



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

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA**

**DEFICIENCIA DE LA SECRETARIA POR LAS MULTIPLES FUNCIONES**  
**QUE DESEMPEÑAN EN EMSABA EP**

**AUTOR**

**MARIA FERNANDA MODRAGON TUAPANTA**

**TUTOR**

**ABG.DANIEL ALEJANDRO GOMEZ VILLALBA, Msc.**

**BABAHOYO – 2020**





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

### SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

#### MODALIDAD PRESENCIAL

## RESUMEN

El presente estudio de caso parte de la realidad, dando a conocer las deficiencias de las secretarias en sus múltiples funciones a desempeñar en EMSABA EP, el propósito de esta investigación es de indagar cual es la causa que produce dicha situación, en este estudio de caso se utilizó el modelo descriptivo, brindando datos cuantitativos que me ayudarán a describir cuales son los motivos que causaría la falta de un buen desempeño dentro de sus tareas, para cumplir con la información desarrollada se utilizó el método inductivo y la técnica de encuesta de la escala de Likert, basándome en un formulario de preguntas aplicándolo en todas sus secretarias donde se procedió a reunir y a estudiar los datos obtenidos y de tal manera destacar el problema existente. En la investigación realizada dio como resultado, propender a mejorar el desempeño, ya que en la actualidad el nuevo perfil de las secretarias debe tener una gran flexibilidad a fin de ajustarse a diferentes funciones. Por lo tanto, se llega a la conclusión de aplicar, soluciones inmediatas a las problemáticas detectadas, mediante: desarrollo de programas de gestión administrativas. Proponiendo desde la deducción de los resultados, que se obtuvo de esta investigación es de implementar planes de capacitación basados en el mejoramiento de sus actividades labores.

**Palabras claves:** Múltiples funciones, desempeño, deficiencias, Productividad laboral,





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

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

## ABSTRACT

This case study starts from reality, revealing the deficiencies of the secretaries in their multiple functions to perform in EMSABA EP, the purpose of this research is to investigate what is the cause that produces this situation, in this case study The descriptive model was used, providing quantitative data that will help me describe what are the reasons that would cause the lack of a good performance within their tasks, to comply with the information developed, the inductive method and the scale survey technique were used of Likert, based on a question form applying it to all his secretaries where they proceeded to collect and study the data obtained and in such a way highlight the existing problem. In the research carried out, the result was to tend to improve performance, since at present the new profile of secretaries must have great flexibility in order to adjust to different functions. Therefore, it is concluded to apply immediate solutions to the problems detected, through: development of administrative management programs. Proposing from the deduction of the results, which was obtained from this research is to implement training plans based on the improvement of their work activities.

**Keywords:** Multiple functions, performance, deficiencies, Labor productivity

## INDICE DE CONTENIDO

<b>CARATULA</b> .....	<b>1</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>3</b>
<b>INDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>DESARROLLO</b> .....	<b>7</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>8</b>
<b>SUSTENTO TEORICO</b> .....	<b>9</b>
Técnicas secretariales.....	14
<b>TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>17</b>
Situaciones destacadas.....	18
Resultados obtenidos.....	19
Tabla 1. Deficiencia de la secretaria.....	19
Tabla 2. Múltiples funciones.....	20
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>21</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>22</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>23</b>
<b>ANEXO ENCUESTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA</b> .....	<b>24</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está vinculado con las siguientes líneas de investigación que sigue la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, en la Gestión y Administración Pública con la sub línea Actividades de Nivel Ejecutivo de las secretarías esto se llevó a cabo en EMSABA Empresa Municipal de Saneamiento Ambiental situada en la ciudad de Babahoyo, es una Organización Pública perteneciente a la provincia de Los Ríos, cuya jornada es matutina y vespertina. Esta se encarga de atender las necesidades de los habitantes de esta ciudad ofreciendo servicios en todas las fases y procesos de las necesidades de los ciudadanos.

Las labores administrativas en cualquier organización son actividades que exigen un nivel de compromiso y habilidades necesarias para las personas que las desempeñen, debido a que en la actualidad el desempeño individual está íntimamente ligado con la productividad organizacional, por tal razón el talento humano que ejecuta las labores de asistentes administrativos, contables y secretariado, deben poseer un sin número de cualidades y aptitudes que les permitan el correcto desenvolvimiento dentro del puesto de trabajo. (UCHUBANDA , 2019)

Esta investigación se ha seleccionado como objeto de estudio a EMSABA EP, para encontrar las principales falencias en el campo administrativo del departamento de Catastro. Por esta razón surge la necesidad de efectuar una prolija búsqueda de causas que ocasionan el bajo desempeño laboral en ciertas secretarías, debido que esto a generando ingente dificultad al gestionar sus actividades esto ocasiona un gran malestar en el entorno empresarial, del cual de ellas depende el buen funcionamiento de la empresa, y se requiere de un buen manejo en el ejercicio de su profesión.

Las secretarias deben encargarse de las funciones y responsabilidades muy diversas en relación con las obligaciones de la entidad, es por este motivo que debe procurarse en una formación integral que le fortalezca los conocimientos esenciales, completamente relacionados con sus tareas y a la vez le conceda estar a la altura de la profesionalidad que requieren. El papel fundamental de la secretaria ha ido evolucionando en estos últimos años, ya que anteriormente requerían de pocas gestiones, pero actualmente ellas son el pilar fundamental en el sostenimiento y desarrollo de sus tareas.

La metodología que fue designada para esta investigación fue el método deductivo, en este caso sirvió como estrategias para deducir información acerca de este problema, que parte de lo general a lo particular de tal manera que permitió obtener conocimientos globales y precisamente a establecer resoluciones. Además se realizó un análisis cualitativo en la que me permitió extraer conocimiento acerca del problema planteado, tomando como mecanismo la recolección de datos, la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento dirigido a todas las secretarias de EMSABA E.P, todo esto facilitó a analizar la indagación obtenida, logrando descubrir la solución al problema correspondiente, como es la deficiencia que tienen las secretarias en el desempeño de sus múltiples funciones

En el siguiente estudio de caso que fue realizado en EMSABA E.P Empresa Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo tiene como objetivo descubrir una solución para todas estas secretarias con deficiencia en sus múltiples funciones que desempeñan, es por esta razón que se ha implementado un plan de capacitación puesto que esto les ayudará a mejorar sus habilidades y conocimientos con el fin de que logren realizar sus tareas de una manera efectiva.

## DESARROLLO

La Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA E.P es una de las organizaciones más importantes de la sociedad babahoyense situada en las calles (Av. General Barona y A. Calderón. C. C. Guillermo Baquerizo) ubicada en el primer piso, presidida por el Ingeniero José Fernando Gonzales Tobar en calidad de Gerente General , Organización que desde 1995 atiende las necesidad de brindar servicio de agua potable , actualmente llegando hasta el momento en dar servicios con el componente más vital en la tierra que es el agua potable a más de 14.300 usuarios con micro medición y 4.450 usuarios con guías de agua, aplicando cada vez más cobertura de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en sectores carentes del mismo. De modo que en esta institución es donde se ejecutará este estudio de caso.

## JUSTIFICACIÓN

Este estudio tiene como finalidad ejecutar estrategias, aplicando métodos para conocer las falencias en el desempeño de las actividades secretariales, que posibiliten el proceder a desenvolverse de forma eficiente en la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, por lo tanto las secretarias de esta institución necesitan de capacitación para mejorar las técnicas administrativas en la oficina como son: las técnicas de secretariado, técnicas de comunicación escrita, técnicas de archivo, técnicas de comunicación oral y atención al público , mecanografía audiovisual, información básica , ofimática básica, seguridad e higiene personal, la cual necesitan conocer para ponerlas en práctica y mejorar su desempeño.

La cooperación del presente estudio, se fundamenta en el desenvolvimiento burocrático que ejercen las secretarias en esta institución, afín de fortalecer su desempeño profesional a través de distintas técnicas, que servirán como herramienta principal que facilite mejorar las deficiencias en su trabajo y haga notar en todas las áreas de esta institución, creando una atmósfera de

entusiasmo y superación, es importante saber identificar observar y analizar todo lo referente a esta investigación para poder influir dicha estrategia.

Esta investigación está orientada a las secretarias del departamento de Catastro, que carecen de experiencia en esta Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, implementando nuevas estrategia para así lograr mayor eficiencia en las tareas múltiples a desempeñar, de manera que procedan a desplegarse con facilidad, impulsando mejorar la capacidad colaborativas, obteniendo éxitos en sus rendimientos, puesto que cada una de ellas lograrán aportar con una buena calidad de trabajo en este ambiente laboral, fomentando una sensación de certeza y progreso tanto personal como profesional, llevando la empresa para delante, hacia las metas propuestas.

## OBJETIVOS

Determinar la importancia del entendimiento de las actividades que realizan las secretarias, así mismo de cooperar en diversas gestiones a desempeñar en esta organización, en el cual incluiremos las múltiples funciones como medio de trabajo primordial en el departamento de Catastro de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, adquiriendo mediante la referencia procedente a esta indagación de campo, detectar las dificultades y así influir aportando sugerencias a futuro principalmente con el propósito de lograr excelente rendimiento.



## SUSTENTO TEÓRICO

### Secretaria

En términos clásicos se entiende como secretaria mujer que redacta correos, amplifica la agenda de las juntas, soluciona las tareas de tramitación y archivo de diferentes escritos .Pero durante esta nueva época la fama de las secretarias ha ido transformándose considerablemente: actualmente ha pasado hacer una de las personas extraordinarias para sus superiores a tal grado de lograr realizar sus actividades con un gran compromiso teniendo seguridad en lo que realiza. En toda empresa necesitan del secretariado ya que es un recurso muy importante que posee una institución, ya sea en empresas públicas o empresas o empresas privadas .La secretaria coopera al activo al activo desempeño de una entidad por medio de su ocupación reservada, organizada y sistemática. Bozada Sara & Cañarte, (2017)

La secretaria ejecutiva es fundamental en las empresas públicas, incluso en las instituciones de servicio, es indispensable contar con el apoyos de ellas, por que dispone de mucha eficiencia en las tareas empresariales , es necesario que la empresa cuente con personas eficientes para que realice este cargo , puesto que toda actividad que se lleve a cabo será la responsable de confrontarlo , sin embargo las secretarias del Departamento de Catastro de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, no cuentan con la capacidad adecuada para desempeñarse en esta actividades secretariales, por esta razón se necesita contribuir mucho en ello.

### Misión de la Secretaria de la Gestión Pública

Dirigir y liderar la manifestación y persecución de la diplomacia para la vigorización del servicio administrativo de la burocracia, por medio del plan o ejecución de herramientas de orientación y tramitación, lo mejor para el crecimiento del establecimiento. El perfeccionamiento

al ayudar a los individuos de esta sociedad , la disposición y gestión de acontecimientos empresariales , la administración de métodos comunales de registros documentales de valor documental y la disposición de la diplomacia de técnicas universales de participación y progreso científico completamente burocrático municipal. Tuiran, (2020)

## La secretaria en la actualidad

En el interior del sector laboral la figura de la secretaria administrativa ,ha tomado un camino modernizado debido a las nuevas tecnología que se ha presentado en nuestro mundo, como resultado de diferentes peticiones de los usuarios, de las instituciones y país en general, originario de diversas causas como es la universalización, patrimonio y la política. Antiguamente las obligaciones eran pocas y entonces las tareas eran más fáciles de realizar. La cual esta rama de secretariado ha ido evolucionando debido a la investigación de nuevas necesidades, como nuevas máquinas, nuevas obligaciones y formación laboral, en el avance de nuevas de grandes competencias encaminadas a grades especialidad.

El cargo de una secretaria esta modernizado a nivel mundial, a medida que cambia todo están se ven obligadas a cambiar, cada minuto es significativo en el desarrollo de nuevos sistemas en el que se van a ejecutar y estos pasarían a ser suficientemente fundamentales. Hoy en día es muy indispensable contar con nuevos sistemas como es la tecnología, esta proporciona una mejor comodidad al efectuar las actividades administrativas, además tener una formación constante en la que la persona se educa con el fin de lograr un superior intelecto y ejecutarlo acorde con su profesionalidad. Ordoñez & Sánchez, (2018)

El saber tomar la medida correcta es una habilidad principal de un profesional que ha obtenido preparaciones notables ya sea a lo largo de sus estudios o su experiencia laboral, por tal

motivo si un trabajador tiene ese desplazamiento en la gestión administrativa, esto se reflejara en el rendimiento institucional. Uno de los métodos que siempre ha resultado a través del paso del tiempo, en concepto a la obtención de personal relevante en el tema, es capacitar de manera continua, es hacer que los colaboradores siempre detallen con nuevas formas y confiables para seguir realizando el mandato.

#### Actividades de las secretarias

- Organizar y vigilar el aseo de la oficina que siempre este limpia e impecable.
- Recolectar documentos, sellar, fechar, clasificar y repartirlos hacia otros departamentos.
- Tomar dictados en las reuniones, en muchos directamente en la computadora.
- Recibir y realizar diferentes llamadas.
- Ajustar, afirmar y tener presente todas las actividades programadas de sus jefes sea interna o externa.
- Agrupar, clasificar, examinar y archivar diferentes tipos de documentos.
- Realizar actividades referentes al sistema informático.
- Redactar diferentes documentos como memorándum, solicitudes entre otros tipos de documentos relacionados a su área.
- Preparar reuniones, congresos departamentales, juntas de consejos, etc.
- Atender al público y resolver inconvenientes en caso que se presenten.
- Procura dirigir los estados contables de la oficina como caja chica, comprobantes de gastos, todo aquello que ingrese y egresen la empresa.
- Tener en completo orden y actualización los archivos de documentos.
- En algunas ocasiones, organiza eventos.

## COMPETENCIAS FUNDAMENTALES

- Entender y solucionar con eficacia y excelencia en diferentes actividades dentro de la oficina.
- Tramitar las diferentes maneras de dialogar en el universo de los laborales así como distintos planes con el fin de solucionar inconvenientes.
- Ejecutar diligencias burócrata con superioridad de servicio.
- Afrontar la anticuada tecnológica.
- Reconocer la transformación como un reto firme y estable de la existencia.
- Adjuntar y estimar ideas de los consumidores como un componente esencial a
- desarrollo institucional.

### Competencias Comunicativas:

- Emplear la locución verbal y escrita que se conceda una vinculación extensa de manera interna de la institución como con el medio externo, sujeto al idioma.

### Competencias expresivas:

- Aumentar la afectividad moral para su adaptación laboral.
- Aumentar la imaginación para que le facilite originar réplica novedosa a las circunstancias repentina o innovadoras ocasiones.
- Manejar distintos leyes de información de acuerdo a la modernización de dispositivos electrónicos.
- Aumentar conocimientos administrativas en la que favorecen intervenir, comunicarse y conducir al área que se desarrollan.
- Comprender las técnicas de indagación. A.N.E.P., (2017)

EL problema que afecta a esta empresa está vinculada con los individuos que no poseen experiencias , en este Departamento de Catastro de EMSABA- EP , específicamente enfocado a las secretarias , puesto que esto se evidencia al momento de ejercer su cargo como profesionales ,la falta de conocimiento de las técnicas secretariales a afecta mucho no solo a ella sino a la empresa en general , el mal manejo de una persona ocasiona grandes problemas a la empresa , por lo consiguiente se debe aplicar otra técnica para resolver esta dificultad.

La carencia de conocimiento en las secretarias causa un gran efecto negativo , al momento de ejercer sus tareas diarias en la empresa , de manera que poco interés se le ha otorgado a esta situación , la falta de conocimiento es un gran problema que causa una inmensa demora y confusión en las gestiones relacionadas a esta área, todo esto demuestra una mala imagen , visto que ellas proporcionan un íntegro servicio y un buen desempeño para ofrecerlo a la ciudadanía, por lo tanto este Departamento de Catastro de EMSABA- EP, si no se toman las medidas necesarias, en un futuro pueden realizar una auditoría, y ser sancionadas por el mal desempeño laboral.

### Desempeño laboral

Las palabras desempeño laboral se relaciona con las labores que realizan los empleados y no solo se refiere a las actividades que realiza diariamente, por lo tanto estos elementos son: el desenvolvimiento (habilidades, excelencia y rendimiento, de manera que todo esto genera un gran progreso en las funciones empleadas), conducta formativa (el beneficio de las horas laborables, el acatamiento de las leyes de seguridad y vitalidad en el empleo) y las capacidades propias que se enlazan con la calidad diferentes actividades o funciones, estas se encuentran vinculadas notoriamente en medio de los elementos que determinan en el ejercicio profesional y capacidad comprobada. Ecu Red (2009), MACKLIFF (2016) pag.11 pdf

Debido a la deficiencia del desempeño laboral, que se encontró en esta Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, obliga la necesidad de implementar las más importantes técnicas secretariales, ya que si no se las ejecuta, en un futuro puede ocasionar muchos inconvenientes para esta institución, se ha observado que para realizar sus múltiples funciones necesita intermediar otras personas para realizar dicha tarea, y cuando no esté presente esa ayuda va ocasionar un inmenso problema, considerando que ellas pueden ser capaces de desarrollarse por sí sola y dedicarse a adquirir conocimientos. A continuación se detallan algunas técnicas que servirán a fortalecer sus conocimientos.

## TECNICAS SECRETARIALES

### Técnicas de Archivo

Lo cual facilita sistemas actualizados por medio de técnicas efectiva, acumulación de datos o técnicas de archivo todo esto proporciona ligereza y concisión a las labores que despliega y realiza una secretaria, a continuación se muestran algunas maneras de archivar que son: alfabética, numérica, geográfica, por asunto o tema, y por último por orden cronológico, todas estas técnicas se emplean a nivel burocrático que otorga facilidad y precisión de las tareas.

### Técnicas informáticas

En la actualidad entramos en diversas en diversas modificaciones en el campo administrativo asociada al manejo de conocimientos tecnológicos para la interacción o comunicación TIC. Modificaciones definidas en primordial ciclo, en el manejo de nuevos sistemas mecanizado la cual mejora el manejo en el interior de la institución en la seguridad que guardan al procesar el perfeccionamiento de las actividades que se transfieren a la sociedad. Luego la

interacción de una red de tecnología afiliada en que promueve el progreso de un mejor rendimiento en el ámbito interactivo con la sociedad y administraciones sin mirar hacia el pasado si no al presente en dirección a la nueva administración digital. BOE.es - Documento BOE-A., (2014)

### Técnicas contables

El manejo de la contabilidad es muy importante en una secretaria ya que debe poseer conocimientos contables para llevar un registro organizado de ingreso y egreso de la institución. El cálculo económico mantiene como propósito la referencia financiera-económica muy imprescindible para una entidad. Todo esto llevara hacia el logro de metas contables obligadas a aprehender, cuantificar inventarios, series producidas por las transacciones efectuadas por entidades y manifestar este aviso de manera apropiada. Las técnicas contables está constituida de cuatro estados con utilidades distintos: estudio de información, cálculo y precio de flujo, lista calculable de compraventa, aplicaciones afiliadas a estos registros financieros Rajadell .M.Trullás.O.Simo.P, (2014).

### Técnicas de redacción

Únicamente escribir no lo es todo , es importante al componer algún documento escrito se lo realice con rigor, innovación, brevedad y transparencia; dicho de otra manera, que se escriba correctamente , a fin de alcanzar las metas, comprender lo necesario que es la gramática, siempre darse cuenta del mínimo error que se oculta en lo cometido pues encaminarse hacia las reglas comunes y principales dejando un buen perfeccionamiento a todo mensaje escrito, también tiene que ser convincente si se quiere llegar a la meta propuesta que es llegar a transmitir un mensaje de manera correcta y que no sea confusa. Saad, (2014)

Es la correcta utilización de las palabras , es decir , cuando se debe escribir con letras mayúscula, con acento y los signos auxiliares , ya que al momento de redactar un documento pueda ser interpretado y comprendido adecuadamente al momento de leerlo debido a la dificultad que se presenta en este Departamento de Catastro de EMSABA E.P , hemos determinado fomentar esta técnica hacia estas colaboradoras de esta área, para así mejorar el lenguaje escrito y saber representarlo en el lenguaje oral , puesto que mantener una excelente ortografía aumenta la calidad empresarial.

### Técnicas de comunicación oral

Es un acto promediado o auténtico, que acontece en varias circunstancias en el ámbito personal o laboral, en la cual interactúa una persona con otra. Este se lo realiza constantemente debido, ya que debido a este medio posibilita a todos los individuos vincularse a la colectividad, civilización y acontecimientos. Absolutamente todos dialogamos de forma natural cuando interactuamos usamos diferentes signos lingüísticos (expresiones o atreves de señales, figuras, mímicas, ejemplos, símbolos) utilizando todas estas expresiones nos permitirá comunicarnos de manera fácil y convenciendo atreves del mensaje que se transmita.

Una adecuada interacción nos lleva al éxito y favorece a relacionarnos con los demás. Sin embargo, un escaso asunto fracasante- posiblemente perjudicial-que la incompetencia de comprender y que nos puedan comprender. En relación con este tema, decimos que la interacción es la base fundamental para obtener un buen prestigio profesional, ya que este vínculo permite tener un carácter comunicativo con nuestra sociedad. La destreza que tenemos todos los individuos al momento de interactuar de diferentes maneras. El valor de lenguaje de las personas, se lleva a efecto, métodos simbólicos usualmente (del habla o lenguaje) y que es precedente al meditar. Prof. Dr. VERA, (2014)



La comunicación oral incide mucho en las secretarías ejecutivas puesto que este medio se podrá expresar de manera clara y anunciar aspectos importantes al transmitir un mensaje .Por medio de la comunicación oral se lograra dar un buen trato, solucionar problemas, dar un buen trato y siempre aprehender a escuchar para luego expresarse de forma adecuada, además se debe tener un alto nivel de comunicación oral empezando por las comunicaciones intrapersonales, interpersonales y comunicación pública.

### Técnica de Protocolo

Una de las normas fundamentales de la sociedad es saber comportarse, a más de ofrecer un bien para así progresar en el universo laboral, hay que conocer la forma de expresarlo, por lo tanto es valioso utilizar esta técnica de protocolo. El raciocinio hacia estas técnicas contribuyen establecer una apariencia externa, cooperando en ejecutar con artimaña, habilidades, técnicas de un plan, preparación, disposición, realización y conducta en un acontecimiento, es decir fundamentalmente lo que es el protocolo, en conclusión es una habilidad de ser comunicativamente sabio relacionándose con los demás. Estas reglas desempeñan un nivel muy alto en la sociedad tratándose al estilo de doctrinas de conexión colectiva, la interacción la apariencia y la ciencia de la conducta. Llor & Cedeño, (2018)

Si se pone en práctica todas estas técnicas secretariales ayudará a formar los conocimiento hacia la excelencia, es por ello que es muy conveniente brindar capacitaciones en una institución, puesto que produce un aumento de la productividad y calidad laboral. Algunas organizaciones piensan que no son necesarias las capacitaciones pero en sí, de esta se obtiene buenos resultados, por esta razón debe haber una constante actualización de conocimientos y encaminar la organización hacia la cima.

Estar seguro de lo que hacemos es una elección correcta, es una de las habilidades principales que posee un trabajador administrativo y la obtenido mediante informaciones principales en el transcurso de su formación como estudiante o durante el ejercicio de su profesión, por esta razón si un empleado posee estas talento en las labores de su actividades empresariales, será evidenciado por su productividad en la organización .Una de las técnicas que continuamente se producido en el transcurso diario, la noción de particular sobresaliente al asunto, es instruir de forma constante , es realizar que los trabajadores públicos constantemente consideren estrategia nuevas y contar con una seguridad personal para ejecutar dicha actividades. GRANADOS, (2020)

Una empresa de servicio es muy importante para la sociedad debido a esta permite satisfacer los necesidades de los consumidores, la función principal de esta es brindar un servicio de calidad empezando desde la parte interna y contando con profesionales que ayuden a la organización como es las secretarias que la da estabilidad a un departamento determinado, para así poder cumplir con la comunidad y lograr las metas propuestas, una empresa es el núcleo principal para poder realizar procedimientos en el ámbito administrativo y para ello deben de contar con una colaboradora para ayudar a la empresa.

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo de investigación: En el presente estudio de caso se aplicó el tipo de investigación descriptiva, porque permite describir toda la indagación en el lugar de estudio, mostrando la verdadera realidad de lo que acontece en esta área investigada, por lo cual me permitió detallar y analizar las variables implementadas a este estudio investigativo, y a la vez, es verídica la información, que ha sido indispensable para el soporte hacia el crecimiento de este estudio.

Método aplicativo : Para esa investigación se utilizó el método deductivo, en el que se logró distinguir los hechos problemáticos, que se descubrieron en esta empresa pública, que parte de lo general a lo particular, puesto que ha sido analizada de manera correcta mediante la recolección de datos, se establecieron estrategias para evidenciar las dificultades que se presentó en este lugar de estudio, y de esta manera me permitió idear algunas conclusiones en general vinculadas a esta investigación.

Técnica aplicada: Mediante la recopilación de información de este estudio, se aplicó como técnica ,la encuesta que es un instrumento muy importante , en el cual me ayudó a obtener información relevante para desarrollar con éxito mi trabajo de investigación; se ha seleccionado este tipo de técnica que favoreció ,al momento de analizar mi temática , en la se presentó una gran dificultad en esta Organización Pública de “EMSABA EP”, permitiendo una mayor seguridad y rapidez en mi estudio de caso, logrando obtener buenos resultados.

Instrumento Empleado: En la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental del Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos, lugar donde se llevó acabo un cuestionario de preguntas objetivas de acuerdos con las variables planteadas en la temática de estudio, en la que se utilizó como herramienta la escala de Likert, a las secretarias del departamento de Catastro, este cuestionario se elaboró con la finalidad de analizar las respuestas, y así todo esto servirá para darle solución a dicho problema.

## Resultados obtenidos

La encuesta estuvo dirigidas a las secretarias del Departamento de Catastro en la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental del Babahoyo, específicamente a las que no poseen

conocimientos en técnicas secretariales debido a su inexperiencia, posteriormente le daremos a conocer los resultados obtenidos mediante dos preguntas planteadas de las variables como son las variables dependiente y la independiente del tema, representadas en tablas y gráficos.

### Situaciones detectadas

Mediante la siguiente encuesta, se pudo detectar la problemática referente a la carencia de conocimiento en las múltiples funciones a desempeñar en el área administrativa, todas estas actividades deben ser ejecutadas de manera adecuada dentro del área estudiada y favorezca tanto a los empleados como a la empresa en general, demostrando un excelente rendimiento en el desempeño de las actividades que día a día realizan las secretarias, sin duda este departamento de Catastro, es un área muy esencial, en la cual complementa mucho a la empresa “EMSABA E.P”.

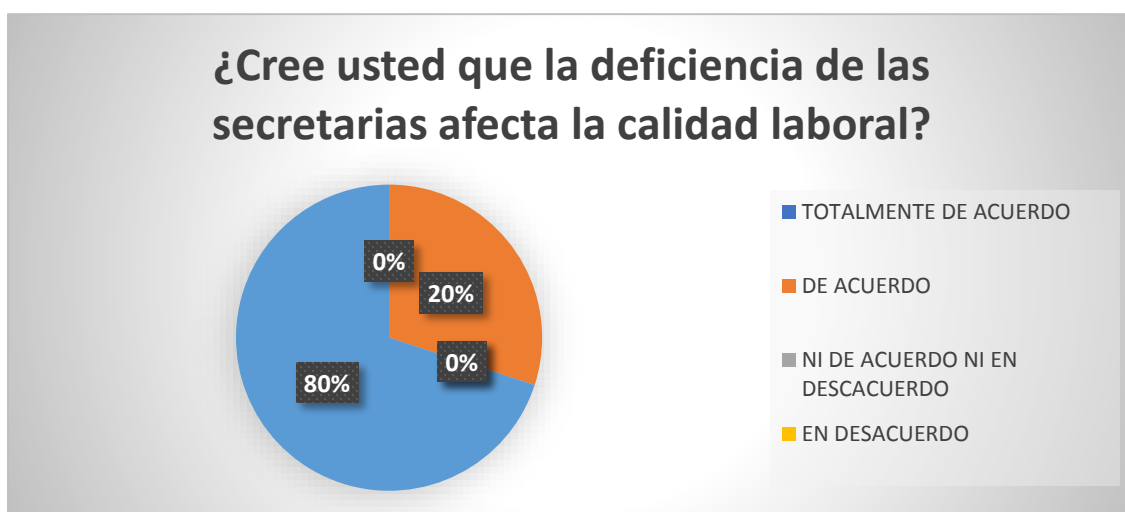
Con el fin de encontrar soluciones a esta problemática se ha decidido implementar estrategias, con el propósito de mejorar la situación actual que se presenta en el interior de la organización, con las secretarias del Departamento de Catastro, este programa de capacitación cooperará en adquirir nuevos conocimientos sobre las técnicas secretariales, lo cual todas estas técnicas les ayudará a desenvolverse de manera eficaz y eficiente, obteniendo una mejor calidad en el desempeño como profesional y será de gran productividad para la institución.

TABLA N° 1 DEFICIENCIA DE LA SECRETARIA

<b>¿Cree usted que la deficiencia de las secretarias afecta la calidad laboral?</b>			
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PORCENTAJE ACUMULADO</b>
Totalmente de acuerdo	<b>2</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>
De acuerdo	<b>1</b>	<b>20%</b>	<b>30%</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
En desacuerdo	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
Totalmente en desacuerdo	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** MARIA FERNANDA MODRAGÓN TUAPANTA



**Análisis:**

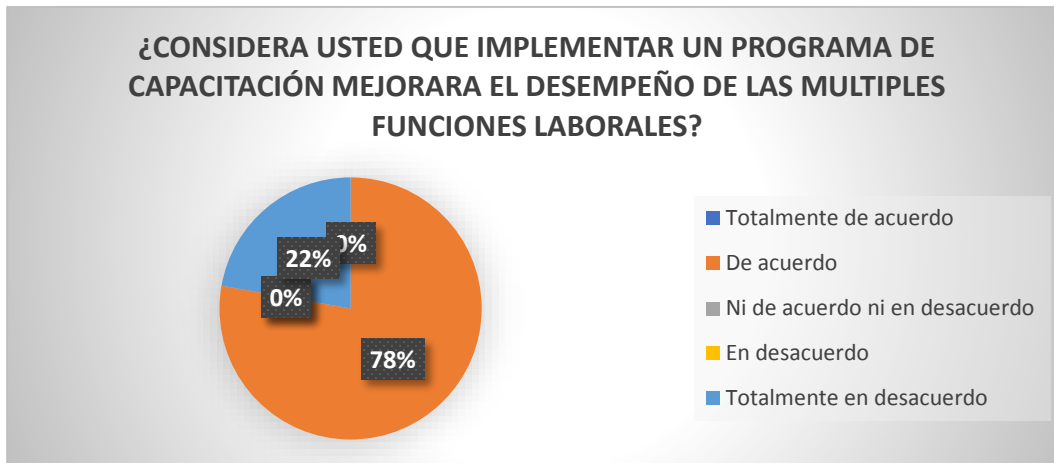
El resultado obtenido mediante el gráfico N°1 nos indica que 80% consideran que están totalmente de acuerdo que la deficiencia de las secretarias si afecta a la calidad laboral mientras que el 20% está de acuerdo.

TABLA N° 2 MULTIPLES FUNCIONES

¿CONSIDERA USTED QUE IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MEJORARA EL DESEMPEÑO DE LAS MULTIPLES FUNCIONES LABORALES?			
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
De acuerdo	2	78%	78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%
Totalmente en desacuerdo	1	22%	22%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** MARIA FERNANDA MODRAGÓN TUAPANTA



**Análisis:**

Según la evidencia del gráfico N° 2 nos muestra que el 78% se encuentra de acuerdo a que se implemente un programa de capacitación, mientras que el 22% considera que es poco importante implementarlo.

## Soluciones Planteadas

Por medio de esta técnica de recolección de datos, de la misma manera que se usó para adquirir información de datos verdaderos ante el tema expuesto, el instrumento empleado fue el cuestionario, se formuló con el propósito de que puedan desempeñar sus labores de manera eficiente en la empresa antes mencionada, ya que la falta de experiencia es un elemento muy importante a tratar dentro de esta institución, por lo tanto, necesitan de mucha ayuda para poder conseguir un buen rendimiento al momento de realizar sus múltiples funciones, en la cual posteriormente se plantea las soluciones:

Debido a la inexperiencia se sugiere implementar un plan estratégico, que es implementar capacitaciones a todas las secretarías del departamento de Catastro de EMSABA EP, la cual es muy importante para esta área que se realice esta ayuda ya que nunca ante lo habían obtenido, este nuevo plan estratégico es para las secretarías, para que mejoren sus habilidades y conocimiento y pueden desenvolverse de una manera más efectiva. Es por ello, nace esta necesidad de buscar una solución para todas estas secretarías con deficiencias en sus múltiples funciones a desempeñar, la cual sugiero que estas capacitaciones serán impartidas los días viernes y sábado durante 1 año y medio, o de acuerdo al desarrollo de cada empleado serán establecidas las fechas.

Esta nueva oportunidad se le otorga a todas estas secretarías que están a cargo de esta empresa de servicio y su servicio debe de ser muy eficiente, además debe de estar altamente preparado, ya que ella se debe a la ciudadanía, esta propuesta se establece a todas las secretarías de este departamento, a ellas se debe una capacitación más especial que a todas las que conforman esta empresa, ya que a medida que pasan los años todo va cambiando, y por ello debería capacitarse toda empresa aprovechando esta oportunidad muy importante. Pero específicamente a las secretarías que no posean experiencia, esto se llevara a través de talleres, pero más se basara en la práctica, con el fin de desarrollen sus habilidades profesional.

## CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación podemos finalizar que la secretaria es un recurso indispensable para la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental del cantón Babahoyo, y su desempeño debe de ser eficiente , la problemática que se observó , que las secretarias poseen deficiencia al realizar sus múltiples actividades ,ocasionando problemas tanto internos como externas, ya que es una empresa que brinda servicio , y se debe a la comunidad, al tener una falla internamente se refleja hacia los usuarios ocasionando un gran problema en muchos casos puede ocasionar conflictos .la calidad siempre se ve reflejada en los empleados administrativos.

Debido a la falta de conocimiento que poseen las secretarias provoca un gran malestar por parte de sus compañeros de trabajo ,ya que tiene que buscar quien le realice sus tareas , para ello debe de tomar conciencia y buscar adquirir conocimientos que es de mucha ayuda , así no tenga la suficiente experiencia laboral , tomar conciencia y de las labores a realizar , ya que tiene un cago muy valioso y fundamental , se considera así porque si no está el jefe esta ella haciéndose cargo de todo las obligaciones que encuentran plasmadas la organización.

En la empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental del Cantón Babahoyo se ejecutó un plan estratégico donde las secretarias serán las beneficiadas, fomentando conocimientos atreves de la capacitación sobre las técnicas secretariales ,aquello le ayudará a educarse como profesional transmitiéndolo durante el manejo en la oficina, todo esto se verá reflejado de forma positiva en el desempeño laboral de las secretarias, por esta razón es necesario aprovechar la oportunidad que se presenta ,de adquirir conocimientos a través de la capacitación y lograr el objetivo deseado.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo , debe tomarse todas las actividades con mucha responsabilidad y no dejar pasar por desapercibido toda anomalía que se presente en dicha institución, es muy importante que pongan en práctica sus conocimientos adquiridos en cada una de sus funciones , puesto que esta le ayudará a mejorar su desempeño laboral, con el objetivo de obtener una buena calidad en la organización , por esta razón la capacitación es un método que ayudará a solucionar esta problemática que poseen las secretarias de esta institución , se debe tomar las medidas necesarias , debido a que en este mundo estamos sujetos a cambios constantes y todo va evolucionando a medida que pasen los años y por esta razón es importante que se obtenga una capacitación constante para enriquecer los conocimientos y ponerlos en práctica en las múltiples funciones a desarrollar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Lojo, M. (1999). Escritoras y secretarias. *Telar 19*, 12-13. Obtenido de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-EscritorasYSecretarias-5628324.pdf>  
(Estefania Macliff, 2. p. (s.f.).
- A.N.E.P. (2017). PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO DEPARTAMENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR. *Consejo de Educacion Tecnico Profesional*, 1-9. Obtenido de <https://planeamientoeducativo.utu.edu.uy/sites/planeamientoeducativo.utu.edu.uy/files/2017-12/tecnicas-secretariales-IV.pdf>
- Arce, J., & Macias, J. (s.f.). EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y LA DEMANDA EN EL MERCADO LABORAL DE. *Licenciada*. Universida Tecnica de Manabi, Portoviejo. Obtenido de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/106/1/EL%20PERFIL%20PROFESIONAL%20DE%20LAS%20SECRETARIAS.pdf>
- BOE.es - Documento BOE-A. (2014). -9741. Obtenido de <https://www.boe.es/eli/es/rd/2014/09/19/806>,  
BOE.es - Documento BOE-A-2014-9741.
- Bozada Sara, & Cañarte, T. (2017). Algunas consideraciones sobre el desempeño de la secretaria ejecutiva. La nueva tecnología, herramienta fundamental. *Dominio Cientifico*, 1-12. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/>
- Dr. VERA, F. (2014). *COMUNICACIÓN EFECTIVA*. Mediador Prof.MA&DEA. Obtenido de [https://alumnosfermeriauaac2014.files.wordpress.com/...PDF Comunicación Efectiva](https://alumnosfermeriauaac2014.files.wordpress.com/...PDF%20Comunicaci3n%20Efectiva)
- Estefania, M. (2016). Obtenido de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2302/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000007.pdf%3Fsequence%3D6%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwj4-9X\\_scHrAhUsxVkKHdDJCFMQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw1n6QwWqqx7pDV75xnz3m2a](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2302/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000007.pdf%3Fsequence%3D6%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwj4-9X_scHrAhUsxVkKHdDJCFMQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw1n6QwWqqx7pDV75xnz3m2a)
- GRANADOS , A. (2020). *DEFICIENCIA EN EL MANEJO INFORMÁTICO Y SU APOORTE EN LA*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7874/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000082.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Loor, S., & Cedeño, M. (Marzo de 2018). LAS TECNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador>.

MACKLIFF , E. (2016). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2302/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000007.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Maclif, E. (2016).

Órdoñez, R., & Sanchez, M. (2018). EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE PORTOVIEJO. *Revista: Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.html>

Page, M. (2015). Estudios de remuneracion 2015 ASISTENTES & SECRETARIAS. *Page Personnel*, 1-12. Obtenido de [https://www.michaelpage.es/sites/michaelpage.es/files/er\\_assistants\\_0.pdf](https://www.michaelpage.es/sites/michaelpage.es/files/er_assistants_0.pdf)

Rajadell .M.Trullás.O.Simo.P. (2014). CONTABILIDADPARA TODOS. Obtenido de <https://www.omniascience.com/books/index.php/scholar/catalog/book/25>

Rojadell.M. Truallas.O. Simo.P. (s.f.). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.3926/005.14>

Saad, A. (2014). Obtenido de <https://books.google.com/books/about/Redacci%C3%B3n.html?hl=es&id=s4e3BgAAQBAJ>

Tuiran, J. (2020). *Alcaldía Municipal de Montelíbano en Córdoba*. Córdoba. Obtenido de <http://www.montelibano-cordoba.gov.co/>

UCHUBANDA , A. (2019). *LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6297/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000041.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**



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



ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS

**OBJETIVO:** Determinar la importancia del entendimiento de las actividades que realizan las secretarias, así mismo de cooperar en diversas gestiones a desempeñar en esta organización, en el cual incluiremos las múltiples funciones como medio de trabajo primordial en el departamento de Catastro de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, adquiriendo mediante la referencia procedente a esta indagación de campo, detectar las dificultades y así influir aportando sugerencias a futuro principalmente con el propósito de lograr excelente rendimiento.

**INFORMACION ESPECÍFICA:**

**INSTRUCCIONES:**

Las respuestas que se presentan serán cerradas y evaluadas con la siguiente escala:  
Para que el informante marque con una x la respuesta que considere conveniente

1. Muy de acuerdo (MDA)
2. De acuerdo (DA)
3. Indiferente (I)
4. En desacuerdo (ED)
5. Muy en desacuerdo (MED)

REVISE LA ENCUESTA ANTES DE ENTREGARLA.  
LA ENCUESTA ES ANÓNIMA

N°	PREGUNTAS	#&j	MDA	DA	I	ED	MED
1	Cree usted que la deficiencia de las secretarias afecta la calidad laboral.						
2	Cree usted que las tareas que las tareas realizadas en este departamento son importantes.						
3	Cree usted que la falta de conocimiento refleja una deficiencia laboral.						
4	Cree usted que las secretarias demuestran interés en su trabajo.						
5	Usted considera que las secretarias es un recurso indispensable en este departamento.						
6	Cree usted que una capacitación sobres las técnicas secretariales mejore el desarrollo en el departamento						
7	Considera usted que el trabajo debe de realizarlo con responsabilidad.						
8	Considera usted que la empresa debe brindarles programas de capacitaciones mes.						
9	Considera usted que el departamento de catastro es fundamental para esta empresa						
10	Considera usted que el manejo de las técnicas secretariales favorecerá a esta área.						