

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2016

AUTORAS:

S.E. NELA JANILETH INTRIAGO LOOR
S.E. ERIKA MARIELA MACÍAS GARCÍA

TUTORA:

MG. JENNY COBACANGO VILLAVICENCIO

2017

DEDICATORIA

“El éxito no se mide por los logros que tengamos en la vida sino por lo que hemos tenido que superar para llevar a donde estamos”

Dedico esta tesis primero a Dios por ser quien bendice mis pasos y darme la sabiduría necesaria para llegar a esta meta.

A mis hijos Najwa y Felipe quienes me dieron la fuerza para seguir hasta el final con este proyecto de vida que he logrado concluir con éxito.

A mi mamá Nela, mis hermanos Rossy y Roberth, y la señora Magaly que estuvieron presentes dándome su apoyo moral en esta etapa de mi vida.

A mis amigas Erika, Shirley, Ana, Adriana y Evelyn con quienes compartí buenos y malos momentos que solo se viven en la universidad y con las que más que compañeras hemos construido una verdadera amistad.

A cada uno de los docentes que gracias a sus ilustraciones fue posible culminar mi profesión.

Nela Janileth

DEDICATORIA

**No importa cuántas veces te equivocas o con que lentitud
progresas, sigues estando muy por delante de quienes ni lo
intentan”**

Dedico esta tesis a Dios, por darme la oportunidad de vivir, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y permitir que culmine esta etapa de mi vida con éxito.

A mis hijos Anthony, Santiago y Bianni por ser mi fortaleza y motor para cumplir este logro, demostrándoles que con perseverancia se puede llegar lejos.

A mi compañero de vida Héctor, mi mamá Mariana, mi papá de crianza Roberto, a mis hermanos César y Roberto, mi sobrina Bianca, por haber sido mi apoyo incondicional en lo moral, espiritual y económico.

También dedico esta tesis a mis compañeras-amigas, Nela, Ana, Shirley, Adriana y Evelyn quienes estuvieron presentes en los buenos y malos momentos en esta etapa universitaria dándome fuerzas con sus palabras y acciones en los momentos en que creía que no podía seguir, a Betty, Genoveva y Verónica Ponce por todos esos actos de generosidad en los momentos de acudir a ellas por alguna necesidad.

A mi familia de corazón, la Señora Solanda, Marilú, Verónica, María y Gabriela que siempre estuvieron prestas con su ayuda en mis años de estudios.

A cada uno de mis docentes que gracias a sus conocimientos impartidos han hecho de mí una profesional.

“Para tener éxito, tus deseos de triunfar deberían ser más grandes que tu miedo de fracasar.”

Erika Mariela

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a los y las docentes de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, por sus valiosos conocimientos impartidos en la formación académica, lo que nos sirvió para culminar con éxito la carrera profesional.

De manera especial, a la Mg. Jenny Cobacango Villavicencio, por brindar su apoyo e incondicional orientación, tiempo y paciencia en el desarrollo de este trabajo de titulación.

A las autoridades, directivos, secretarias y usuarios de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo, quienes brindaron oportuna información para la investigación, por ello el éxito logrado.

Las Autoras

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

En calidad de tutora del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación para tener el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, Escuela de Secretariado Ejecutivo.

CERTIFICO QUE:

He dirigido y revisado el Informe del trabajo de Titulación presentado por las Secretarias Ejecutivas: **NELA JANILETH INTRIAGO LOOR** y **ERIKA MARIELA MACÍAS GARCÍA**, con el tema: **LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, 2016**, mismo que cumplió con un cronograma de trabajo ajustado al esquema de la modalidad, siendo aprobado en su totalidad, lo certifico.

Mg. Jenny Cobacango Villavicencio

TUTORA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA: LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LA FACULTAD DE
CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE MANABÍ, 2016.**

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADA

.....
PROFESOR TUTOR DE TESIS

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo pertenece exclusivamente a sus autoras.

Las Autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág
	•
CAPÍTULO I	1
I. INTRODUCCIÓN/PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. ANTECEDENTES	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS	8
1.4.1. GENERAL	8
1.4.2 ESPECÍFICOS	8
CAPÍTULO II	9
2.1. MARCO TEÓRICO	9
2.1.1. TÉCNICAS SECRETARIALES	9
2.1.2. GENERALIDADES	9
2.1.3. LA SECRETARIA Y LAS TÉCNICAS SECRETARIALES	10
2.1.4. PRINCIPALES TÉCNICAS SECRETARIALES IMPORTANCIA DE LAS TÉCNICAS	11
2.1.5. SECRETARIALES EN LA FUNCIÓN DE LA SECRETARIA	16
2.1.6. HABILIDADES, DESTREZAS Y EFICIENCIA DE LA SECRETARIA	18
2.1.7. EXIGENCIAS TÉCNICAS DE UNA SECRETARIA	19
2.2. DESEMPEÑO LABORAL	21
2.2.1. INTRODUCCIÓN	21
2.2.2 . IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL	22
2.2.3 . LA EMPRESA MODERNA Y LA SECRETARIA ACTUAL	23
2.2.4 . CAPACIDAD LABORAL DE LA SECRETARIA	25
2.2.5. COMPETENCIAS DE LA SECRETARIA	26
2.2.6 . LA SECRETARIA Y LAS COMPETENCIAS ACTITUDINALES	27
2.2.7. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL	29
3.1. CAPÍTULO III	31
3.1.1 . METODOLOGÍA	31
3.1.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	31
3.1.3. VARIABLE INDEPENDIENTE	31
3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	31

3.3.	TIPO DE ESTUDIO	32
3.4.	MÉTODOS	32
3.4.1.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	32
3.4.2	.	
.	TÉCNICAS	32
3.5.	INSTRUMENTOS	33
	POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.6.	POBLACIÓN	33

VII

Pág

.

3.6.1.	RECURSOS	33
3.6.2	.	
.	HUMANOS	33
	MATERIALES	33

4.1. **CAPÍTULO IV** 35

4.1.1.	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	35
4.1.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN	
4.1.3.	EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	68
4.1.4.	ESPERADOS	71

5 **CAPÍTULO V** 73

5.1.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.2.	CONCLUSIONES	73
5.3.	RECOMENDACIONES	74
	PLAN DE CAPACITACIÓN	74

6. PRESUPUESTO 80

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 81

8. BIBLIOGRAFÍA 82

RESUMEN

Las técnicas secretariales en la actualidad se han convertido en una herramienta fundamental para la agilización del trabajo de las secretarias, porque contribuyen a optimizar su labor diaria, mediante la redacción, transcripción de documentos, organización del archivo, la ortografía, atención de calidad al usuario y telefónica contribuyen a la buen desempeño laboral de la asistente secretarial.

Las técnicas secretariales utilizadas por las secretarias le permiten perfeccionar su trabajo, asegurando un desempeño eficiente y eficaz. Por ello, es importante que toda secretaria deba poseer amplios conocimientos en las técnicas secretariales, demostrándolo mediante las destrezas en el manejo de éstas.

Dentro de este contexto, los conocimientos en técnicas secretariales, contribuyen en el desempeño laboral, facilitando las tareas administrativas, mejorando la imagen profesional, así mismo, le permite ofrecer una atención de calidad y excelente servicio de atención al público, lo que la hace competitiva competente, gracias a su preparación e información de conocimientos técnicos.

El motivo que influyó a realizar este trabajo, se basó específicamente en conocer de qué manera las técnicas secretariales influyen en el desempeño laboral de la secretaria de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo, estudio que permitió identificar las técnicas secretariales más utilizadas, lo que asegura su eficiente desempeño laboral.

Para lograr el propósito del trabajo fue necesario utilizar la metodología de investigación - acción, que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, empleándose los métodos: inductivo – deductivo, bibliográfico, analítico y estadístico.

Palabra claves: Técnicas secretariales, Desempeño laboral, Eficiencia, Eficacia, Tareas administrativas.

SUMMARY

Secretarial techniques nowadays have become a fundamental tool for expediting the work of the secretaries, because they contribute to optimize their daily work, through the writing, transcription of documents, organization of the file, spelling, quality attention to the user And telephone contribute to the good work performance of the secretarial assistant.

The secretarial techniques used by the secretaries allow you to perfect your work, ensuring efficient and effective performance. It is therefore important that every secretary should have Secretarial techniques, demonstrating it through the skills in the management of these.

In this context, the knowledge in secretarial techniques, contribute to the work performance, facilitating the administrative tasks, improving the professional image, also allows to offer a quality care and excellent service of attention to the public, which makes it competent competitive , Thanks to its preparation and information of technical knowledge.

The motive that influenced this work, was based specifically on how the secretarial techniques influence the work performance of the secretary of the Faculty of Humanistic and Social Sciences of the Technical University of

Manabí in the city of Portoviejo, a study that Allowed to identify the most used secretarial techniques, which ensures their efficient work performance.

To achieve the purpose of the work, it was necessary to use the research - action methodology, which allowed clarifying and establishing the veracity of the same, using the methods: inductive - deductive, bibliographic, analytical and statistical.

Key words: Secretarial techniques, Work performance, Efficiency, Efficiency, Administrative tasks

Capítulo I

I. Introducción/Planteamiento del Problema

En este mundo de competitividad e innovación en que se desenvuelve la Secretaria, requiere una formación especial, por las múltiples funciones que desempeña, ya que no solo se centra en la atención a clientes, o en la redacción de una carta, su trabajo va mas allá; es aquella persona dinámica, inteligente, preparada profesionalmente, quien hace de su trabajo y de su vida una práctica con habilidades de valores, mantiene excelentes relaciones humanas con sus compañeros y clientes, pero más de sus múltiples actividades y vida polifacética se ha ido convirtiendo en una líder carismática, transformacional y participativa, que motiva a realizar las actividades con entusiasmo, aquella que practica la lealtad y siempre está dispuesta a colaborar.

En el escenario secretarial, afirma Díaz (2010), las técnicas secretariales son "los conocimientos que utiliza la secretaria para el perfeccionamiento de las funciones que desempeña en una empresa o institución, considerado como uno de los recursos transversales que poseen", ya que independiente de la naturaleza o negocio de la industria, sus funciones están consideradas fundamentales dentro de la organización.

Por ello, que hoy en día en el Ecuador, el rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta, lo cual privilegia las comunicaciones internas, el buen clima laboral, la excelencia en la

relación con clientes externos, tanto presencial como por teléfono y la administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de distinta índole.

Díaz, (p. 56) argumenta que "actualizar técnicas y desarrollar aquellas actitudes, comportamientos y habilidades que aseguren el eficiente desempeño secretarial, se vuelve la única opción para mantener en el tiempo los principios de toda secretaria moderna", técnicas que implican poder identificar y aplicar procedimientos para el manejo de correspondencias, reconocer y aplicar métodos para la recepción y verificación de correspondencias, es decir, la secretaria debe reconocer y aplicar métodos, técnicas de planificación, ejecución de tareas y actividades administrativas, aplicando las técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la institución.

Investigaciones señalan que el uso de las técnicas secretariales permiten el perfeccionamiento de la labor secretarial, técnicas que se fundamentan en la forma de organizar el trabajo de la empresa, poner en práctica las frases más utilizadas para la redacción de cartas comerciales, comunicaciones breves, correspondencia oficial, entre otras, donde uno de los recursos transversales de las empresas e instituciones, es aquel que desempeña funciones secretariales, independiente de la naturaleza de la institución o empresa, considerado, muchas veces, como fundamental dentro de la organización que privilegia las comunicaciones internas, el buen clima laboral, la excelencia en la relación con clientes externos, tanto

presencial como por teléfono y la administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de distinta índole.

En ese sentido y dentro de este contexto, las técnicas secretariales en el desempeño laboral de las secretarias de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí merecen especial atención e importancia, ya que el rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta, por ello la importancia de que la Secretaria Ejecutiva debe actualizar las técnicas secretariales y desarrollar aquellas actitudes, comportamientos y habilidades que aseguren un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la organización o Institución donde labora.

Con lo expuesto, se concluye que las técnicas secretariales vienen a constituirse para las secretarias de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, en una herramienta de trabajo indispensable y de éxito en sus actividades administrativas, por ello es imprescindible que utilicen y pongan en práctica las técnicas, habilidades y conocimientos que posee y que surjan como una alternativa que permite lograr una gestión administrativa eficiente. Ante lo cual se planteó la siguiente interrogante: **¿De qué manera las técnicas secretariales influyen en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales?**

La presente investigación tuvo la finalidad de realizar un estudio sobre las técnicas secretariales y su influencia en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí de la ciudad de Portoviejo, porque estas son los "procedimientos que utilizan las secretarias o asistentes, en el ejercicio de su cargo" (Parera, 2012).

El tipo de estudio fue de campo, analítico y descriptivo, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio. Se utilizó los siguientes métodos: analítico, bibliográfico y estadístico, apoyados con las técnicas: encuesta, redacción y el análisis; fue preciso ajustarse al esquema establecido, mismo que consta de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se hace una introducción, junto al análisis crítico en base a diversos discernimientos de profesionales, estableciendo la formulación del problema con su respectiva pregunta de investigación; se explica los antecedentes del tema, y finalmente se hace una redacción sobre los motivos y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo, destaca la revisión de la literatura y desarrollo del Marco Teórico, haciendo referencia a las variables que forman el tema: Técnicas secretariales y Desempeño laboral en instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, teoría que es acompañado por subtemas en relación a las mismas, información que se basa en la fundamentación filosófica que

incluye categorías fundamentales y las respectivas variables que se investigan en este trabajo.

El tercer capítulo está basado en la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación de campo, bibliográfico, el universo de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, así como el recurso humano y material manejados.

En el cuarto capítulo se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los involucrados, los que se plasman en cuadros y gráficos respectivos. Asimismo, se realiza la exposición y descripción de los resultados de acuerdo a los objetivos específicos. Este capítulo enuncia el alcance de los objetivos y los resultados esperados y finalmente en el capítulo quinto se mencionan las conclusiones y recomendaciones del presente informe, parte medular de todo trabajo de investigación.

1.2. Antecedentes

Se entiende por técnicas secretariales a "los procedimientos que utilizan las secretarias o asistentes, en el ejercicio de su cargo" (Parera, 2012). Regularmente esta profesional estaba sujeta a tareas que la limitaban a las funciones de archivar, tomar notas, contestar teléfono, revisar agenda, entre otras.

Hoy en día, se ha convertido en el motor que genera actitudes positivas en los demás; la creatividad, proactividad, personalidad, autocontrol, perseverancia y amplios conocimientos secretariales la hacen desempeñar sus funciones con acertada eficiencia y agilidad, generando que su desempeño laboral sea excelente y dinámico. La secretaria es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una Institución, por esta razón, existe constante interés de las empresas e instituciones por mejorar su rendimiento laboral a través de continuos programas de capacitación y desarrollo, (P. 78).

La secretaria con conocimientos en técnicas secretariales, le facilitará el empleo adecuado de los recursos institucionales y el mejoramiento de la imagen de la profesional, asimismo, le permitirá contribuir a la productividad en su espacio laboral con la calidad, eficiencia y excelencia de servicios, pudiendo identificar y analizar los factores que contribuyen en la organización de su propia oficina, a través de las técnicas y procedimientos para la atención al público, el procesamiento de la correspondencia y el seguimiento de los pasos para organizar eventos con eficiencia, con el fin de optimizar la labor secretarial.

Con los antecedentes mencionados, se puede establecer que la aplicación de las técnicas secretariales, tales como: archivo, protocolo, redacción, informática, contables, ortografía, comunicación, le permitirá a la secretaria destacarse en sus actividades secretariales, poniendo énfasis

cualidades, necesidades, habilidades y el conocimiento principalmente de las técnicas de gestión le garantiza el éxito en el desempeño laboral.

1.3. Justificación

Es significativo considerar la importancia de la presente investigación en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, donde la secretaria de esta Unidad Académica, posee conocimientos en técnicas secretariales, que facilitan las funciones que ejercen en cualquier dependencia donde labore; ya que estos saberes le permiten contribuir a la productividad en su espacio laboral con la calidad, eficiencia y excelencia de servicios, pudiendo identificar y analizar los factores que contribuyen en la organización de su propia oficina, a través de las técnicas y procedimientos para la atención al público, el procesamiento de la correspondencia y el seguimiento de los pasos para organizar eventos con eficiencia, con el fin de optimizar la labor secretarial.

En la gestión administrativa, las técnicas secretariales son de vital importancia para el desarrollo de las actividades de las secretarias de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, porque en este mundo de competitividad e innovación, ella y por las múltiples funciones que desempeña, requiere de conocimientos técnicos.

Por tanto, la práctica de técnicas secretariales en la función administrativa es de mucha importancia, ya que su trabajo va mas allá; es

aquella persona dinámica, inteligente, preparada, quien hace de su trabajo y de su vida una práctica con habilidades de valores, mantiene excelentes relaciones humanas con sus compañeros a más de sus múltiples actividades y vida polifacética se ha ido convirtiendo en una líder carismática, transformacional y participativa quien motiva a realizar las actividades con entusiasmo, aquella que practica la lealtad y siempre está dispuesta a colaborar, por tal motivo, se puede concluir que la investigación cuenta con facilidades para su ejecución.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- ❖ Analizar la incidencia de las técnicas secretariales en el desempeño laboral de las Secretarías que trabajan en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

1.4.2. Específicos

- ❖ Identificar las técnicas secretariales que utilizan las Secretarías en sus actividades administrativas.
- ❖ Relacionar las técnicas secretariales en el desempeño profesional de las secretarias de las Universidad Técnica de Manabí.
- ❖ Verificar el nivel de desempeño laboral de las secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales.

Capítulo II

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Técnicas Secretariales

2.1.2. Generalidades

Las técnicas secretariales son los conocimientos que utiliza la Secretaria para el perfeccionamiento de las funciones que desempeña en una empresa o institución (Aristizábal, 2013), considerado como uno de los "recursos transversales que poseen, ya que independiente de la naturaleza o negocio de la industria, sus funciones están consideradas fundamentales dentro de la organización".

Tomando como referencia la definición se puede establecer que la secretaria con conocimientos en técnicas secretariales, le permitirá contribuir a la productividad en su espacio laboral con la calidad, eficiencia y excelencia de servicios, pudiendo identificar y analizar los factores que contribuyen en la organización de su propia oficina, a través de las técnicas y procedimientos para la atención al público, el procesamiento de la correspondencia y el seguimiento de los pasos para organizar eventos con eficiencia, con el fin de optimizar la labor secretarial.

Artigas (2011) afirma que "El rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta", lo cual privilegia las comunicaciones internas, el buen clima laboral, la excelencia en la relación con clientes externos, tanto presencial como por teléfono y la administración

cuidadosa y profesional de archivos y documentos de distinta índole. Por tanto, las técnicas secretariales son de vital importancia en el rol profesional de las secretarias, dado que se trata de un procedimiento que tiene como objetivo obtener un resultado determinado donde la secretaria con sus habilidades y destrezas lograra los parámetros antes mencionados.

2.1.3. La secretaria y las técnicas secretariales

La secretaria del nuevo milenio hace de su trabajo una misión, cuyas actividades las realiza con responsabilidad y profesionalismo, entregando siempre lo mejor de sí, porque conoce que para ser competitiva, se requiere preparación y conocimientos.

Su habilidad para influenciar, motivar y obtener el compromiso de otros es una de las claves para alcanzar sus metas en forma exitosa, por ello cada día son más las tareas y responsabilidades que se delega a la secretaria, ella se ve obligada a mantenerse actualizadas nuevas habilidades y competencias.

Se habla de secretarias multifuncionales, con conocimientos en idiomas, herramientas de informática, negocios, recursos humanos, contabilidad, marketing, gestión empresarial, compras, inversiones, finanzas, elementos básicos de la comunicación, redacción, ortografía, gramática y, redacción de documentos oficiales, administración del tiempo, integración de la oficina, imagen y presentación personal, relaciones humanas, entre otras, lista de

requisitos y conocimientos imprescindibles que aumenta notoriamente su profesionalismo.

Todas las competencias mencionadas a la secretaria le facilitan hacer uso de las herramientas o técnicas que utiliza la secretaria en el ejercicio de sus funciones para un buen desempeño laboral, quienes son consideradas la personas idóneas para un puesto de trabajo dentro de una institución de prestigio, por esta razón, la aplicación de las mismas generan que su desempeño sobresalga del resto de las compañeras, contribuyendo de esta forma a ser de su trabajo eficiente y eficaz.

2.1.4. Principales técnicas secretariales

Hoy en día, toda secretaria se destaca por las actividades diarias que ejecuta en función al cargo que desempeña, matizando sus cualidades y características de una buena profesional con las necesidades, habilidades y el conocimiento principalmente de las técnicas secretariales, cuyo uso le garantizan el éxito en la gestión organizacional, espacio donde despliega su accionar en beneficio que su labor secretarial.

Las principales técnicas secretariales para Molina (2013) son:

Técnicas de archivo: El avance científico ha permitido el ingreso de una serie de programas tecnológicos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria, actividades que aún están sujetas a sistemas lentos, monótonos y que se someten al cumplimiento de un esquema rutinario.

Entre una de las principales funciones de una secretaria, está la de archivar, misma que debe contar con un sistema o metodología que le permita agilizar sus tareas cotidianas; mismo que hace referencia a los mecanismos y estructuras que tanto el sistema operativo utiliza para organizar la información en medios físicos, como: cd, memory, disco duro, entre otros; y el aspecto físico, que es el tradicional sistema de archivo, el cual es ofrecido al usuario para permitir la manipulación de la información almacenada, información que es preciso ordenarla y clasificarla de acuerdo con las necesidades específicas de cada oficina; lo que facilita su búsqueda de manera rápida, ágil y eficiente; mismo que el avance tecnológico no ha podido hacer desaparecer.

Para ello, la secretaria utiliza cinco formas o manera de archivar que le permiten encontrar los documentos con suma facilidad y rapidez, éstos son:

“Alfabético: El sistema alfabético nominativo consiste en ordenar la documentación atendiendo al nombre alfabético de empresas, clientes, instituciones, personas, entre otros. Esta técnica es la más utilizada en las empresas, ya que presta mucha facilidad para archivar.

Numérico: Este sistema consiste en asignar un código o número consecutivo a los documentos relativos a personas o instituciones con las que se mantiene una relación, es decir, se asigna un número a cada una de las carpetas del archivo.

Geográfico: Este sistema permite clasificar la documentación de acuerdo a su procedencia, puede agrupar los expedientes por países, estados, provincias, ciudades o cantones, aunque casi siempre se sigue un orden alfabético nominativo.

Por Asunto o temas: En este sistema, los documentos y la correspondencia que se genera en una institución se clasifican por materia, asunto o temas, es decir, de acuerdo al contenido en riguroso orden alfabético. Para efectuar correctamente la clasificación de documentos por temas o asuntos, es indispensable conocer bien las actividades de la institución o empresa, para encontrar en cada caso la palabra adecuada u oportuna con que se va a archivar tal documento.

Orden Cronológico: Este sistema se basa específicamente en ordenar los documentos y/o correspondencia de acuerdo a la fecha de creación del mismo. Se lo utiliza en la ordenación de los documentos dentro de las carpetas individuales, como carpetas de personal, facturas de vencimientos, de cobro,

registros judiciales y notariales, en carpetas sobre los escritorios o gavetas del mismo, pueden organizarse de varias maneras. Requiere de una guía por cada mes, siempre colocando del mes corriente de primera y siguiendo el orden del calendario" (Molina, 2013).

Técnica Informática: Los conocimientos, destrezas y técnicas informáticas permitan desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales de nivel ejecutivo y así estimular los cambios productivos a partir de las necesidades en el manejo computarizado de las comunicaciones (Delgado, 2013).

Por ello, resulta imprescindible emplear eficientemente el teclado con el fin de digitar información e interactuar con programas de computador. En ese sentido, la aplicación de los paquetes informáticos en la gestión secretarial, juega un papel muy importante, porque este ofrece la manipulación de sistemas de procesamiento ejecutables que se constituyen en una herramienta informática poderosa y versátil, ya que en la actualidad debido al vertiginoso avance de la tecnología y de la burocracia, demanda de la ágil y oportuna habilidad de la secretaria para poner en práctica sus destrezas en el uso y manejo de la informática.

Técnicas Contables: Para Delgado (2013, p. 67), las técnicas contables "son una Ciencia aplicada de carácter social que plasma en cifras el movimiento operativo de una empresa a través de los EEFF", considerada como "el conjunto de herramientas que utiliza el contador para la mejor investigación, comprensión y presentación de la información. Toma como estudio los problemas o fenómenos económicos y/o financieros que se

presenta en el desarrollo de una entidad, buscando mediante un previo análisis soluciones a los problemas originados".

Existen las siguientes técnicas: De control, Contabilidad, Auditoria, Presupuestos, Reportes, informes, Formas, Archivos (memorias de expedientes), Mecanizados, Gráficas y diagramas, Proceso, procedimientos, Gannt, etc.

Técnica de Redacción: Para lograr una redacción efectiva sostiene Elizondo (2014) se debe tomar en cuenta los siguientes pasos para redactar de forma eficiente eficaz:

"Coherencia: Es la que está en relación con el resto del texto y lo de acuerdo con ello, el orden en que aparecen las ideas.

Cohesión: Es una relación interrelacional que permite que las oraciones se organicen en un texto, es el producto de relaciones transfrásticas que se interceptan.

Concordancia párrafo: medio gramatical de redacción interna entre palabras de un párrafo y luego relación entre los demás párrafos.

Conectores: Son elementos de enlace en la relación de la coordinación.

Claridad: Corresponde al código, hay que escribir con un código de sencillez para que el código no haga filtro y permita el paso de mensajes.

Sencillez: Es aquella forma escrita que es única y sin necesidad de expresarse superior o inferior.

Precisión: Corresponde al contexto; El texto debe focalizarse en lo que interesa sin rodeos ni añadidos".

Técnica de Ortografía: "Es el conjunto de reglas y convenciones que rigen el sistema de escritura normalmente establecido para una lengua estándar". (Portocarrero, 2013), por ello que la "ortografía correcta de una palabra está formada por el recuerdo auditivo, el visual, el grafemático y el articulatorio, sobre la base gnóstica de su significado".

En este sentido, juega un papel importante la ortografía que se preocupa no solo por el correcto empleo de las letras del alfabeto y la adecuada acentuación de las palabras, sino que incluye otros aspectos de la escritura, como la puntuación, el uso de mayúsculas o minúsculas, que permiten ordenar debidamente las ideas expresadas en nuestra lengua.

Mecanografía: Esta técnica hace referencia a la manera de escribir a máquina y es considerada como una función básica en las actividades de las secretarías. Su destrezas y manejo de la máquina de escribir o de la computadora hacen de la profesional que su trabajo sea excelente y eficiente.

Técnica de Protocolo: Una de las principales leyes del mercado, es saber comportarse. Además de ofrecer un buen producto, para triunfar en el mundo de los negocios, hay que saber cómo presentarlo, por ello, es importante la aplicación de las técnicas de protocolo.

"Los conocimientos en protocolo ayudan a crear una imagen exterior, aportando a los directivos trucos, técnicas y métodos de diseño, planificación, organización, ejecución y comportamiento para eventos comerciales" (Londoño, 2012). Esto es básicamente en lo que se puede resumir el protocolo, que en definitiva es el arte de ser socialmente inteligente para el trato con los demás. En esta técnica juegan un papel importante el uso de las teorías de las relaciones públicas, la comunicación, la imagen y la sociología del comportamiento.

Atención al usuario: Esta técnica tiene como objetivo, identificar las necesidades y expectativas de información y orientación del usuario con el fin de gestionar institucionalmente los recursos necesarios para garantizar la protección y promoción de sus derechos y deberes, logrando la satisfacción del mismo. Considerada además por Zapata (2013) como "el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo". Es decir que se trata de una herramienta de mercado que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Imagen personal y profesional: Para el logro del crecimiento profesional dentro de las organizaciones, el cuidado de la imagen personal posee suma importancia, ya que implica el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior, a través del porte, la vestimenta, el habla y las mejores formas para interactuar con nuestro interlocutor, además de aspectos de comportamiento que conforman la vida social y profesional.

2.1.5. Importancia de las técnicas secretariales en la función de la secretaria

Díaz (2012). argumenta que "Las técnicas secretariales en el desarrollo de las actividades de toda profesional en secretariado son de vital y fundamental importancia", ya que en este mundo de competitividad e innovación la secretaria requiere una formación especial, por las múltiples funciones que

desempeña, no solo porque se centra en la atención a clientes, o en la redacción de una carta, su trabajo va mas allá; por ello afirma que ella:

"es aquella persona, dinámica, inteligente, preparada, quien hace de su trabajo y de su vida una práctica con habilidades de valores, mantiene excelentes relaciones humanas con sus compañeros, a más de sus múltiples actividades y vida polifacética se ha ido convirtiendo en una líder carismática, transformacional y participativa quien motiva a realizar las actividades con entusiasmo, aquella que práctica la lealtad y siempre está dispuesta a colaborar con los demás".

La secretaria conoce que para ser competitiva se requiere preparación e información, cuya capacidad productiva se mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, refleja en las personas sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para realizar su trabajo efectivo y de calidad. Son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada.

Para alcanzar la máxima eficiencia en su trabajo, afirma Benítez (2013), que "es de fundamental importancia que la secretaria, además deben contar con cualidades humanas y éticas que les hagan amables, respetuosas y de criterio para la toma de decisiones"; por ello es que deben dominar una serie de conocimientos técnicos que exigen tener destrezas relacionadas con las técnicas secretariales que maneja en la realización de sus actividades, tales como; técnicas de archivo, redacción, ortografía, digitación, manejo de procesos contables, tener sólidas bases en sistemas informáticos, de protocolo, entre otras.

2.1.6. Habilidades, destrezas y eficiencia de la secretaria

Una buena secretaria es un trabajador muy valioso para un alto jefe o directivo, realizar su función administrativa, significa frecuentemente ser la imagen de la institución, tanto interna como externa, a través de las actividades que cumple como: contestar teléfono, correo electrónico y correspondencia.

La profesión de una "secretaria es mucho más que un simple trampolín para escalar una profesión en una organización y mucho más que un pasatiempo". (Espino, 2013). El cargo de secretaria es un puesto de gran importancia y responsabilidad en todos los espacios laborales, la presencia de ella influye en su actitud, inclusive es su presentación personal para proyectar la empresa, debido a que el ambiente de negocios es dinámico y global, donde las organizaciones interactúan con nuevas herramientas tecnológicas y clientes de diversas nacionalidades.

Las secretarías afirma Molina (2013), "desempeñan un rol muy relevante ya que ayudan a que el gerente desempeñe sus funciones de la manera más eficiente...", por tanto, es necesario contar con una secretaria que además de sus competencias administrativas, destrezas, habilidades en el ejercicio de su función, tenga una alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, las cuales se le ha descuidado mucho y requieren dársele la atención necesaria para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna. "Todo ello hace que la empresa moderna se involucre más en cuál

debe ser su recurso humano apto para garantizar un buen desempeño, productividad y desde luego, uno de los actores importantes es la secretaria que debe ser un buen aval de ayuda, cooperación en pro del desempeño de la gerencia y de la institución.”

El desempeño del cargo de una secretaria en los escenarios laborales está caracterizado por "La importancia significativa del conocimiento, no sólo en la esfera de lo económico, donde la vitalidad de los sistemas productivos y la competitividad internacional dependen cada vez más de innovaciones tecnológicas y del conocimiento concomitante- sino también en todas las otras esferas socioculturales, llevando a considerar la sociedad actual como la sociedad del conocimiento".

2.1.7. Exigencias técnicas de una secretaria

Hoy en día todas las instituciones y gerencias requiere de secretarias proactivas, con cualidades personales que sobresalgan y pongan de manifiesto un buen carácter, trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, sepa manejar eficientemente las interrelaciones humanas, que sea asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere para apoyar al gerente en aquellas acciones necesarias que le faciliten la realización de sus funciones.

La secretaria del presente "debe estar atenta a todas las situaciones que ocurren en la institución y su alrededor, para dar paso a su creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas de telemática, facilitar la operatividad de su jefe, dominar diferentes lenguas, igualmente contará con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo y a dar soluciones a situaciones conflictivas dentro de la oficina". (Morueco, 2014)

En conclusión, las secretarias actuales dan forma a la imagen social de la institución, porque la mayoría de ellas se desempeñan con inteligencia y con responsabilidad, dando de esta forma una categoría social a su puesto, de allí resulta que el perfeccionamiento de la profesional lo logra en el transcurso de su proceso de educación y experiencia, además de la dedicación, esfuerzo y aplicando sus conocimientos y exigencias técnicas como: "el manejo de idiomas, principalmente el inglés, más común, aunque también algunas empresas e instituciones valoran el manejo de otras lenguas como: francés, italiano, alemán, portugués y chino". (2014, p. 59).

La formación académica en la actualidad es de gran importancia, y un requerimiento laboral de significativo, que es lo que le va a permitir estar especializada y al tanto de las últimas tendencias en conocimientos en ofimática; ya que toda secretaria tiene manejar todos los paquetes informáticos como una herramienta de trabajo básica en todas sus actividades.

De igual manera la secretaria o profesional debe de saber a rasgos generales sobre legislación, marketing, protocolo, gestión personal, contabilidad, entre otras temáticas, porque de ello depende el éxito personal y profesional que desee conseguir. Es importante, la experiencia, si bien no es un requisito excluyente en todos los trabajos, siempre se valora la experiencia por ello es que resulta tan importante realizar pasantías durante el cursado de la carrera.

2.2. Desempeño Laboral

2.2.1. Introducción

El **desempeño profesional**, es un reto diario, un compromiso consigo misma y con el lugar donde se trabaja, dado que está considerado por la manera como se realiza la labor, involucrando actitudes, saberes y formas de relación, que inciden en la calidad global de la tarea. (Jover, 2014).

En la práctica de las funciones secretariales, esta profesional reconoce que, la acción profesional, corresponde al ser, al saber y al hacer reflexivo como profesional en la cotidianidad del contexto en el cual se desempeña y no únicamente, al cumplimiento de unas obligaciones pactadas en relación con la profesión y el cargo que ocupa.

La concepción de empleo no está en relación directa con el conocimiento aplicado a la tarea, sino a la capacidad que tiene el trabajador de aplicar

múltiples perspectivas de aprendizaje para mejorar su desempeño profesional, determinado éste, por sus logros. (Sierra, 2013).

Al analizar el desempeño profesional de la secretaria, se puede reconocer elementos comunes con diversas actividades laborales que implican contacto interpersonal. Sin embargo, no es menos cierto que por la misma naturaleza y características de esta labor, hace posible identificar ciertos elementos propios y diferenciadores.

2.2.2. Importancia del desempeño laboral

Al hablar de la importancia del desempeño laboral, se menciona la actuación de la secretaria en el desenvolvimiento de su gestión administrativa, a quien desde mucho tiempo se la considera como la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una Institución, por esta razón, existe constante interés de las empresas e instituciones por mejorar su rendimiento laboral a través de continuos programas de capacitación y desarrollo dirigido al personal de secretaría.

Hoy en día, considera Londoño (2013) que se debe considerar al “desempeño laboral como acciones o comportamientos observados en las Secretarías que son relevantes para lograr los objetivos de toda institución, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada una de ellas y su nivel de contribución con la misma”, ya que el desempeño laboral de una

secretaria está determinado por el rendimiento laboral, es decir, por la capacidad que tiene la secretaria para producir, hacer, elaborar, concluir y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.

Dentro de este contexto, el desempeño de una secretaria tienen total vinculación con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento del trabajo realizado, el que permita contribuir con las metas de la institución. Asimismo, la institución por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde ellas puedan ser consideradas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados; lo que hace necesario determinar si realmente las funciones están bien definidas, como son interpretadas y ejecutadas a fin de asegurar un desempeño acorde a los lineamientos establecidos por la institución.

2.2.3. La empresa moderna y la secretaria actual

Diettel (2012), afirma que "Las empresas modernas han originado grandes cambios en pro de su participación eficaz en los actuales escenarios económicos, que se caracterizan por ser dinámicos, cambiantes, retadores, competitivos, en donde solamente pueden actuar aquellas empresas que se han preparado de acuerdo a las exigencia del presente".

En ese sentido, se mencionado mucho sobre este tema, y no cabe duda, que en este mundo nuevo y globalizado ha ido surgiendo en la sociedad industrializada, de allí que la “La secretaria es probablemente el símbolo más universal en este mundo de los negocios”, (2012, p. 78), ya que ella aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyen para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada; la secretaria se involucra en el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna.

La secretaria considerada frecuentemente como la primera imagen de la institución hacia los de afuera: tanto para los que acuden a ella, como también para los que permanecen lejos, para estos últimos a través de la correspondencia y del teléfono, sin embargo, la figura de la secretaria sigue evolucionando, como sigue evolucionando la empresa; y no se sabe especificar hasta que punto dicha evolución se deba a ella. Además, porque se constituye en la "promotora, animadora, coordinadora, ejecutiva, asistente cercana y activa en las grandes decisiones".

Ejercer la función de una secretaria, es compleja, porque es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto, y muchísimo más que un pasatiempo, es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de secretarias altamente calificadas.

2.2.4. Capacidad laboral de la secretaria

Al mencionar la capacidad laboral de la secretaria, se está mencionado la forma a en que la funcionaria, está actualizada, informada, con amplios conocimientos y dominio en recursos técnicos e informáticos; caracterizada con un eficiente manejo de relaciones públicas y una gran capacidad de trabajo en equipo. Por ello, (Monso, 2014), enfatiza que “La empresa moderna insertada en un mundo globalizado, requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que debe ser apoyado por una Secretaria competente que pueda responder eficazmente a los requerimientos de este mundo empresarial, dotado de alta tecnología en constante desarrollo y crecimiento”.

La capacidad laboral de la secretaria está orientada al mejoramiento su desempeño profesional, dado que el nivel de conocimientos y desarrollo de habilidades que poseen las funcionarias es óptimo y productivo; por ello, acuden a estrategia de capacitación como una opción que se oferta para lograr desempeño laboral efectivo y eficiente en las actividades que realizan, porque la gerencia requiere de una profesional eficiente y proactiva, que cuente con una gama de conocimientos altamente calificados actualizados, ya que se han convertido en el eslabones fundamentales dentro del organigrama empresarial.

Toda secretaria, al desempeñar el puesto de Secretaria de un alto ejecutivo, su capacidad laboral se pone de manifiesto, el nivel de

conocimiento, aprendizaje, presentación personal, solidez actitudinal, talento ideal; comunicación asertiva, empatía y con capacidad para simplificar las tareas diarias, son cualidades sumamente importantes, que ejerce y pone en práctica para lograr que su trabajo sea eficiente y eficaz, considerando el potencial para tomar diferentes responsabilidades y funciones, así como habilidad para coordinarlas.

2.2.5. Competencias de la secretaria

“Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio.” (Arguelles, 2014).

En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

En ese sentido, la secretaria aplica sus competencias mediante los amplios conocimientos que posee, para lograr un desempeño eficiente proactivo en cualquier área administrativa, permitiéndole alcanzar su crecimiento personal, profesional y laboral, su facilidad de interactuar en grupo, con dinamismo, creatividad, de innovar e implementar ideas, de planificar su tiempo y el de su jefe, entre otras funciones que desempeña con

eficacia y eficiencia, se adapta y se acopla a las necesidades y exigencias del mundo competitivo moderno.

Además, le permiten resolver problemas específicos, de forma creativa e independiente, en contextos singulares, mediante procesos sistemáticos de aprendizajes que posibilitan el manejo idóneo de procedimientos y métodos para operar eficazmente ante los requerimientos que se planteen.

2.2.6. La secretaria y las competencias actitudinales

La secretaria desempeña un rol muy relevante en el desempeño de sus funciones, de la manera más eficiente que garantice el desempeño esperado asegurar el desarrollo y éxito de la institución. Para ello es necesario contar con una Secretaria que además, de sus competencias administrativas, destrezas, habilidades en el ejercicio de su función, tenga una alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, las cuales se le ha descuidado mucho y requiere de mucha atención e interés necesaria para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna.

No se puede ignorar, que el presente muestre grandes transformaciones económicas y comerciales en los actuales escenarios en donde se desenvuelven las instituciones y empresas en pro de tener una participación proactiva, que le garantice no solo conquista de mercados, sino de permanencia; todo ello hace

que la empresa moderna se involucre más en saber cuál debe ser su recurso humano apto para garantizar un buen desempeño, productividad y desde luego, “uno de los actores importantes es la secretaria que debe ser un buen aval de ayuda, cooperación en pro del desempeño de la gerencia.” (Zavala, 2012).

“Actualmente, las competencias son las capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida y el ámbito laboral” (2012. p. 77). Dichas competencias deben entenderse desde un enfoque sistémico como actuaciones integrales para resolver problemas del contexto con base en el proyecto ético de vida. En todo el mundo cada vez es más alto el nivel educativo requerido a hombres y mujeres para participar en la sociedad y resolver problemas de carácter práctico.

Se manifiesta que todas las competencias profesionales de la Secretaria Ejecutiva, están inmersas en la frase anterior e influyen en el desempeño laboral, de tal forma que si una Secretaria Ejecutiva no cumple de manera eficaz con sus capacidades en el desempeño de sus funciones, sin duda que repercutirá negativamente en su crecimiento profesional e institucional, pues se está jugando la imagen que proyecta en la institución a través de las actividades que realiza y ejecuta, constituyéndose de mucha importancia que la profesional en secretariado ejecutivo esté preparada intelectual y emocionalmente, porque ella es no es solo un pilar fundamental en la institución sino que es el eje sobre el cual gira toda la empresa u organización.

2.2.7. Estrategias para mejorar el desempeño laboral

El desempeño laboral se puede definir, según Bohórquez (2014), como "el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado". Chiavenato, (2014), afirma que el "desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral", tomando como referencia lo mencionado, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Las estrategias que permiten un desempeño laboral eficiente, está basado en el cumplimiento con eficacia y eficiencia de todas y cada una de las actividades que ella realiza, implicando que toda secretaria posea amplios conocimientos y dominio de las técnicas de oficina, uso adecuado de la agenda personal como la del jefe, manejo de los distintos programas informáticos, poseedora de cualidades fundamentales que son la discreción y la prudencia, ya que ella tiene acceso directo a datos y materiales reservados y confidenciales, dotes de adaptación y gran capacidad de trabajo,

Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner (2014), es que afirma que el "desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas

establecidas con anterioridad", por ello que se determina que las estrategias para mejorar el desempeño laboral está en las manos de la secretaria y en su accionar y conocimientos, puesto es que la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Capítulo III

3.1. Metodología

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de titulación fue la acción participativa, porque su desarrollo se basó en la recopilación documental que permitió establecer el **influencia de las técnicas secretariales en el desempeño laboral de las Secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales**, a través de la aplicación del instrumento de validación como la encuesta, la misma que sirvió obtener datos reales del tema investigado.

La investigación se realizó en dos fases; la primera compuesta por el sustento teórico y la segunda por la parte investigativa constituida por la aplicación de encuestas a las secretarias, autoridades y docentes que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí en la ciudad de Portoviejo.

3.1.1. Identificación de las Variables

3.1.2. Variable Independiente

- ❖ Técnicas Secretariales

3.1.3. Variable Dependiente

- ❖ Desempeño Laboral

3.2. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio fue analítico y no experimental, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio.

3.3. MÉTODOS

Inductivo - Deductivo: Este método sirvió para obtener información teórica de manera general y particularizar en lo específico, de acuerdo a las observaciones preliminares de los hechos y fenómenos en particular.

Bibliográfico: Permitted recopilar toda la información teórica que le dio sustento a los resultados obtenidos, información basada en las variables de estudio.

Analítico: Método que sirvió para realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Estadístico: A través de este método se representó gráficamente los resultados obtenidos, mediante los cuadros estadísticos.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

❖ Recopilación documental

- ❖ Encuesta

3.4.2. Instrumentos

- ❖ Textos
- ❖ Formulario de encuesta
- ❖ Cuadros y gráficos estadísticos
- ❖ Ficha de observación

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Secretarias	7
Autoridades o directivos	9
Usuarios	30
Total de personas encuestadas	46

3.6. Recursos

3.6.1. Humanos

- ❖ Secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí en la ciudad de Portoviejo.
- ❖ Autoridades y docentes
- ❖ Tutora de Tesis
- ❖ Autoras del proyecto de titulación
- ❖ Tribunal de Sustentación

3.6.2. Materiales

- ❖ Folletos
- ❖ Trabajo en computadora
- ❖ Material de oficina
- ❖ Copias
- ❖ Fichas
- ❖ Internet
- ❖ Otros

Capítulo IV

IV. Análisis, interpretación de los resultados

4.1. Descripción del proceso de la información

Para este proceso se siguió un tratamiento estadístico de la información que consistió en un proceso que incluye los siguientes pasos:

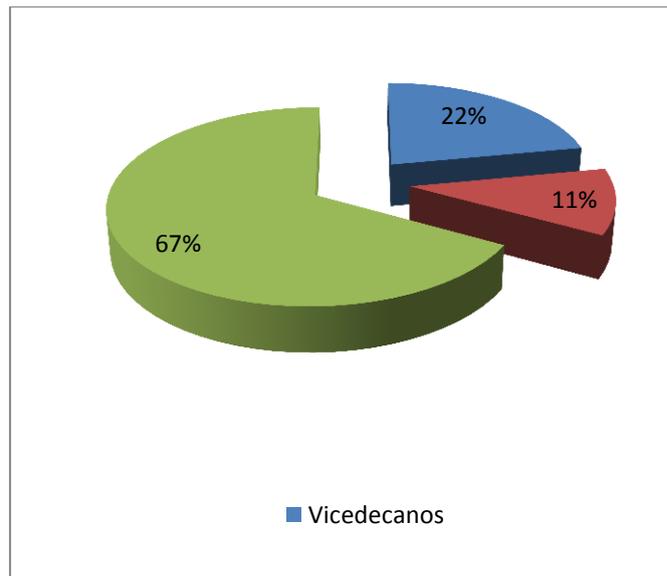
- **Codificación:** Se elaboró un registro donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.
- **Tabulación:** Aplicación técnica matemática de conteo, se tabuló extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.
- **Graficación:** Una vez tabulada las encuestas, se procedió a graficar los resultados en gráficos estadísticos, que a continuación se detallan:

ENCUESTA: Aplicada a las Secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

Cuadro y Gráfico # 1

Años de servicio	F	%
4 años	1	14
7 años	3	43
11 años	1	14
20 años	1	14
26 años	1	14
TOTAL	7	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar los años de servicio que tienen las secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí involucradas

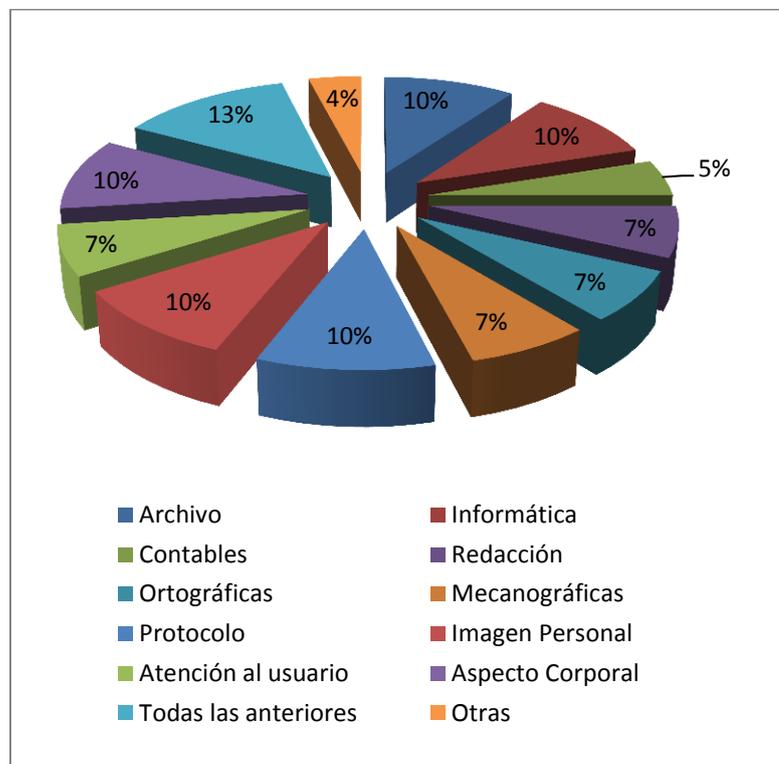
en la presente investigación, cuyo tiempo oscila desde los 4 a 26 años de servicios en la Institución; las mismas que aportaron con valiosa información en el presente estudio.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Cuáles son las técnicas secretariales que utiliza para lograr un desempeño eficiente?

Alternativas	F	%
Archivo	2	10
Informática	2	10
Contables	1	5
Redacción	2	10
Ortográficas	2	10
Mecanográficas	2	10
Protocolo	0	0
Imagen Personal	2	10
Atención al usuario	2	10
Aspecto Corporal	1	5
Todas las anteriores	4	20
Otras	0	0
TOTAL		100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Con un porcentaje del 10% compartido las secretarias encuestadas, afirman que las técnicas secretariales que utilizan para lograr un desempeño eficiente son: técnicas de archivar; informática, redacción, ortografía, mecanografía, imagen personal, atención al usuario, con el 5% técnicas contables y el aspecto corporal, y con el 20% afirmaron que utilizan todas las técnicas mencionadas en las alternativas.

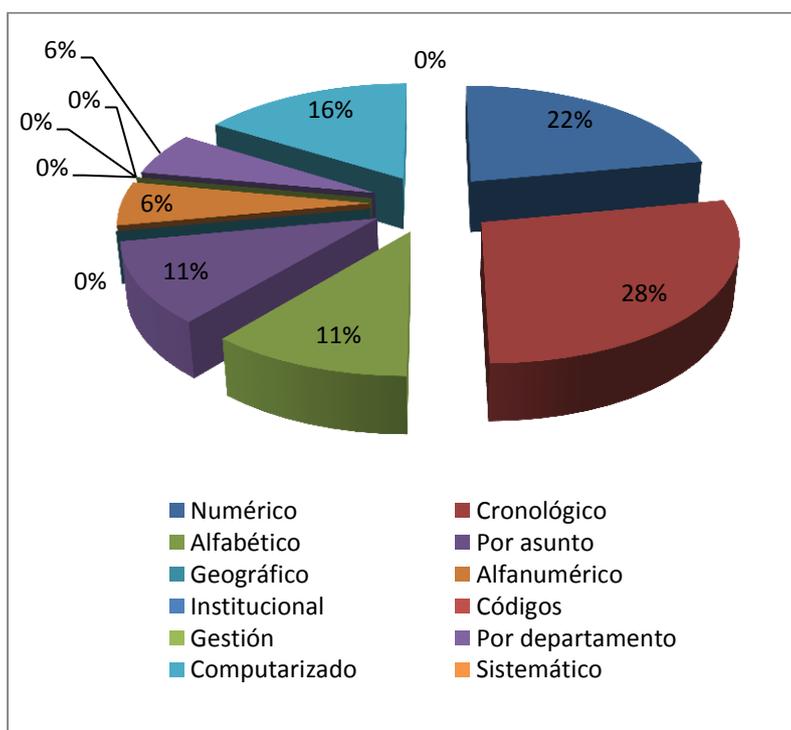
Cuyo resultado permite establecer que las secretarias en esta Unidad Académica para lograr un desempeño eficiente utilizan las técnicas secretariales mencionadas porque les han permitido lograr ejercer y ejecutar sus actividades administrativas con eficiencia y eficacia.

Cuadro y Gráfico # 3

¿Mencione los sistemas de archivo que utiliza?

Alternativas	F	%
Numérico	4	22
Cronológico	5	28
Alfabético	2	11
Por asunto	2	11
Geográfico	0	0
Alfanumérico	1	6
Institucional	0	0
Códigos	0	0
Gestión	0	0
Por departamento	1	6
Computarizado	3	17
Sistemático	0	0
TOTAL	18	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

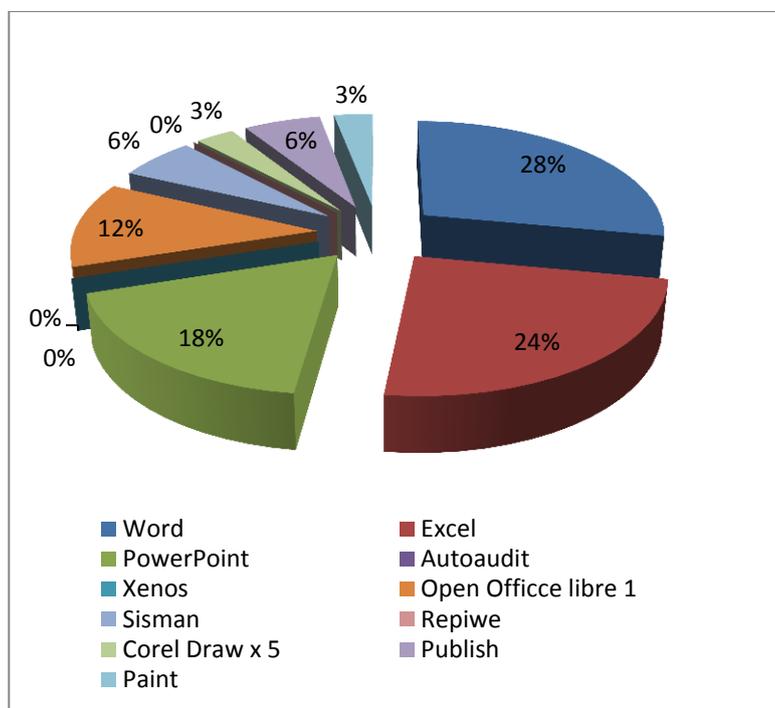
De acuerdo a los resultados, el 28% de las secretarías encuestadas afirman que los sistemas de archivo que utilizan es el cronológico, 22% el numérico, 17% computarizado, 11% alfabético, 11% por asunto, 6% alfanumérico y 6% por departamento. Los resultados evidencian que las secretarías en esta Unidad Académica utilizan varias técnicas para archivar la documentación que se genera en cada una de las oficinas donde laboran, cumpliendo su labor de manera eficiente.

Cuadro y Gráfico # 4

De los siguientes sistemas informáticos ¿Cuáles son los que más utiliza en su desempeño laboral?

Alternativas	F	%
Word	6	33
Excel	7	39
PowerPoint	1	6
Autoaudit	0	0
Xenos	0	0
Open Office libre 1	2	11
Sisman	2	11
Repiwe	0	0
Corel Draw x 5	0	0
Publish	0	0
Paint	0	0
TOTAL	0	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 39% de las secretarias investigadas afirman que los sistemas informáticos más utilizados en su desempeño laboral es Excel, 33% usa Word, 11% Open office libre 1, 11% sisman y 6% PowerPoint.

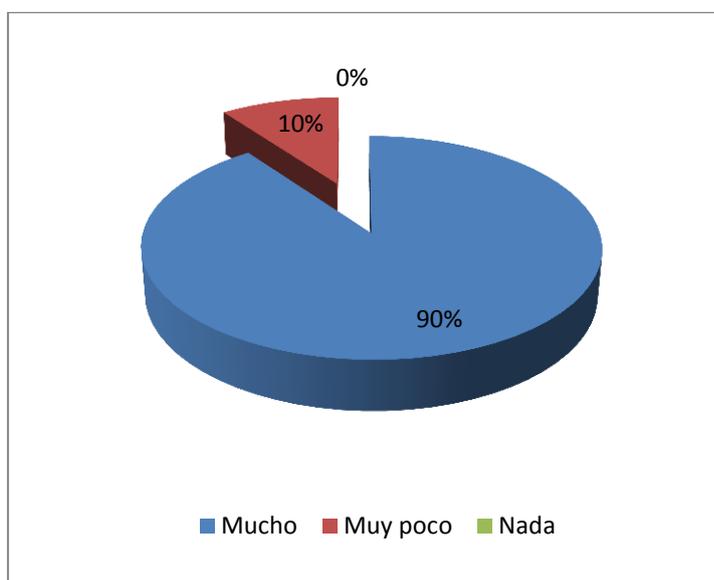
Resultados que evidencian el uso de la informática como una técnica secretarial y como herramienta en las funciones de la secretaria contribuyen a que las secretarias logren buen desempeño laboral.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Considera usted que su desempeño depende mucho de las técnicas secretariales que aplica:?

Alternativas	F	%
Mucho	6	86
Muy poco	1	14
Nada	0	0
TOTAL	7	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

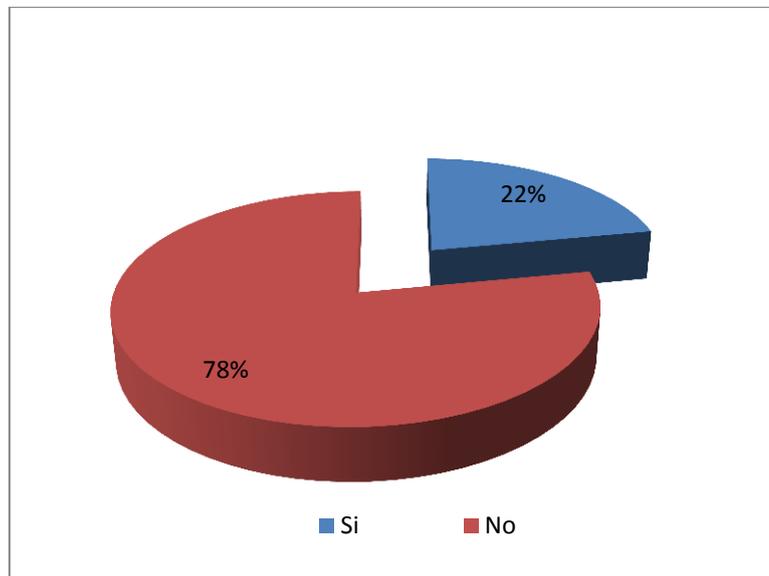
El 86% de las secretarías encuestadas afirman que su desempeño laboral depende mucho de las técnicas secretariales que aplica en su labor diaria, dado que los conocimientos técnicos en las competencias secretariales, facilita la ejecución de un trabajo eficaz y contribuyen a lograr un desempeño eficiente. Mientras que el 14% opinó que muy poco.

Cuadro y Gráfico # 6

¿Cree usted que la aplicación de las técnicas secretariales en el ejercicio de sus funciones influye significativamente en su desempeño laboral?

Alternativas	F	%
Mucho	7	100
Muy poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	7	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

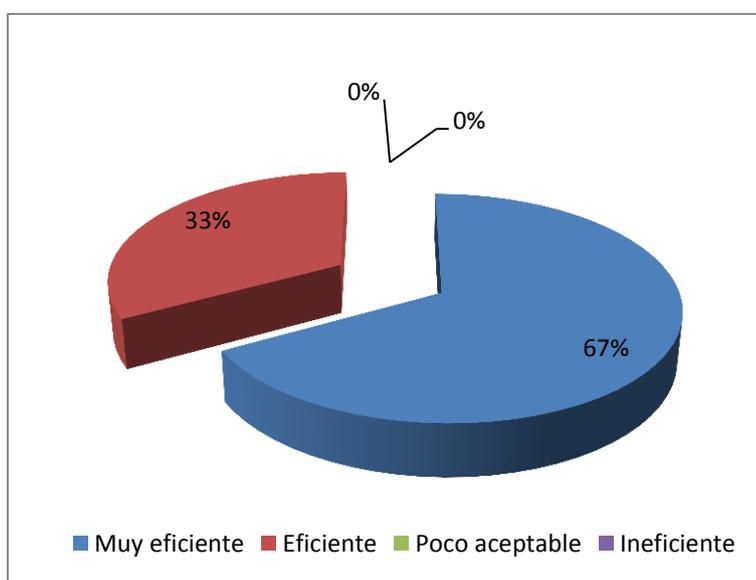
El 100% de las secretarias afirman que la aplicación de las técnicas secretariales en el ejercicio de sus funciones influye significativamente en su desempeño laboral, ya que para lograr un desempeño eficiente el uso de las diferentes técnicas han permitido ejercer y ejecutar sus actividades administrativas con eficiencia y eficacia.

Cuadro y Gráfico # 7

¿Cómo califica su desempeño laboral?

Alternativas	F	%
Muy eficiente	0	0
Eficiente	7	100
Poco aceptable	0	0
Ineficiente	0	0
TOTAL	7	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

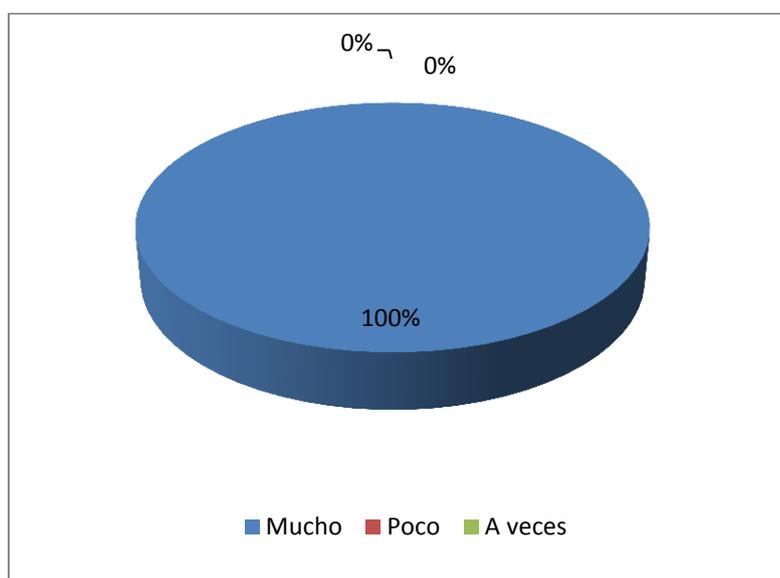
El 100% de las secretarías encuestadas, califican su desempeño laboral eficiente, ya que consideran que las funciones administrativas que cumplen se basan siempre en los conocimientos que tienen, de tal forma ofrecen un trabajo secretarial con efectividad y de calidad.

Cuadro y Gráfico # 8

¿Considera que el uso de las técnicas secretariales ha beneficiado su labor diaria?

Alternativas	F	%
Mucho	7	100
Poco	0	0
A veces	0	0
TOTAL	7	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

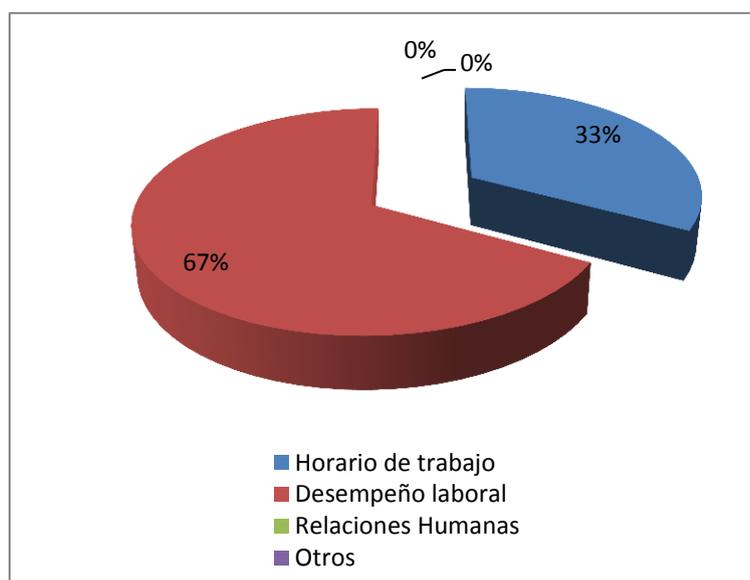
El 100% de las secretarias encuestadas, considera que el uso de las técnicas secretariales ha beneficiado su labor diaria, porque estas implican una gama de conocimientos que le ha dado a su trabajo más dinamismo y funcionalidad, beneficiando las actividades administrativas y dándoles mayor agilidad, confiabilidad, responsabilidad efectivísimo, aportando de esta forma a que el desempeño laboral sea eficiente

Cuadro y Gráfico # 9

¿Es evaluada periódicamente sobre:?

Alternativas	F	%
Horario de trabajo	3	33
Desempeño laboral	6	67
Relaciones Humanas	0	0
Otros	0	0
TOTAL	9	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarías que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

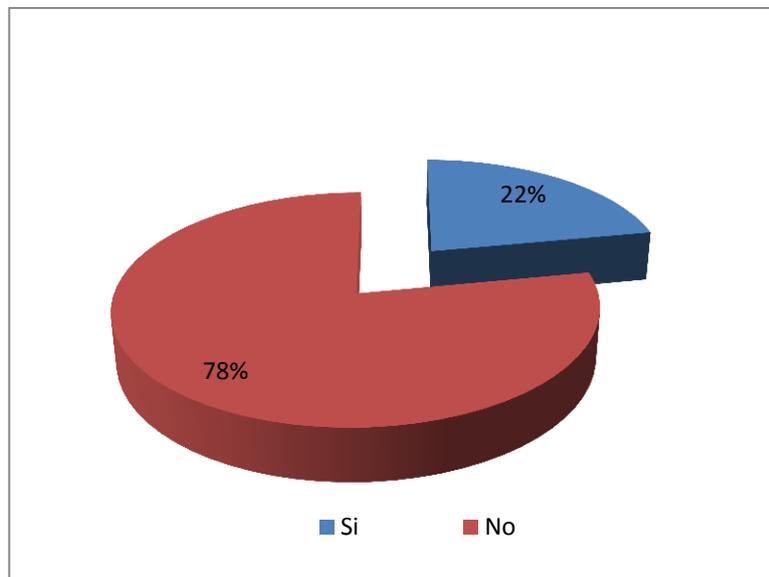
El 67% de las secretarías encuestadas afirman que siempre son evaluadas sobre el desempeño laboral y 33% sobre horarios de trabajo, significa que este aspecto es muy importante para la institución, ya que es la actuación que manifiesta la secretaria al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de su actuación, lo cual permite demostrar su competitividad.

Cuadro y Gráfico # 10

¿Considera adecuada y correcta la evaluación?

Alternativas	F	%
Mucho	7	100
Muy poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	7	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

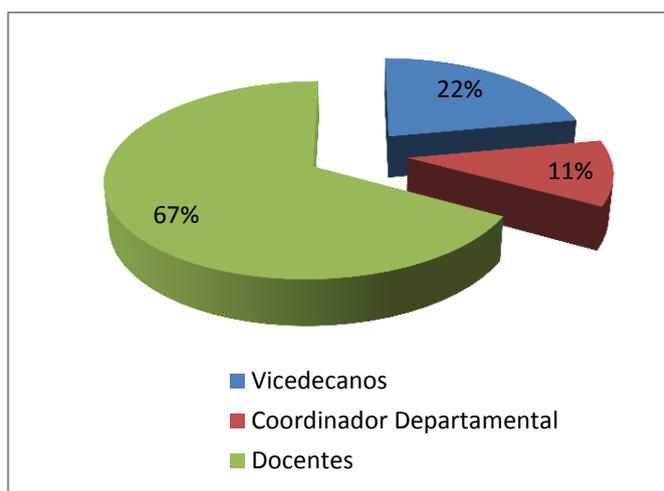
El 100% de las secretarias encuestadas afirman que consideran adecuada y correcta la evaluación, aunque sugieren que debe ser más seguida, para que todo el personal ponga más interés en el trabajo que realizan, y lograr niveles de productividad y eficiencia siempre y de tal forma conseguir un desempeño laboral eficiente y eficaz.

ENCUESTA: Aplicada a las autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.

Cuadro y Gráfico # 1
Cargo que desempeñan

Cargo	F	%
Vicedecanos	2	22
Coordinador Departamental	1	11
Docentes	6	67
TOTAL	9	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

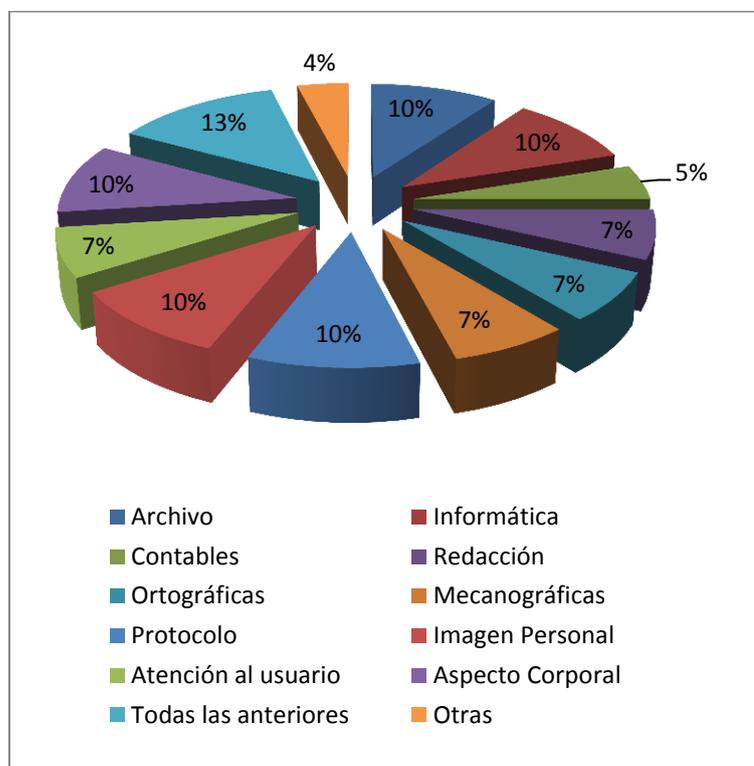
Los resultados obtenidos permitieron evidenciar la participación del 67% de los docentes, 11% coordinador departamental y el 22% vicedecanos de esta Unidad Académica quienes aportaron con valiosa información para la presente investigación.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Conoce usted las técnicas secretariales que utiliza la secretaria para lograr un desempeño eficiente?

Alternativas	F	%
Archivo	4	10
Informática	4	10
Contables	2	5
Redacción	3	7
Ortográficas	3	7
Mecanográficas	3	7
Protocolo	4	10
Imagen Personal	4	10
Atención al usuario	3	7
Aspecto Corporal	4	10
Todas las anteriores	5	13
Otras	1	4
TOTAL	40	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Con un porcentaje del 10% compartido autoridades y docentes afirman que las técnicas secretariales que utiliza la secretaria para lograr un desempeño eficiente son: archivo, protocolo, imagen personal, informática y el aspecto corporal; con 7% redacción, ortografía, mecanografía y atención al usuario, 5% opinó que técnicas contables, y el 13% afirmaron que todas las alternativas anotadas.

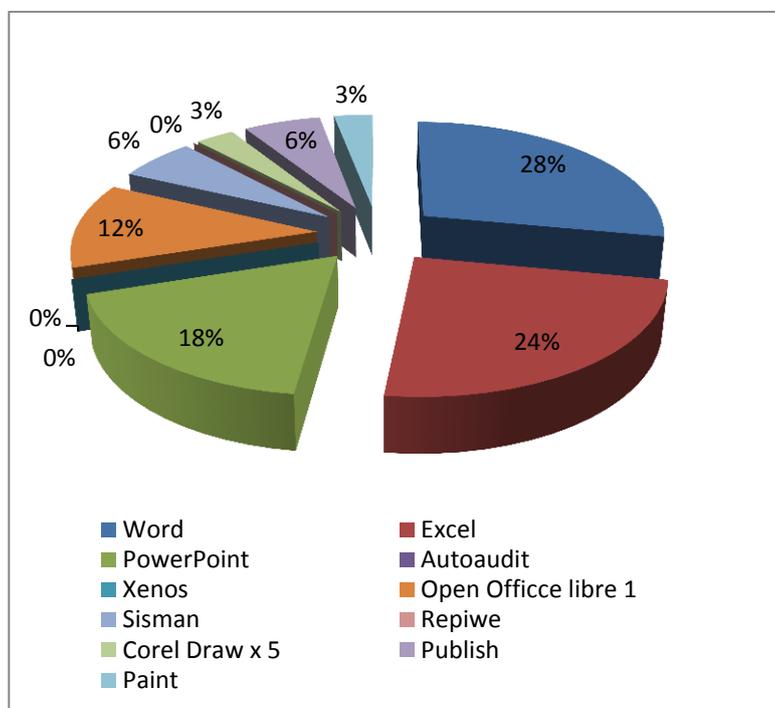
De acuerdo a los resultados obtenidos, tanto las autoridades y docentes consideran que las técnicas mencionadas son utilizadas por las secretarias en esta Unidad Académica, cuyo uso le permite desempeñar con eficiencia y eficacia cada una de sus actividades laborales.

Cuadro y Gráfico # 3

**De los siguientes sistemas informáticos conoce usted
¿Cuáles son los más utilizados por la secretaria en su
labor diaria?**

Alternativas	F	%
Word	9	28
Excel	8	24
PowerPoint	6	18
Autoaudit	0	0
Xenos	0	0
Open Office libre 1	4	12
Sisman	2	6
Repiwe	0	0
Corel Draw x 5	1	3
Publish	2	6
Paint	1	3
TOTAL	33	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 28% de las personas encuestadas afirman que los sistemas informáticos más utilizados por las secretarias es el uso de Word, 24% Excel, 18% PowerPoint, 12% Office libre 1, 6% Sisman, 6% Publish, 3% Corel Draw x 5 y 3% Paint.

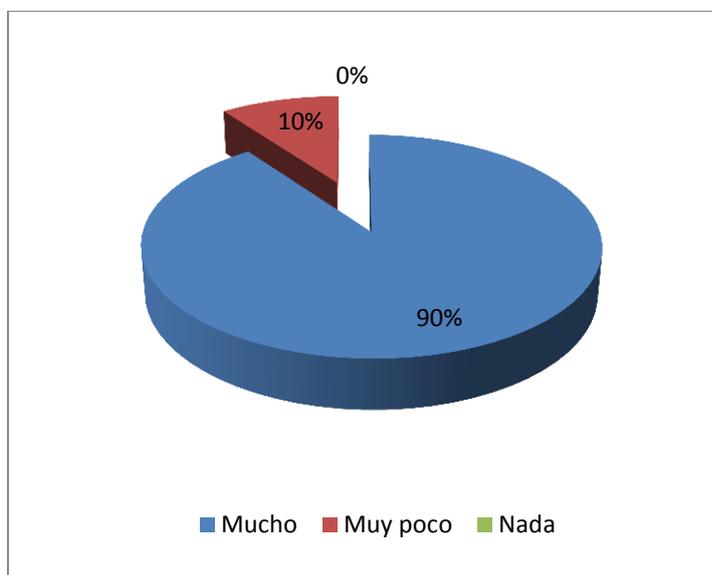
De acuerdo a los resultados obtenidos, las autoridades y docentes conocen que las secretarias en esta Unidad Académica utilizan algunos programas informáticos, que les permiten realizar un trabajo eficiente demostrando buen desempeño laboral.

Cuadro y Gráfico # 4

¿Considera usted que el desempeño laboral de la secretaria depende de las técnicas secretariales que aplica:?

Alternativas	F	%
Mucho	9	100
Muy poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	9	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

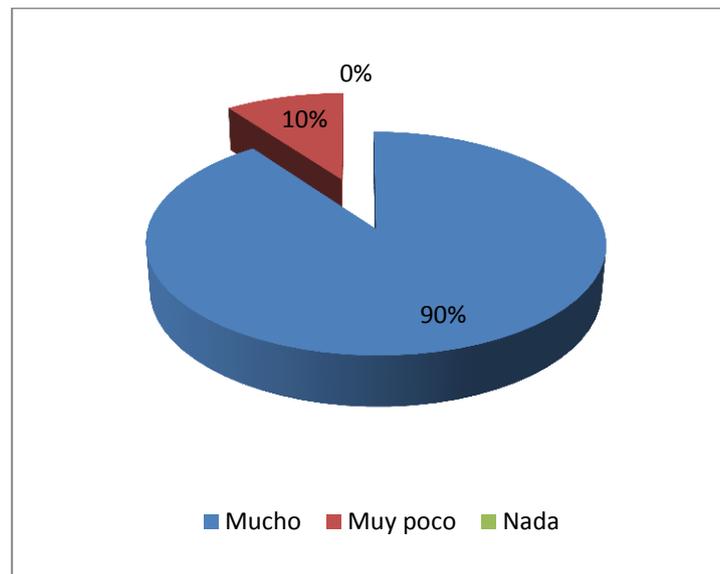
El 100% de las autoridades y docentes encuestados afirman que el desempeño laboral de la secretaria en esta Unidad Académica depende mucho de las técnicas secretariales que aplica, ya que los conocimientos que estas implican les facilita la ejecución de un trabajo eficaz y efectivo, contribuyendo así al logro de un buen desempeño laboral.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Cree usted que la aplicación de las técnicas secretariales influye significativamente en el desempeño laboral de la secretaria?

Alternativas	F	%
Mucho	8	90
Muy poco	1	10
Nada	0	0
TOTAL	9	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y Docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

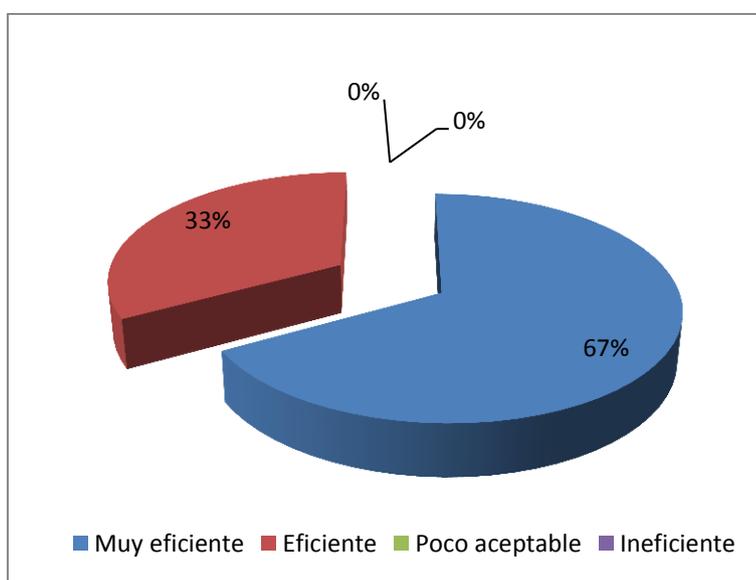
El 90% de las personas encuestadas afirman que la aplicación de las técnicas secretariales influye significativamente en el desempeño laboral de las secretarias, lo que se debe a que la práctica diaria de estas técnicas les permite a las secretarias trabajar con eficiencia, utilizando todas sus habilidades y competencias profesionales. 10% opinó muy poco.

Cuadro y Gráfico # 6

¿Cómo califica el desempeño laboral de la secretaria?

Alternativas	F	%
Muy eficiente	6	67
Eficiente	3	33
Poco aceptable	0	0
Ineficiente	0	0
TOTAL	9	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

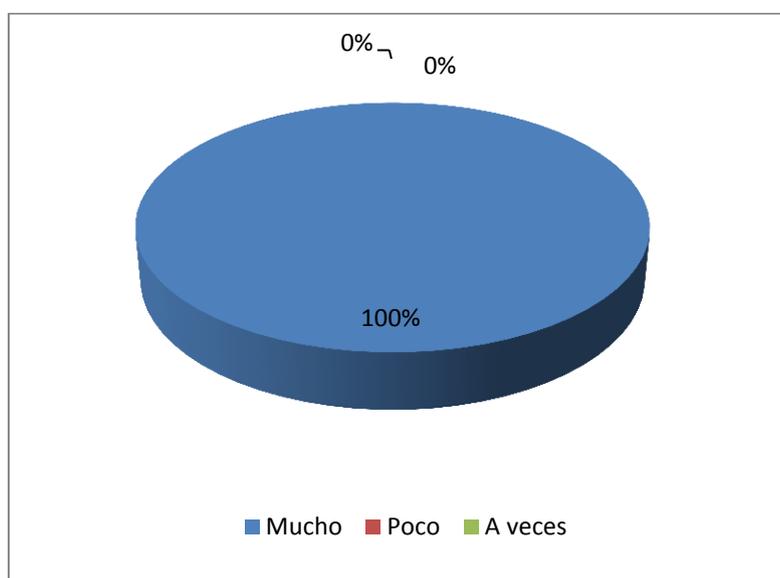
El 90% de las personas encuestadas, califican el desempeño laboral de la secretaria de muy eficiente, ya que consideran que las funciones administrativas que cumplen ellas, se basan siempre en los conocimientos que tienen, de tal forma ofrecen un trabajo secretarial con efectividad y de calidad. Mientras que el 33% opinó que es eficiente, lo que de igual manera el trabajo que cumplen las secretarías es realizado con efectividad.

Cuadro y Gráfico # 7

¿Considera que el uso de las técnicas secretariales ha beneficiado la labor diaria de la secretaria?

Alternativas	F	%
Mucho	9	100
Poco	0	0
A veces	0	0
TOTAL	9	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

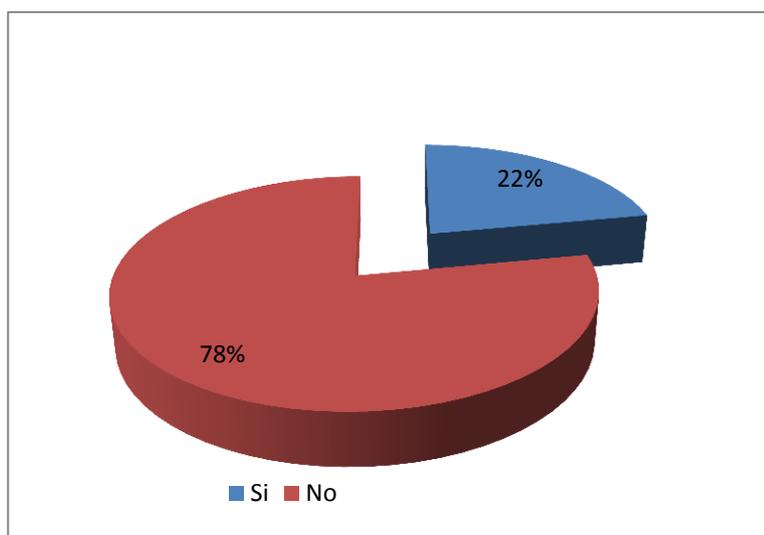
El 100% de las personas encuestadas considera que el uso de las técnicas secretariales ha beneficiado la labor diaria de la secretaria, porque su práctica diaria en sus funciones les ha permitido realizar unas actividades con eficiencia y eficacia, haciendo de su trabajo más dinámico y funcional, dando mayor agilidad, confiabilidad, responsabilidad al trabajo aportando de esta forma a que el desempeño laboral sea eficiente

Cuadro y Gráfico # 8

¿Evalúa al personal de secretarías periódicamente?

Alternativas	F	%
Si	2	22
No	7	78
TOTAL	9	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

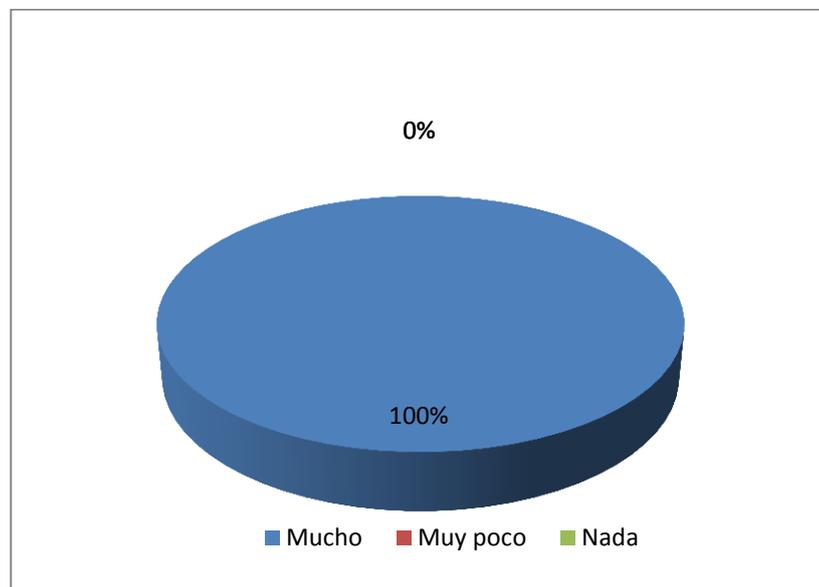
El 78% de los encuestados respondió que no evalúan a las secretarías, ya que esa competencia la cumple el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Técnica de Manabí, mientras que el 22% opinó que sí lo hacen, situación que consideran que es importante porque le permite al personal corregir errores y a la vez mejorar las fortalezas.

Cuadro y Gráfico # 9

¿Considera importante la evaluación al desempeño laboral?

Alternativas	F	%
Mucho	9	100
Muy poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	9	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y docentes de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de las autoridades y docentes afirman que consideran importante la evaluación al desempeño laboral, ya que esta permite el empoderamiento del trabajo asignado a la secretaria, lográndose altos niveles de productividad y eficiencia.

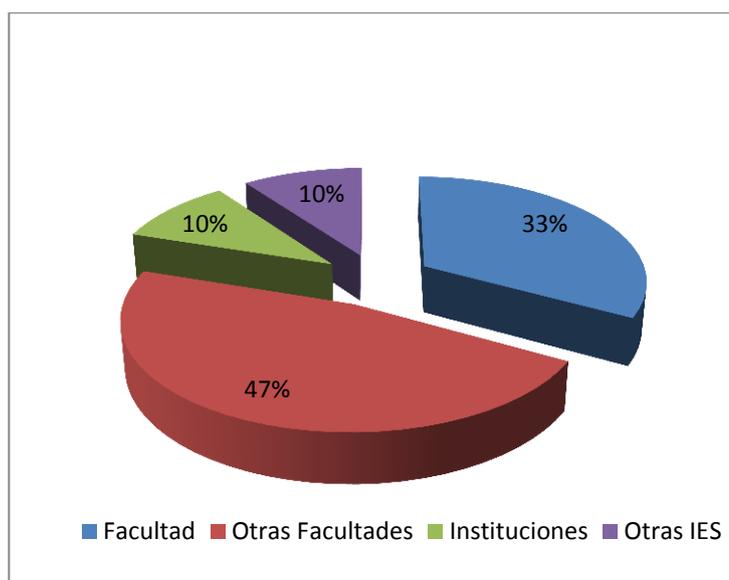
ENCUESTA: Aplicada a los USUARIOS de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.

Cuadro y Gráfico # 1

Usuarios

Alternativas	F	%
Facultad	10	33
Otras Facultades	14	47
Instituciones	3	10
Otras IES	3	10
TOTAL	30	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar la participación de los usuarios de esta Unidad Académica quienes a través de los distintos trámites que realizan en la gestión administración, entre usuarios de la

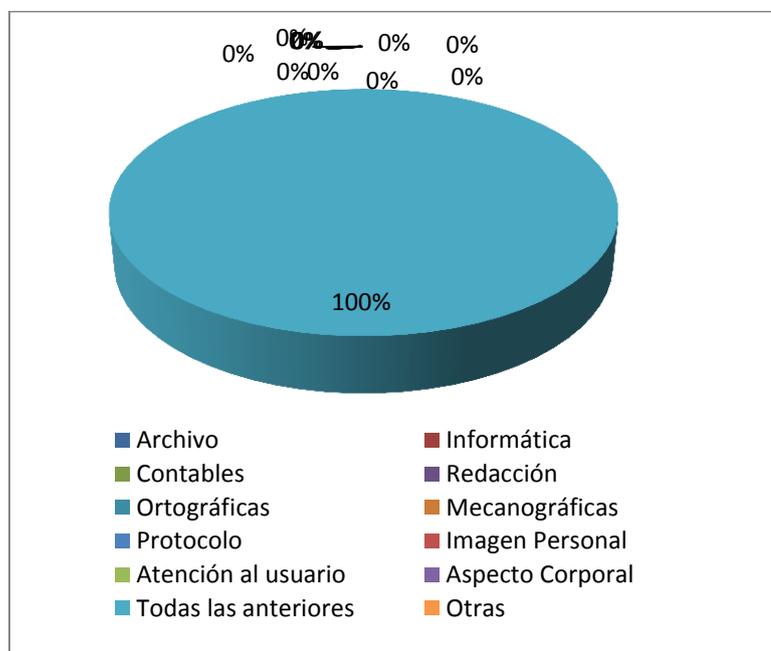
misma Facultad, de otros departamentos y facultades de la UTM, instituciones de la ciudad y de otras Universidades, quienes aportaron con valiosa información para la presente investigación.

Cuadro y Gráfico # 2

Conoce usted ¿Que técnicas secretariales utiliza la secretaria para lograr un desempeño eficiente?

Alternativas	F	%
Archivo	0	0
Informática	0	0
Contables	0	0
Redacción	0	0
Ortográficas	0	0
Mecanográficas	0	0
Protocolo	0	0
Imagen Personal	0	0
Atención al usuario	0	0
Aspecto Corporal	0	0
Todas las anteriores	30	100
Otras	0	0
TOTAL	30	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

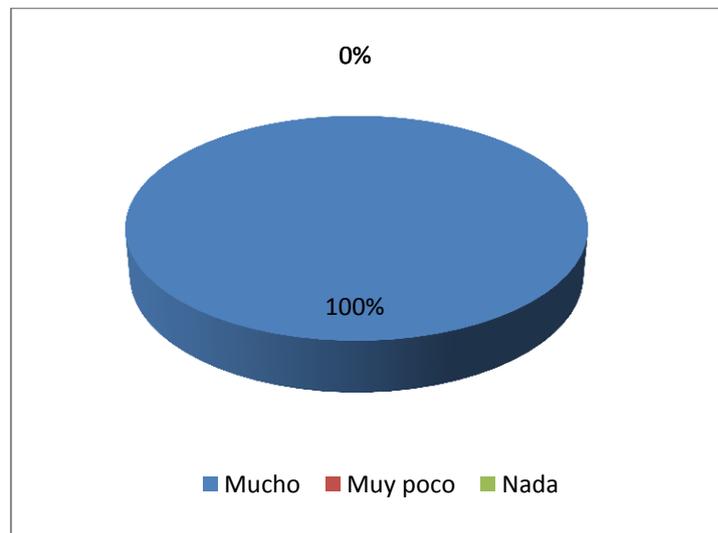
El 100% de los usuarios encuestados, afirman que las secretarias para lograr un desempeño eficiente utilizan todas las técnicas secretariales que su experiencia y conocimiento les permite aplicar, tales como: archivo, protocolo, imagen personal, informática, redacción, ortografía, mecanografía, atención al usuario, las mismas que le facilitan la labor diaria asegurando un desempeño eficiente y eficaz.

Cuadro y Gráfico # 3

Como usuario ¿Considera usted que el desempeño laboral de la secretaria depende de las técnicas secretariales que aplica:?

Alternativas	F	%
Mucho	30	100
Muy poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	30	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

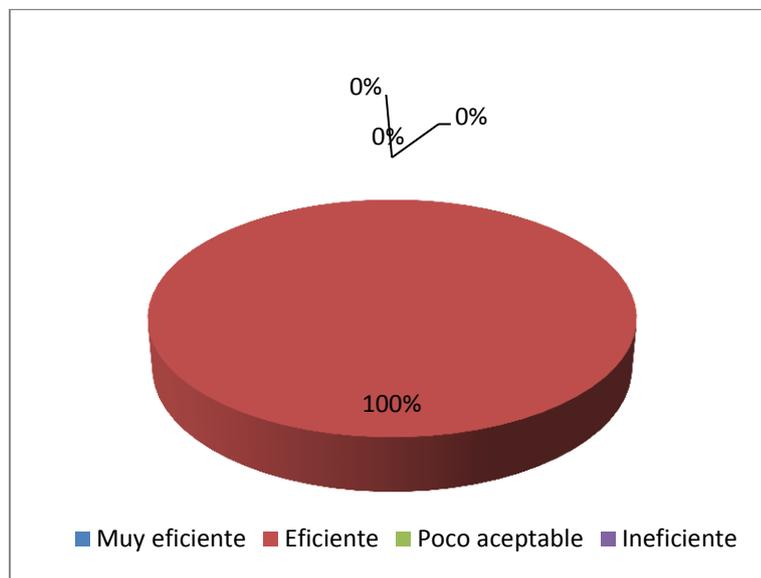
El 100% de los usuarios encuestados consideran que el desempeño laboral de la secretaria depende de las técnicas secretariales que aplica, porque las ellas son profesionales y ponen en práctica todos los conocimientos técnicos aprendidos y por la experiencia que tienen en sus actividades administrativas, lo que contribuye a que el trabajo que realizan sea eficiente.

Cuadro y Gráfico # 4

¿Cómo califica el desempeño laboral de la secretaria?

Alternativas	F	%
Muy eficiente	0	0
Eficiente	30	100
Poco aceptable	0	0
Ineficiente	0	0
TOTAL	30	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

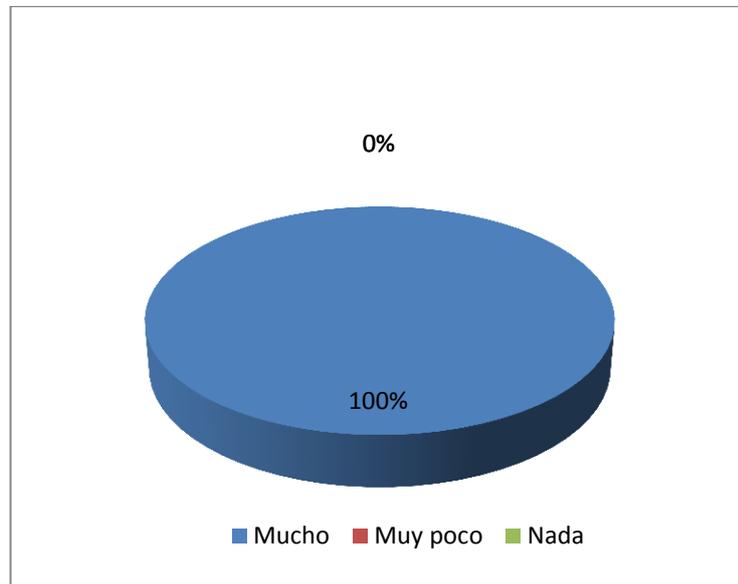
El 100% de los usuarios encuestados, califican el desempeño laboral de la secretaria de eficiente, porque consideran que las funciones administrativas que ellas realizan, se basan en los conocimientos que tienen, de tal forma que ofrecen un trabajo secretarial con efectividad y de calidad, dando como resultado un desempeño laboral eficiente.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Considera importante la capacitación permanente de la secretaria?

Alternativas	F	%
Mucho	30	100
Muy poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	30	100

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la UTM
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de los usuarios consideran importante la capacitación permanente de la secretaria, ya que la actualización de nuevos conocimientos en el campo secretarial contribuye a que las funcionarias afiancen nuevas estrategias laborales que optimicen su trabajo, logrando así altos niveles de productividad y eficiencia en su desempeño laboral.

4.1.1. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Concluida la investigación se procedió a la exposición y descripción de resultados, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos. El primer objetivo específico se planteó de la siguiente manera: **Identificar las técnicas secretariales que utilizan las Secretarías en sus actividades administrativas.**

Este objetivo se lo demuestra a través del cuadro y gráfico # 2 de la encuesta aplicada a las secretarías que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, cuyos resultados permitieron conocer que las técnicas secretariales que utilizan las secretarías para lograr un desempeño eficiente son: técnicas de archivo; informática, redacción, ortografía, mecanografía, imagen personal, atención al usuario, contables y el aspecto corporal, lo que demuestra como resultado un desempeño eficiente al realizar sus actividades administrativas con eficiencia y eficacia.

De igual manera, en el cuadro y gráfico # 2, de la encuesta aplicada a las autoridades y docentes de la Facultad, el total de ellos comparte el mismo criterio que las secretarías, alegando que las técnicas mencionadas son utilizadas por las secretarías en esta Unidad Académica, cuyo uso le permite desempeñar con eficiencia y eficacia cada una de sus actividades laborales. Criterio que es compartido por los usuarios en el cuadro y gráfico # 2.

El segundo Objetivo Específico se formuló así: **Relacionar las técnicas secretariales en el desempeño profesional de las secretarias de las Universidad Técnica de Manabí.**

De acuerdo a los resultados este objetivo se cumple mediante el cuadro y gráfico # 5 de las Secretarias, donde la mayoría de ellas afirman que su desempeño laboral depende mucho de las técnicas secretariales que aplica en su labor diaria, dado que los conocimientos técnicos facilita la ejecución de un trabajo eficaz y contribuyen a lograr un desempeño eficiente.

En el cuadro y gráfico # 4 de la encuesta aplicada a las autoridades y docentes, y en el cuadro y gráfico # 3 de la encuesta a los usuarios, donde los encuestados comparten un mismo criterio al opinar que el desempeño laboral de la secretaria en esta Unidad Académica depende mucho de las técnicas secretariales que aplica, porque las ellas son profesionales y ponen en práctica todos los conocimientos técnicos aprendidos y por la experiencia que tienen en sus actividades administrativas contribuyendo de esta forma a que el trabajo que realizan sea eficiente y eficaz.

Es decir, que el uso de las técnicas secretariales beneficia las actividades de la secretaria, dándoles mayor agilidad, confiabilidad, responsabilidad efectividad al trabajo que realiza.

En cuanto al tercer Objetivo Específico: **Verificar el nivel de desempeño laboral de las secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales.**

Este objetivo se cumplió mediante el cuadro y gráfico # 7 de la encuesta aplicada a las secretarias, donde el total de ellas califican su desempeño laboral de eficiente, ya que consideran que las funciones y actividades administrativas que cumplen se basan siempre en los conocimientos que tienen, de tal forma ofrecen un trabajo secretarial con efectividad y de calidad, logrando un desempeño laboral eficiente.

Asimismo, en el cuadro y gráfico # 8 de la misma, ellas consideran que el uso de las técnicas secretariales ha beneficiado su labor diaria, les permite poner en práctica una gama de conocimientos que le ha dado a su trabajo más dinamismo y funcionalidad, beneficiando las actividades administrativas y dándoles mayor agilidad, confiabilidad, responsabilidad efectísimos, aportando de esta forma a que el desempeño laboral sea eficiente.

Así mismo, tanto autoridades y docentes en el cuadro y gráfico # 6 y 7; y en el cuadro y gráfico # 4 de los usuarios, comparten criterio al opinar que el desempeño laboral de las secretarias es eficiente, ya que consideran que las funciones administrativas que cumplen se basan siempre en los conocimientos que tienen, de tal forma ofrecen un trabajo secretarial con

efectividad y de calidad; dando como resultado un desempeño laboral eficiente.

4.2. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS

Al término de la presente investigación y a través de la aplicación de las encuestadas a los involucrados, se pudo identificar las técnicas secretariales que utilizan las secretarías en sus actividades administrativas en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, son las siguientes: técnicas de archivo; informática, redacción, ortografía, mecanografía, imagen personal, atención al usuario, contables y el aspecto corporal, lo que evidencia como resultado un desempeño laboral eficiente al realizar sus actividades administrativas con eficiencia y eficacia.

Así mismo, se pudo relacionar que las técnicas secretariales influyen significativamente en el desempeño laboral de las secretarías que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí dado que los conocimientos técnicos facilita la ejecución de un trabajo eficaz y contribuyen a lograr un desempeño eficiente. Por tanto, las técnicas secretariales y el desempeño laboral tienen estrecha relación, porque su uso beneficia las actividades de la secretaria, dándoles mayor agilidad, confiabilidad, responsabilidad efectividad al trabajo que realiza.

Finalmente, se pudo verificar el nivel de desempeño laboral de las secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, mismo que de acuerdo a los resultados obtenidos es eficiente, ya que consideran que las funciones y actividades administrativas que cumplen se basan siempre en los conocimientos que tienen, de tal forma ofrecen un trabajo secretarial con efectividad y de calidad, logrando un desempeño laboral eficiente.

Con los objetivos alcanzados, se ha obtenido resultados satisfactorios y positivos, porque todos los involucrados en la presente investigación reconocen la importancia del uso de las técnicas secretariales en las funciones que ejercen las secretarias, dado que el uso no solo facilita agilidad, efectividad y eficiencia, sino que contribuye a lograr un buen desempeño laboral.

CAPÍTULO V

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ De acuerdo a los resultados se pudo identificar que las secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, utilizan las siguientes técnicas secretariales en sus actividades administrativas: archivo; informática, redacción, ortografía, mecanografía, imagen personal, atención al usuario, contables y el aspecto corporal, demostrando un desempeño laboral eficiente al realizar la gestión administrativas con eficiencia y eficacia.

- ❖ Se concluye en base a los resultados obtenidos que el desempeño laboral de la secretaria depende mucho de las técnicas secretariales que ella aplica en su labor diaria, ya que los conocimientos técnicos que poseen cada una de ellas, les permite la ejecución de un trabajo eficaz que beneficia las actividades de la secretaria, dándoles mayor agilidad, confiabilidad, responsabilidad efectividad al trabajo que realiza y contribuyendo a lograr un desempeño eficiente.

- ❖ El nivel de desempeño laboral de las secretarias en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, es eficiente, porque consideran que

las funciones y actividades administrativas que cumplen se basan siempre en los conocimientos técnicos que tienen, de tal forma ofrecen un trabajo secretarial con efectividad y de calidad, logrando un desempeño laboral eficiente.

5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Que las secretarias que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, continúen poniendo en práctica todos sus conocimientos secretariales a fin de mantener el desempeño eficiente que poseen en la actualidad.
- ❖ Que las autoridades y directivos de la Facultad, ante la necesidad de que la secretaria continúe en constante preparación e innovación de conocimientos, planifiquen seminarios a fines a la especialidad de las funcionarias para fortalecer e incrementar sus conocimientos.
- ❖ Que para efectivizar el desempeño laboral se recomienda a las secretarias actualizar las técnicas secretariales.

Plan de capacitación en Técnicas Secretariales para fortalecer y optimizar el desempeño laboral de las secretarias en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

Antecedentes y justificación

Las técnicas secretariales son conocimientos técnicos que la secretaria o asistente deben aplicar en el desarrollo de sus actividades netamente administrativas, las cuales le permiten elaborar cartas, organizar los archivos, transcribir con exactitud y velocidad los trabajos mecanográficos, entre otros.

Una secretaria debe tener la vocación y una preparación académica a fin a su especialidad, lo que contempla poseer fluidez en diferentes idiomas, buen trato hacia el usuario, calidad en la atención, destrezas en el manejo de archivo, buena forma de comunicación, excelentes relaciones humanas internas y externas, amplios conocimientos en informática, ortografía, redacción, mecanografía, imagen personal, contabilidad, cuidado del aspecto personal y corporal, entre otros.

La secretaria aparte de los estudios que haya realizado debe tener una sólida preparación y extensa cultura general, además de una esmerada educación, que le permita demostrar un desempeño laboral eficiente al realizar la gestión administrativas con eficiencia y eficacia, ya que ella está a cargo de la oficina que representa un entramado de relaciones que deberá

afrontar de la mejor manera, por ello, precisa ser una profesional, con visión, dinámica, proactiva, que le permitan innovar y ser creativa dentro del ejercicio profesional.

Dentro de este contexto, se precisa que la secretaria este a la par no solo con la tecnología, sino actualizada en sus conocimientos de todo el avance académico en la actualidad, para que estos sean fortalecidos e incrementados con nueva información y saberes, cuya enseñanza le permitan acceder a las teorías administrativas que estudian tanto el comportamiento de las instituciones como la de sus miembros, y así analizar nuevas perspectivas que conduzcan a la maximización de beneficios e intereses de la institución.

Objetivos

General

- ❖ Capacitar en técnicas de secretariales para fortalecer y optimizar el desempeño laboral de las secretarias.

Específicos

- ❖ Fortalecer los conocimientos en técnicas secretariales a las secretarias de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

- ❖ Comprometer a las autoridades de la Facultad a colaborar en los talleres.

Beneficiarios

Directos

- ❖ Secretarías que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

Indirectos

- ❖ Autoridades y jefes
- ❖ Usuarios.

Localización física

- ❖ Salón Blanca Palomeque de Montesdeoca de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

Actividades

Las actividades que se realizarán son:

- ❖ Difundir la realización de los talleres a través de oficios, afiches y trípticos elaborados para el efecto, de tal forma que las secretarías que laboran en la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí se motiven y asistan al evento.

- ❖ Involucrar a todo el personal en la ejecución de las diferentes actividades.
- ❖ Vigilar que todas las actividades se desarrollen con normalidad y efectividad.
- ❖ Promover el interés de asistencia de las secretarias.

Metodología

La metodología que se utilizará será la participativa, con el apoyo de los siguientes métodos:

Participativa: permitirá que todos los involucrados participen en las actividades programadas.

Analítica: porque permitirá analizar los resultados que se logre del mismo.

Reflexiva: permitirá concienciar y valorar la importancia del fortalecimiento de nuevos conocimientos en técnicas secretariales, porque su uso y práctica harán de la labor diaria, un trabajo y desempeño laboral eficiente y productivo.

Recursos

Humanos:

- ❖ Secretarias

- ❖ Autoridades
- ❖ Facilitadores
- ❖ Egresadas que lleven a cabo la presente propuesta.

Materiales

- ❖ Oficios
- ❖ Material de oficina
- ❖ Papelotes
- ❖ Trípticos
- ❖ Materiales de trabajo
- ❖ Marcadores
- ❖ Cartulinas de colores
- ❖ Afiches
- ❖ Otros

Económicos

Para la elaboración de trípticos, afiches, difusión cancelación al facilitador se estima un costo de \$ 500 dólares, y distribuidos de la siguiente manera:

Material de oficina	100
Papelotes y cartulinas	50
Materiales de trabajo	50
Difusión	100
Pago de capacitadores	100
Otros	100

Total s/.	500

6. PRESUPUESTO

El costo de la investigación fue de \$ 1.500,00 valor cubierto en su totalidad por las autoras de la investigación y distribuido de la siguiente forma:

Material de oficina	\$ 200
Libros	100
Movilización	100
Internet	100
Copias	300
Impresión y encuadernación	100
Trabajo de tesis (copias)	500
Imprevistos	100

TOTAL	\$ 1. 500

8. BIBLIOGRAFÍA

Aristizábal, Alonso. (2013). Manual de la secretaria Moderna. Editorial Norma. Bogotá – Colombia.

Artigas Riambau, J. L., (2011). El Libro de la Secretaria, Editorial Hispana Europea, Barcelona España.

Certo, Samuel. (2012). Administración moderna, octava edición, Bogotá Colombia.

Chiavenato, Adalbert. (2011). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición, Colombia.

Denton, Keith Dr. (2013). Principios de la *calidad*. Editorial Kapeluz. Madrid.

Díaz, Zayas Carmen, (2013). Técnicas secretariales y procedimientos de oficina. Ohio.South Western Publisching Cio.

Dittel, de Uribe Martha. (2014). Práctica de Oficina. Editorial Mc Graw. Puerto Rico.

Enciclopedia de la Secretaria. Volumen II Grupo Editorial OCEANO España.

Jover, Jiménez. Msc. Isabel. (2014). La organización empresarial y papel de las secretarias ejecutivas y asistentes de gerencia en ella. Editorial secretaria Plus. Barcelona. Madrid.

Parera Pascual Cristina. (2012). Manual de perfeccionamiento para Secretarias: normas y consejos prácticos para secretarias y administrativos Grafite Ediciones.

Ramírez, Carlos. (2012). Fundamentos de administración, Bogotá Colombia, II edición.

Sáenz, Casado, Elías. (2013). Manual de estudios de usuarios. Madrid.

Sierra, Javier. (2013). Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. Editorial Casa del Libro.

Sevilla Quiroz, María Antonieta. (2011). 1001 sugerencias para la secretaria eficaz, 2da. edición.