciones de forma eficiente, eficaz, activa y sobre todo tenaz. Por consiguiente, que tal capacitación genere en las secretarias adoptar una conducta proactiva. Pero, que además se centre en mejorar el clima laboral y las relaciones entre los funcionarios de dicha institución ya que todos estos factores son los que permiten el buen funcionamiento de la empresa y del ejercicio laboral de las secretarias.

Otra solución sería, evaluar el desempeño laboral de las secretarias cada seis meses para detectar posibles inconvenientes que se encuentren afectando el rendimiento de las secretarias y demás funcionarios, de tal manera que se pueda clasificar los empleados con mayor potencial, que den beneficio a la institución y por ende exigir mayor interés en las tareas a realizar para un mejor funcionamiento de la institución. Además, que con esta evaluación se podrá obtener secretarias y empleados más proactivos que generen muchas más acciones y mejorías para la institución. Se da esta solución debido a que los empleados de dicha institución no son sometidos a ningún tipo de evaluación.

Como última sugerencia sería, tratar de motivar a las secretarias de diferente manera, ya sea, involucrándola en proyectos importantes, teniendo una muy buena relación y comunicación, reconociendo sus logros e incentivándola a mejorar, lograr un clima laboral agradable para que de esta manera la secretaria se sienta útil, segura, comprometida, capaz de enfrentar problemas y demuestre sus habilidades en la realización de sus funciones.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación y en la aplicación de encuesta a las secretarias del GAD parroquial Isla de Bejucal, se logró llegar a las siguientes conclusiones:

- ❖ Una actitud proactiva es muy esencial en una secretaria, de modo que es quien está a disposición de los usuarios y de la empresa en su conjunto, por lo tanto se ve envuelta en diferentes situaciones complejas, misma que con una actitud proactiva podrá enfrentar cada una de estas situaciones, además de que estará dispuesta a enfrentar retos y actuar por sí sola con responsabilidad buscando soluciones a dichos inconvenientes; es por ello que poseer esta conducta permitirá garantizar un ejercicio laboral eficiente beneficiando a la institución.

- ❖ Las secretarías del GAD parroquial Isla de Bejucal se ven afectadas por la actitud reactiva que estas poseen, aun considerando que mantener una actitud proactiva es un recurso fundamental para lograr su estabilidad laboral dentro de la institución. Sin embargo, no cuentan con una capacitación que les ayude a mejorar dicho inconveniente, de modo que les impide generar aportaciones positivas a los proyectos que se emplean, son afectadas por los cambios ocurridos en la institución y por ende no dan una adecuada atención al usuario.

- ❖ En tal virtud, cabe mencionar que una comunicación efectiva entre los funcionarios de la institución permitirá establecer buenas relaciones laborales y obtener un clima laboral agradable, dando paso a la ejecución eficiente de las actividades que realiza la secretaria en su área de trabajo logrando un ejercicio laboral eficaz. Por tal motivo es que una conducta proactiva mantendrá al empleado motivado, seguro y siempre dispuesto a conseguir los objetivos de la institución y adquirir mejores habilidades y conocimientos para el buen ejercicio laboral de la misma.

- ❖ En base a la encuesta realizada se puede decir, que una secretaria proactiva es quien dará múltiples beneficios en la institución, de modo que se centra exclusivamente en las metas institucionales; siendo capaz de influir en los demás empleados en la búsqueda de mejores oportunidades, pero tomando en cuenta ciertos factores que permitan actuar con eficiencia y agilidad en el ejercicio laboral de las funciones a su cargo.

En conclusión, cabe sugerir que para que la secretaria mejore cada una de las falencias en sí misma, en el servicio que brinda y en las actividades que realiza dentro de la institución, propongo que deben mantenerse en constante actualización, ser más proactivas y traten en lo posible de satisfacer a las necesidades del jefe superior, así como la de los usuarios. Pero, además es necesario recalcar que la proactividad es un círculo entre persona, ambiente e institución, con valores altamente definidos; y para que esta se lleve a efecto se debe considerar la proactividad individual y la social; ambas se encuentran estrechamente relacionadas ya que, para que una secretaria sea altamente proactiva deben ejercer ambas cualidades, es decir, si sabe controlar su propia conducta entonces podrá ser capaz de liderar a los demás empleados que integran su entorno laboral.

Para ello, recomiendo revisar, estudiar y considerar la conducta que posee una secretaria proactiva, ponerla en práctica y exigirse cada día más hasta lograr cambiar su actitud y demostrar habilidad, capacidad, tenacidad y seguridad en la realización de sus actividades institucionales, lo que les permitirá tener estabilidad y satisfacción laboral, así como también ofrecer un buen servicio al cliente y buscar mejores oportunidades que den beneficios a la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Arola, E. (2019). *Los comportamientos reactivos en el trabajo 1/2*. Obtenido de Enri-Carola: enricarola.com/los-comportamientos-reactivos-en-el-trabajo-1-2/
- Arza Porras, J., & Rodríguez Camacho, M. (2019). *Competencia intercultural profesional en la atención socio-sanitaria a la población gitana en España*. Obtenido de Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. Scopus: <https://doi.org/10.14198/ALTERN2019.26.03>
- Bravo Franco, M. P., & Villavicencio, J. C. (2018). *“Las competencias en el desempeño laboral de las secretarías no tituladas en la ciudad de Portoviejo*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales : <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/desempeno-laboral-secretarias.zip>
- Chavarría Marcillo, S. M., & Segovia Meza, R. (2019). *Servicio de atención de la secretaria de la Universidad Técnica de Manabí*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales : <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/secretaria-universidad-manabi.html>
- Gallegos Tapia, A. P. (2019). *Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de Lima*. Obtenido de Repositorio: Universidad Ricardo Palma: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3132>
- García Saltos, G. P., & Cobacango Villavicencio, J. (2019). *La proactividad de las secretarías en las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo y su aporte al desarrollo institucional*. Obtenido de Revista Caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/secretarias-instituciones-publicas.html>
- Más y Mejor. (2019). *Proactivo y Reactivo*. Obtenido de Más y Mejor: <https://masymejor.com/proactivo-y-reactivo/>
- Mora Uriarte, M. M. (2019). *El rendimiento de las secretarías y su incidencia en la ejecución de los procesos administrativos*. Obtenido de Repositorio: Universidad Técnica de Babahoyo : <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7115>
- Pregot , M. G. (2019). *Estudio comparativo del nivel de burnout en secretarías de centros de salud vs. secretarías de entidades financieras*. Obtenido de Repositorio: Universidad Siglo 21: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/16210>
- Salguero Barba, N. G., & Quispe, S. (EBSCO Information Services). *El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo*. Obtenido de 2018: <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=22242643&AN=139253658&h=v0c46Nf0IDb%2bIFrpSVNGk%2fRpRBq30cDge9pRyi8DcxglLt6ItlgTByPYuCPTRRcUJ6WoOxRoUWEiViDee7OTMQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLoca>
- Tandazo Sarango, L. E. (2015). *La proactividad laboral de las secretarías y su desafío para fortalecer el servicio al cliente para el crecimiento organizacional*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/5415>

ANEXOS

ANEXO # 1

Isla de Bejucal agosto 14, 2020

Ingeniero.

Oscar Santillán Arana

PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL ISLA DE BEJUCAL

En su despacho. -

De mi consideración:

Por medio de la presente yo, **García Montes Sadid Anabella**, con cedula de identidad # 120738481-7 estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, habiendo completado más del 70% de la malla curricular, me encuentro inscrita en el Proceso de TITULACIÓN, modalidad Examen Complexivo, por tal motivo solicito de la manera más comedida se me permita realizar mi investigación para el estudio de caso en la institución que usted acertadamente dirige, el cual estará basado en las secretarias administrativas de dicha institución. Así como también cuando llegue el momento oportuno, se me permita realizar una encuesta a dichas secretarias para recolectar información y poder completar mi estudio de caso.

Esperando su apoyo en este asunto, le agradezco de antemano su colaboración.

Atentamente;

Sadid García Montes
Sadid García Montes

Estudiante de Octavo S.E.B

GAD PR ISLA DE BEJUCAL
RECIBIDO
Fecha: 14 de Agosto del 2020 Hora: ()
Hojas Anexas: -----
Sadid García Montes
SECRETARÍA

ANEXO # 2

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LAS SECRETARIAS DEL GAD PARROQUIAL ISLA DE BEJUCAL

Objetivo: Analizar cómo influye la proactividad de las secretarias en el ejercicio laboral del GAD parroquial Isla de Bejucal.

Instrucciones: lea atentamente cada pregunta y responda de acuerdo a su criterio.

1. ¿Se considera usted una secretaria proactiva?

- Si
- No
- Tal Vez

2. Dentro de las siguientes cualidades, marque con una X las que Ud considera que define a una secretaria proactiva.

Genera cambios	
Pesimista	
Creativa	
Negativa	
Liderazgo	

3. Considera usted que dentro de la institución deberían implementarse talleres de capacitación que generen una conducta proactiva en las secretarias.

- SI
- No
- Tal vez

4. Considera usted, que poseer una actitud proactiva incide en el ejercicio laboral dentro de la institución.
- Si
 - No
 - Tal vez
5. Cree Ud que el ejercicio laboral con el que realiza las actividades en la institución es eficaz.
- Si
 - No
 - Tal vez
6. Dentro de la institución cada que tiempo evalúan el desempeño laboral (ejercicio laboral).
- Trimestralmente
 - Semestralmente
 - Anual
 - Nunca
7. Dentro de la institución existe una comunicación efectiva entre los funcionarios de modo que les permita un efectivo ejercicio laboral.
- Si
 - No
 - Tal vez
8. ¿De qué manera usted puede ser más proactivo?
- Sintiéndose motivado
 - Agradable clima laboral
 - Relaciones laborales efectivas
 - Buen salario

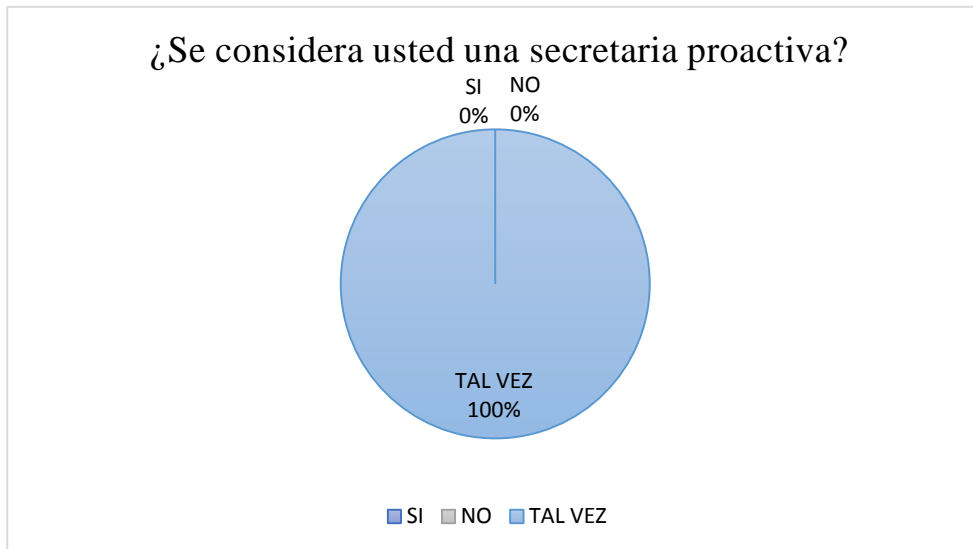
ANEXO # 3. Tabulación realizada de las encuestas aplicadas a las secretarias del GAD parroquial Isla de Bejucal.

1. ¿Se considera usted una secretaria proactiva?

Tabla 1. Secretaria proactiva

PARÁMETROS	FRECUENCIA	TOTAL
SI	0	0%
NO	0	0%
TAL VEZ	2	100%
TOTAL	2	100%

Ilustración 1. Secretaria proactiva



Elaborado por: Sadid García

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada a las secretarias se pudo constatar que el 100% de las secretarias contestó que TAL VEZ poseen una conducta proactiva. demostrando que dichas secretarias no se consideran secretarias totalmente proactivas, tal es el caso que, realizan sus funciones

de manera adecuada demostrando habilidad en ellas pero que no son altamente eficientes en su ejercicio laboral.

2. Dentro de las siguientes cualidades, marque con una X las que Ud considera que definen a una secretaria proactiva.

Tabla 2. Cualidades de una secretaria proactiva

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Genera cambios	2	40%
Pesimista	0	0%
Creativa	2	40%
Liderazgo	1	20%
Negativa	0	0%
TOTAL	5	100%

Ilustración # 2. Cualidades de una Secretaria Proactiva



Elaborado por: Sadid García

Análisis e interpretación

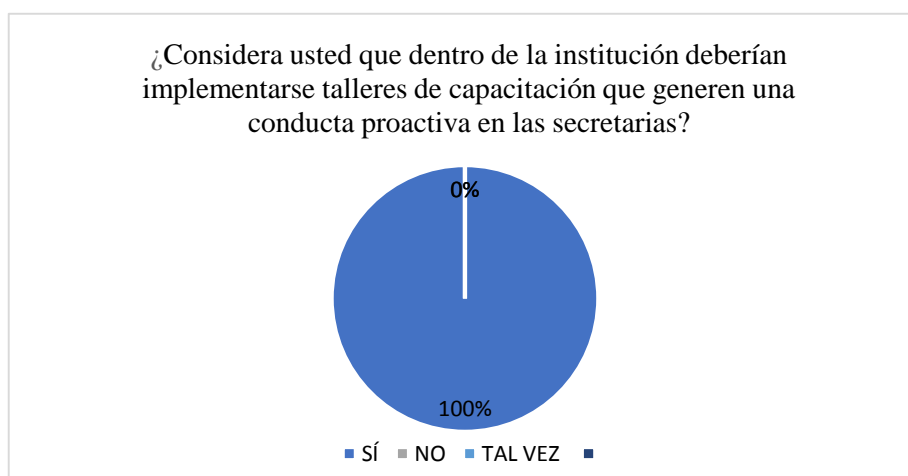
En el antecesor análisis estadístico se muestra que el 40 % de los encuestados definen a la secretaria proactiva con las cualidades de creativa y que genera cambios, el otro 40% también la definen como una persona que genera cambios y que es creativa, mientras que el 20% restante la definen como una persona con liderazgo. Cabe manifestar que las secretarías del GAD parroquial Isla de Bejucal saben y conocen cada una de las cualidades de una secretaria proactiva, pero estas no saben cómo actuar en relación a las mismas.

3. Considera usted que dentro de la institución deberían implementarse talleres de capacitación que generen una conducta proactiva en las secretarías.

Tabla 3. Talleres de capacitación

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	2	100%

Ilustración 3. Talleres de capacitación



Elaborado por: Sadid García

Análisis e interpretación

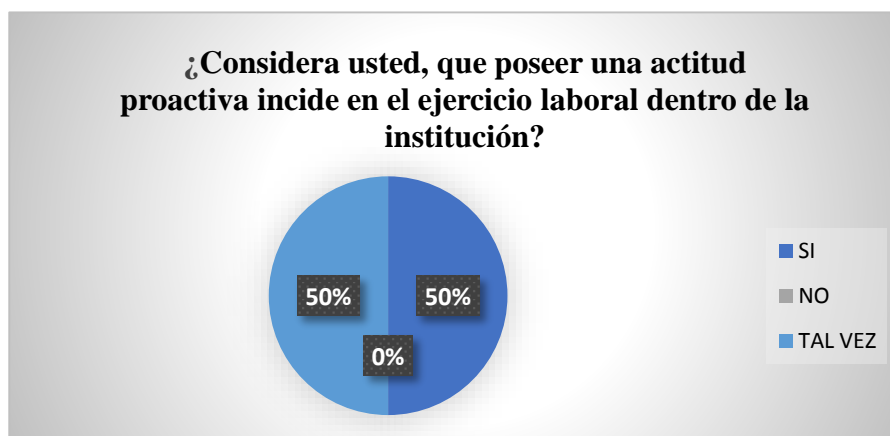
En el presente apartado se logró conocer que el 100% de las secretarías encuestadas consideran que dentro de la institución deben implementarse talleres de capacitación que les ayude reforzar sus conocimientos, actitudes y habilidades para mejorar su conducta y transformarse en secretarías proactivas de tal manera que les permita ejercer su rol laboral (ejercicio laboral) de manera eficiente.

4. ¿Considera usted, que poseer una actitud proactiva incide en el ejercicio laboral dentro de la institución?

TABLA 4. Incidencia de la Proactividad en el Ejercicio laboral.

PARAMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	50%
TOTAL	2	100%

Ilustración 4. Incidencia de la Proactividad en el Ejercicio laboral



Elaborado por: Sadid García

Análisis e interpretación

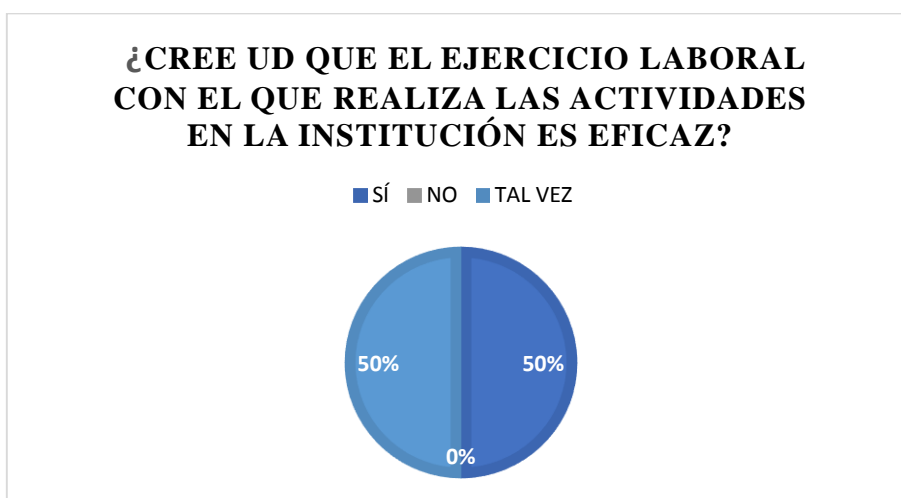
Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestran que el 50% de las secretarías encuestadas consideran que la proactividad SI incide en el ejercicio laboral, mientras que el 50% restante contestó que TAL VEZ. Mediante este análisis se logró conocer que las secretarías de dicha institución consideran que contar con una actitud proactiva es muy imprescindible para la institución, debido a que así podrán mejorar su rendimiento laboral.

5. ¿Cree Ud que el ejercicio laboral con el que realiza las actividades en la institución es eficaz?

Tabla 5. El ejercicio laboral en la realización de las actividades

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	1	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	50%
TOTAL	2	100%

Ilustración 5. El ejercicio laboral en la realización de las actividades



Elaborado por: Sadid García

Análisis e interpretación

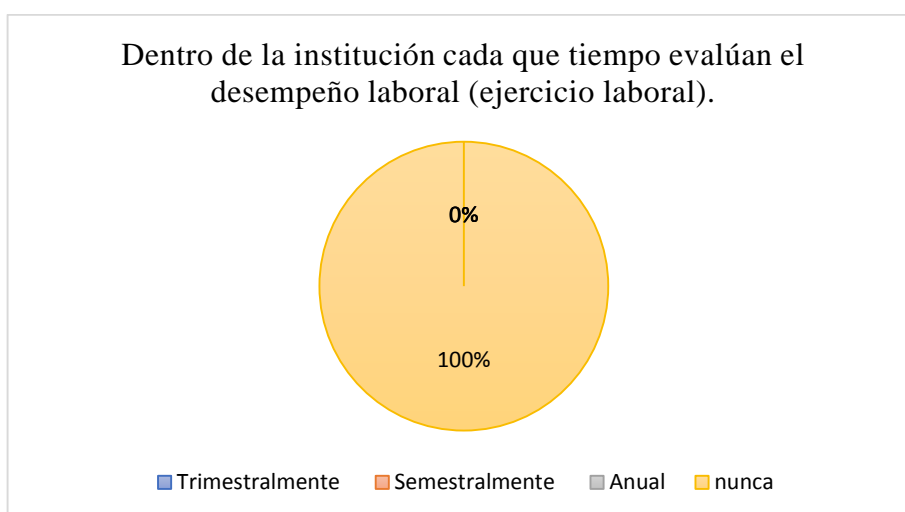
Como resultado de la encuesta realizada se muestra que el 50% de las secretarias encuestadas creen que el ejercicio laboral con el que realizan las actividades en la institución es eficaz, mientras que el otro 50% restante respondieron que TAL VEZ. Por ello se manifiesta que esto se da a causa de no tener una conducta proactiva que les permita desempeñar de tal forma sus funciones laborales dentro de la institución.

6. Dentro de la institución cada que tiempo evalúan el desempeño laboral (ejercicio laboral).

Tabla 6. Evaluación del desempeño laboral

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRIMESTRALMENTE	0	0%
NOSEMESTRALMENTE	0	0%
ANUAL	0	0%
NUNCA	2	100%
TOTAL	2	100%

Ilustración 6. Evaluación del desempeño laboral



Elaborado por: Sadid García

Análisis e interpretación

En el gráfico estadístico realizado de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada se logra demostrar que el 100% de las secretarías encuestadas manifiestan que nunca son expuestas a una evaluación de desempeño, lo cual les afecta de cierta forma porque no se ven en la obligación de mejorar e incrementar su desempeño dentro de la institución.

7. Dentro de la institución existe una comunicación efectiva entre los funcionarios de modo que les permita un efectivo ejercicio laboral.

Tabla 2. Comunicación efectiva entre los funcionarios.

PARAMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50%
NO	1	50%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	2	100%

Ilustración 2. Comunicación efectiva entre los funcionarios.



Análisis e interpretación

En el gráfico aplicado se puede constatar que el 50% de las secretarías encuestadas afirman que SI existe una comunicación efectiva entre los funcionarios de dicha institución que permita un efectivo ejercicio laboral, mientras que el 50% dice que NO hay una comunicación efectiva; mediante esta ilustración se puede observar que la comunicación efectiva entre los funcionarios de la institución no es tan efectiva de modo que esto les repercute en su ejercicio laboral y se ve reflejado en cada una de las funciones que desempeñen la secretarías.

¿De qué manera usted puede ser más proactivo?

Tabla 8. Como ser más proactivo

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sintiéndose Motivado	2	40%
Agradable clima laboral	2	40%
Relaciones laborales efectivas	1	20%
Buen salario	0	0%
Total	5	100%

Ilustración 8. Como ser más proactivo.



Elaborado por: Sadid García

Análisis e interpretación

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, se muestra que el 40 % de las secretarías encuestadas creen que para ser más proactivas necesitan de motivación y de un clima laboral agradable, el otro 40% considera los mismos puntos, pero el 20% muestra que también es indispensable mantener relaciones laborales efectivas. Por ello se considera que una persona proactiva es capaz de lograr que se originen cada uno de estos factores y más, permitiendo un mejor rendimiento en el ejercicio laboral del área a su cargo.

ANEXO # 4. Evidencia fotográfica en la aplicación de la encuesta a las secretarías del GAD parroquial Isla de Bejucal.



Imagen # 1. Entrada al GAD parroquial Isla de Bejucal para realizar las respectivas encuestas.

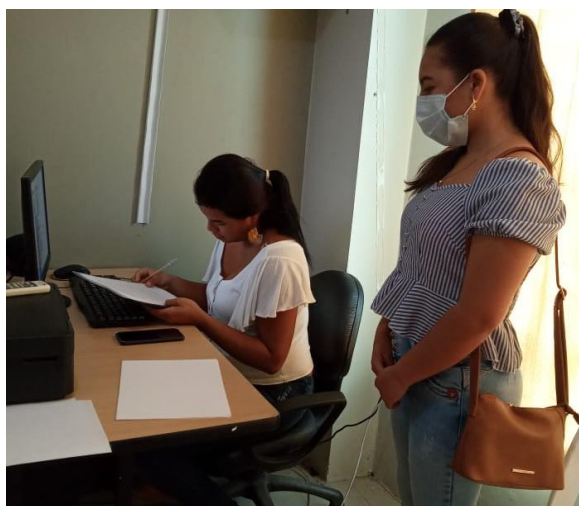
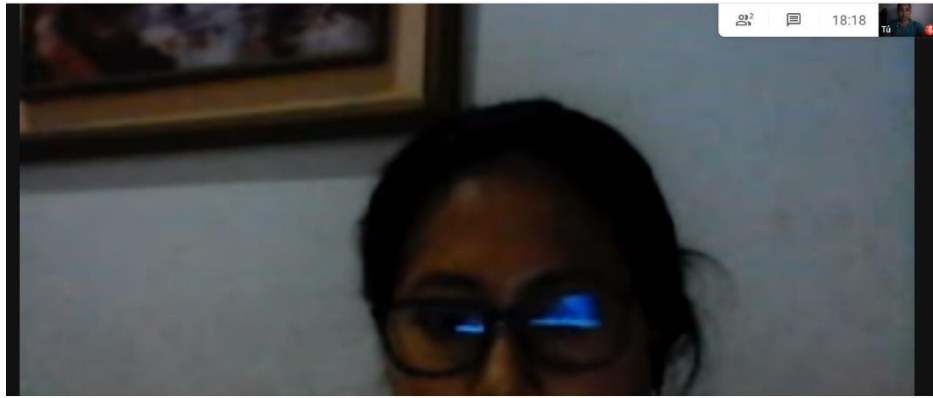


Imagen # 2. aplicando la respectiva encuesta a una de las secretarias de la institución.



Imagen # 2. aplicación de encuesta a la segunda secretaria de GAD parroquial Isla de Bejucal



TUTORIA ESTUDIO DE CASO ^



Presentar ahora ⋮

Reunión con mi tutora de estudio de caso Miss. Kerly Feijóo Rojas, socialización del proceso para el desarrollo del mismo.



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



CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO
PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIA A LA SUSTENCIÓN.

Babahoyo, 02 septiembre del 2020

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N.º **019** con fecha **16 de julio del 2020**, mediante resolución N.º **RES-0039-2020** certifico que el Sr. (a) (ta) **Sadid Anabella García Montes** ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo

PROACTIVIDAD DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN EL
EJERCICIO LABORAL DEL GAD PARROQUIAL ISLA DE BEJUCAL

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

Ing. Kerly Feijoo Rojas, MSc.
DOCENTE DE LA FCJSE.



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



Babahoyo, 03 de septiembre del 2020

En mi calidad de Tutor del del documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo de la Sr. (a)(ta) **Sadid Anabella García Montes** cuyo tema es: **Proactividad de las secretarias y su incidencia en el Ejercicio Laboral del GAD Parroquial Isla de Bejucal**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [5%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el trabajo final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

URKUND	
Documento	ESTUDIO DE CASO -- SADID GARCIA --.docx (D78565778)
Presentado	2020-09-03 10:13 (-05:00)
Presentado por	sagarcia@fcjse.utb.edu.ec
Recibido	kfejoo.utb@analysis.urkund.com
Mensaje	Mostrar el mensaje completo
	5% de estas 11 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

Ing. Kerly Feijoo Rojas, MSc
DOCENTE DE LA FCJSE



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



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **SADID ANABELLA GARCÍA MONTES**, portadora de la cédula de ciudadanía 1207384817, en calidad de autor (a) de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado (o) en SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

PROACTIVIDAD DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN EL EJERCICIO LABORAL DEL GAD PARROQUIAL ISLA DE BEJUCAL.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

Sadid Garcia M

SADID ANABELLA GARCÍA MONTES
CI. 120738481-7