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

MODALIDAD:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TESIS DE GRADO
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL, 2017

AUTORAS

VERÓNICA ROXANA BRAVO SABANDO

ERICKA SILVANA CEDEÑO LAZ

DIRECTORA DE TESIS
MG. ROCIO SEGOVIA MEZA

2017

DEDICATORIA

A Dios, por ser guía permanente de mis pasos.

A mi Madre: Sra. Ramona Sabando, a mis hermanos y familia, por su apoyo incondicional.

Verónica Roxana

DEDICATORIA

A Dios, por estar presente en cada una de mis metas realizadas.

A mis Padres y hermanos, por su apoyo incondicional y sabios consejos.

Erika Silvana

AGRADECIMIENTO

A **DIOS**, por colmar de bendiciones e infinita sabiduría el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Técnica de Manabí, autoridades de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Carrera de Secretariado Ejecutivo que permitieron la formación académica, y de manera especial a los docentes que compartieron sus conocimientos, por el apoyo que se recibió en el desarrollo de la investigación en busca del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo.

A nuestros padres, quienes nos ofrecieron incondicionalmente su apoyo. De manera especial a la Magister Rocio Segovia Meza, imperecedera gratitud, por haber guiado de manera acertada el desarrollo del presente trabajo.

A las Secretarias, autoridades y usuarios de las siguientes instituciones: Registraduría de la propiedad del Cantón Portoviejo, Corporación Nacional de Electricidad, (CNEL), Universidad Técnica de Manabí, (UTM), Municipio de Portoviejo (GAD) y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP), quienes con su colaboración desinteresada, permitieron obtener datos valiosos para este trabajo, gracias a todos ellos se logró la meta propuesta.

Las Autoras

CERTIFICACIÓN

Mg. Rocio Segovia Meza, certifica que la tesis de investigación titulada: **EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL, 2017,** es trabajo original de las Secretarias Ejecutivas: **VERÓNICA ROXANA BRAVO SABANDO y ERICKA SILVANA CEDEÑO LAZ,** el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo su proceso.

Mg. Rocio Segovia Meza
TUTORA DE TESIS

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

TEMA: EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL, 2017,

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 DIRECTOR DE TESIS

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....
PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARATORIA

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

Las Autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

		Pág.
	CAPÍTULO I	**1**
I.	INTRODUCCIÓN/PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.	ANTECEDENTES	4
1.3	JUSTIFICACIÓN	6
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.	DESEMPEÑO PROFESIONAL	9
2.1.2.	INTRODUCCIÓN	9
2.1.3.	IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL	10
2.1.4.	CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL	11
2.1.5.	LA SECRETARIA Y EL DESEMPEÑO EFICIENTE	13
2.1.6.	COMPETENCIA ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA	14
2.1.7.	LAS HABILIDADES Y DESTREZAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA	15
2.1.8.	LA PROFESIONALIDAD DE LA SECRETARIA EJECUTIVA	17
2.1.9.	ELEMENTOS QUE PROPORCIONAN UN DESEMPEÑO PROFESIONAL EFICIENTE	18
2.2.	DESARROLLO INSTITUCIONAL	20
2.2.1.	GENERALIDADES	20
2.2.2.	LA COMPETITIVIDAD Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	22
2.2.3.	FACTORES DETERMINANTES EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	24
2.2.4.	LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	26
2.2..5	LA EFICIENCIA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL	29
2.2.6.	FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS	31
3.1.	**CAPÍTULO III**	35
3.1.1 .	METODOLOGÍA	35
3.1.2.	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	35
3.1.3.	VARIABLE INDEPENDIENTE	35
3.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	35

3.3. TIPO DE ESTUDIO 36
3.4. MÉTODOS 36

Pág.

3.4.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 36
3.4.2. TÉCNICAS 37
3.5. INSTRUMENTOS 37
3.5.1 POBLACIÓN Y MUESTRA 37
3.6. POBLACIÓN 37
3.6.1. RECURSOS 37
3.6.2. HUMANOS 37
3.6.3. MATERIALES 38

4.1. **CAPÌTULO IV** 39

4.1.1. ANÀLISIS, INTERPRETACIÒN DE LOS RESULTADOS 39
4.1.2. DESCRIPCIÒN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÒN 39
4.1.3. EXPOSICIÒN Y DESCRIPCIÒN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS 79
4.1.4. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS 83

5 **CAPÍTULO V** 86

5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 86
5.2. CONCLUSIONES 86
5.3. RECOMENDACIONES 87

6. PRESUPUESTO 89

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 90

8. BIBLIOGRAFÍA 91

ÍNDICE DE CUADROS, GRÀFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

		Págs.
CUADRO Y GRÁFICO	1	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	41
CUADRO Y GRÁFICO	2	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	42
CUADRO Y GRÁFICO	3	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	43
CUADRO Y GRÁFICO	4	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	44
CUADRO Y GRÁFICO	5	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	45
CUADRO Y GRÁFICO	6	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	46
CUADRO Y GRÁFICO	7	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	47
CUADRO Y GRÁFICO	8	48
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	8	49
CUADRO Y GRÁFICO	9	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	9	51
CUADRO Y GRÁFICO	10	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	10	53

ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO 54

CUADRO Y GRÁFICO 1 54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 1 55
CUADRO Y GRÁFICO 2 56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 2 56
CUADRO Y GRÁFICO 3 57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 3 57
CUADRO Y GRÁFICO 4 58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 4 58
CUADRO Y GRÁFICO 5 59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 5 59

Págs.

CUADRO Y GRÁFICO 6 60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 6 60
CUADRO Y GRÁFICO 7 61
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 7 62
CUADRO Y GRÁFICO 8 63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 8 64
CUADRO Y GRÁFICO 9 65
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 9 65

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO EN LA CIUDAD PORTOVIEJO 66

CUADRO Y GRÁFICO 1 66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 1 67
CUADRO Y GRÁFICO 2 68
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 2 68
CUADRO Y GRÁFICO 3 69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 3 69

CUADRO Y GRÁFICO	4	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	70
CUADRO Y GRÁFICO	5	71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	72
CUADRO Y GRÁFICO	6	73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	73

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS 74

RESUMEN

El desempeño profesional de las Secretarias Ejecutivas que laboran en las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo, se caracteriza por el cumplimiento de sus labores administrativas desarrolladas con eficiencia y eficacia, demostrando en cada actividad agilidad, habilidad y destrezas que tipifican su desempeño como excelente.

Su trabajo se realiza de acuerdo a las necesidades y exigencias del mundo competitivo actual, que demanda profesionales responsables, competitivas, proactivas, con capacidad de crear, innovar e implementar ideas, que representan la carta del éxito para el logro del desarrollo institucional.

El motivo que indujo a realizar este trabajo se basó específicamente en el desempeño profesional de las Secretarías Ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo y su influencia en el desarrollo institucional, lo que permitió conocer que las actividades administrativas que desarrolla la profesional en secretariado son sumamente importantes.

Basada en esto se planteó un objetivo general que consistió en Analizar la influencia del desempeño profesional de la secretaria ejecutiva en el desarrollo institucional de las empresas públicas de la ciudad de Portoviejo, objetivo que se logró cumplir aplicando 86 fichas distribuidas de la siguiente manera: 40 Secretarias Ejecutivas de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, 16 autoridades y 30 usuarios.

Para lograr el éxito del trabajo fue necesario utilizar la metodología diagnóstico propositiva, empleando el método investigativo, analítico y participativo, que permitió sacar la conclusión que el desempeño laboral de las Secretarias Ejecutivas en las instituciones: Registraduría de la propiedad del Cantón Portoviejo, Corporación Nacional de Electricidad, (CNEL), Universidad Técnica de Manabí (UTM), Municipio de Portoviejo y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, (MAGAP , es excelente, demostrando constancia y responsabilidad.

SUMMARY

The professional performance of the Executive Secretaries working in the public sector institutions of the city of Portoviejo is characterized by the fulfillment of their administrative tasks developed with efficiency and effectiveness, demonstrating in each activity agility, ability and skills that typify their performance as Excellent.

Its work is carried out according to the needs and demands of the current competitive world, which demands responsible, competitive, proactive professionals with the capacity to create, innovate and implement ideas, which represent the success chart for achieving institutional development.

The motive that led to this work was based specifically on the professional performance of the Executive Secretaries of the public sector of the city of Portoviejo and its influence on institutional development, which allowed to know that the administrative activities developed by the professional in secretariat are Extremely important.

Based on this, a general objective was to analyze the influence of the professional performance of the executive secretary on the institutional development of public enterprises in the city of Portoviejo, an objective

that was achieved by applying 86 tokens distributed as follows: 40 Executive Secretaries of the public institutions of the city of Portoviejo, 16 authorities and 30 users.

To achieve the success of the work, it was necessary to use the propositive diagnostic methodology, using the investigative, analytical and participatory method, which allowed to draw the conclusion that the work performance of the Executive Secretaries in the institutions: Property Registry of Canton Portoviejo, National Corporation (CNEL), Technical University of Manabí (UTM), Municipality of Portoviejo and Ministry of Agriculture, Livestock, Aquaculture and Fisheries, (MAGAP) is excellent, demonstrating constancy and responsibility.

Capítulo I

I. Introducción/Planteamiento del Problema

El desempeño profesional de la secretaria ejecutiva, está determinado por las actividades que la asistente ejecutiva realiza dentro de sus funciones cotidianas, las mismas que ejecuta con responsabilidad y dinamismo, basándose en el bagaje de conocimientos adquiridos en su trayectoria académica (Londoño, 2013). Es decir, que se constituye en el modo de expresión de esta profesional a través del logro de sus competencias, que cualifican y distinguen el cumplimiento de las exigencias sociolaborales en los contextos donde cumple las tareas o roles inherente a la realización de las funciones y procesos asociados a la profesión.

En el escenario laboral, toda profesional en secretariado es responsable de asegurar el éxito su lugar de trabajo, por ello, requiere de profesionales proactivos, visionarios, altamente capacitados, motivados a usar adecuadamente su potencial creativo, innovador, que conlleven a crear un comportamiento organizacional favorable para la institución y lograr con su desempeño profesional aporte al desarrollo institucional.

El objetivo de toda secretaria ejecutiva, está encaminado a adoptar una actitud positiva y de predisposición al trabajo, que le permitirá realizar cualquier tarea con eficiencia; buscando ser cada día mejor, convirtiéndose en la clave del accionar continuo que toda profesional persigue. Esta

profesional debe buscar continuamente la mejor forma de realizar sus actividades, considerado como uno de los recursos transversales que poseen, ya que independiente de la naturaleza de la institución, sus funciones están consideradas fundamentales dentro esta.

En ese sentido y dentro del contexto secretarial, el desempeño profesional de la secretaria sostiene Mora (2012):

> "se constituye en un factor determinante para el crecimiento de la institución, porque a través de la gestión administrativa que la profesional realice, le permitirá garantizar resultados que favorecen a la gerencia y todo lo que involucre la institución y su desarrollo".

Con lo expuesto, se concluye que la secretaria ejecutiva en la actualidad, requiere nuevas ideas para su adaptación a los requerimientos y necesidades del mundo laboral, con amplios conocimientos en cultura organizacional, con visión y espíritu de pertenencia, capacitada para comunicarse y lograr el desempeño profesional mediante un trabajo eficiente y eficaz, asegurando de esta forma el progreso y desarrollo institucional. Ante lo cual se planteó la siguiente pregunta: ¿**De qué manera el desempeño profesional de la secretaría ejecutiva del sector público de la ciudad de Portoviejo aporta al desarrollo institucional?.**

La presente investigación tuvo la finalidad de realizar estudio sobre el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva y el aporte al desarrollo

institucional, considerando diferentes instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo líderes por su trayectoria institucional, entre las que se considera a: Registraduría de la propiedad del Cantón Portoviejo, Coorporación Nacional de Electricidad, (CNEL), Universidad Técnica de Manabí (UTM), Municipio de Portoviejo y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, (MAGAP) procurando aportar con resultados que vayan en beneficio de la labor secretarial y del desarrollo de las instituciones investigadas.

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: El desempeño profesional de la secretaría ejecutiva del sector público de la

ciudad de Portoviejo y su aporte al desarrollo institucional, teoría que es acompañada 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

A nivel mundial el desempeño profesional se distingue por las actividades que todo profesional cumple en el ejercicio del cargo que desempeña; es decir, que es el modo de expresión y desenvolvimiento laboral

de cada individuo donde cumple las actividades, tareas o roles inherente a las funciones y procesos asociados a la profesión. Por ello, Sierra (2013), afirma que el desempeño profesional es "uno de los factores que ha estado presente en todas las actividades laborales de las secretarias desde épocas remotas, contribuyendo al eficaz funcionamiento de la institución mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico".

La secretaria hasta hace poco ha cumplido siempre con sus actividades determinadas y monótonas, constituyéndose en la persona que escribía la correspondencia, las actas de las reuniones, resolvía los asuntos de trámite, custodiaba los documentos de una oficina y era la encargada de las entradas y salidas de las llamadas telefónicas.

Con los antecedentes mencionados, en la actualidad, esta profesional se destaca por el conjunto de acciones cotidianas que realizan en el desempeño de sus funciones, poniendo énfasis en las cualidades, necesidades y habilidades que utilizan y que están encaminadas en beneficio del desarrollo de la Institución o empresa donde realice la labor profesional, misma que puede ser de cualquier índole, pero el desempeño debe ser estrictamente eficiente y proactivo, (Zapata, 2012).

Por ello, la secretaria, como pilar fundamental del desarrollo de una institución, se ve precisada a aportar con ideas claras e innovadoras, capaces de generar cambios que conduzcan a establecer normas y

mecanismos que ayuden notablemente al desarrollo de éstas, porque el desempeño profesional de secretaria ejecutiva en las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo requiere de características propias, por ser fuertemente criticado, exigiéndose que el trabajo sea elaborado, planificado y operativizado con estrategias que conduzcan al cambio, desarrollo y prestigio de la Institución.

1.3. Justificación

Es significativo considerar la importancia de la presente investigación en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo, porque la conducta que desarrolla una profesional en secretariado frente a su responsabilidad en el trabajo, es indudablemente un factor muy importante para el desarrollo institucional, ya que en muchas ocasiones el stress al que está expuesto el ser humano, provoca ciertos obstáculos en su medio.

Ante tal situación, la secretaria debe estar preparada para enfrentar, resolver situaciones y aportar con ideas con las que logrará afrontar los problemas con responsabilidad, inteligencia y dinamismo, lo que implica el conocimiento y perfeccionamiento de su labor, es decir, desempeñar un buen trabajo que le permita el logro del crecimiento institucional apoyados en actitudes y comportamientos que incidirán positivamente en la institución.

Las actividades que se ejecuten dentro de las instituciones públicas se han ido fortaleciendo debido al crecimiento, desarrollo y a la flexibilidad de

las políticas de estado, cuya gestión administrativa responden a la eficacia y productividad de cada una, de allí que cada institución indistintamente, procura su propio desarrollo y prestigio en base a sus actividades y a la efectividad con que sus colaboradores ejecutan sus labores administrativas.

Dentro de este contexto, la alta competitividad que enfrentan actualmente las instituciones públicas en la ciudad de Portoviejo, se fundamenta en el valor agregado que cada secretaria incorpore en su gestión administrativa, para que de esta forma puedan competir y permanecer en un alto nivel en los mercados actuales, es allí cuando las instituciones y empresas deben comenzar por cautivar, seducir y mantener cada vez más clientes, ya que las exigencias del mercado laboral demanda de profesionales que posean cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

La presente investigación se considera de trascendental importancia por su relevancia contemporánea, ya que sus resultados contribuyen a optimizar y fortalecer el desempeño profesional de las secretarias ejecutivas en las instituciones públicas; porque un estudio investigativo que favorece la labor secretarial y al desarrollo institucional. Por ello, este estudio fue factible porque contó con la participación y colaboración tanto de secretarias, autoridades y jefes, así como del usuario; considerados beneficiados del mismo.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Analizar la influencia del desempeño profesional de la secretaria ejecutiva en el desarrollo institucional de las empresas públicas de la ciudad de Portoviejo.

1.4.2. Específicos

- Fundamentar las bases epistemológicas de la importancia del desempeño profesional de las secretarias ejecutivas en el desarrollo institucional.

- Diagnosticar el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva que laboran en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, mediante la encuesta.

- Caracterizar el aporte de la secretaria ejecutiva al desarrollo institucional.

Capítulo II

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Desempeño Profesional

2.1.2. Introducción

El desempeño profesional, argumenta (Jover, 2014), es "un reto diario, un compromiso consigo mismo y con el lugar donde se trabaja", es decir, que es toda acción ejecutada por un profesional en respuesta de lo que se le ha designado como responsabilidad y que es medido en base a su realización, por lo tanto, depende de la persona asegurar su éxito y el de la institución, empresa u organización donde labore.

El desempeño está considerado por la manera como se realiza la labor, misma que involucra no solo las actitudes y saberes, sino también las formas de relación, las cuales inciden en la calidad general de la tarea que se ejecuta. Por ello, una secretaria basa su accionar en el conocimiento aplicado a la tarea, y a la capacidad que tiene de aplicar múltiples perspectivas de aprendizaje para mejorar su desempeño profesional, determinado éste, por sus logros.

Al referirnos al desempeño profesional de la secretaria, se puede reconocer los conocimientos adquiridos en la formación académica y en la práctica de buenas costumbres dentro de su labor secretarial, mismas que son

de relevante importancia, dado que la profesión de la secretaria exige desempeñar sus funciones con responsabilidad y personalidad, que le permita responder con eficiencia y eficacia a las funciones que realiza, accediendo con ello alcanzar un puesto o cargo de altas funciones en una institución de prestigio.

2.1.3. Importancia del desempeño profesional

El desempeño profesional basa su importancia "en el nivel de conocimientos e información que hoy en día toda secretaria necesita dominar" (Cancciani, 2011), porque en la actualidad, el campo secretarial no solo abarca el área puramente administrativo, ni la atención telefónica; en muchos de los casos, las tareas que aplican es0ta profesión, requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas, e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los usuarios de las mismas, destacándose por su capacidad y talento humano, lo que le ha facilitado el ingreso en empresas, instituciones y organizaciones que han confiado en sus conocimientos y destrezas.

Por lo tanto, la importancia del desempeño profesional de la secretaria ejecutiva en las funciones que ejerce radica en la eficiencia y eficacia con que desarrolla cada una de las actividades que realiza, demostrado mediante el manejo eficaz de sus funciones, dándole paso a un buen apoyo al gerente, garantizando: confianza, seriedad, buen trato, conocimientos, habilidades, destrezas y buen manejo de relaciones humanas.

Dentro del contexto laboral, se señala la actuación de la secretaria en el desenvolvimiento de su gestión administrativa, como la piedra angular para desarrollar con efectividad dicha función, desarrollando habilidades y destrezas para de esta forma cumplir con el sinnúmero de actividades de acuerdo a la razón social de la institución, sea ésta pública o privada. Por tanto, se requiere que la profesional de secretariado disponga de las herramientas necesarias para insertarse en el amplio mundo secretarial, que le haga acreedora al éxito laboral donde intervenga sus conocimientos y la capacidad profesional que la acredita como tal.

2.1.4. Características del desempeño profesional

El desempeño profesional, en términos generales, se ha definido como "una capacidad de hacer, de efectuar las funciones de una ocupación claramente especificada conforme a los resultados deseados." Recuperado del repositorio raguilar@utpl.edu.ec. Por lo tanto, se puede visualizar como un repertorio de comportamientos que alguna persona domina vinculados a una tarea o a una actividad.

Para Sierra (2011), el desempeño profesional es "la forma en que este profesional revela el desarrollo de sus competencias profesionales con una determinada calidad, lo que está asociado a múltiples factores, e implica el logro de modos de actuación, relacionados con la solución de los problemas profesionales ideopolíticos, pedagógicos, metodológicos, científicos, investigativos y técnicos de la especialidad"

Las características del desempeño profesional de una persona están determinar por los siguientes elementos:

- **"Iniciativa:** Capacidad para ser activo en la búsqueda de soluciones y nuevas ideas.
- **Motivación:** Implica acciones e iniciativas en relación a una preferencia.
- **Autoestima:** Imagen positiva de uno mismo en cuanto a las propias capacidades, habilidades, conocimientos y actitudes de vida.
- **Constancia:** Capacidad para perseverar en las propias intenciones y finalizar las tareas iniciadas.
- **Capacidad de autocontrol**: Control de la ansiedad y tolerancia a la frustración ante situaciones problemáticas o conflictivas.
- **Autoorganización:** Capacidad para administrar adecuadamente su tiempo y para priorizar situaciones.
- **Capacidad para relacionarse**: Participa como miembro de un equipo.
- **Capacidad para adquirir nuevos conocimientos:** Disposición para el aprendizaje.
- **Capacidad de autocrítica**: Capacidad para mirarse a si mismo y reflexionar acerca de sus comportamientos.
- **Responsabilidad:** Cumplir con sus obligaciones y deberes." (Rodríguez, 2012).

2.1.5. La secretaria y el desempeño eficiente

Londoño (2012), argumenta que "el éxito de la institución, depende mucho de la eficiencia de su personal de apoyo en el control de documentos y el seguimiento a los asuntos y temas vinculados a la misma", contexto donde se halla inmersa la secretaria, ya que esta forma parte de institución, es quien permite a los directivos centrar su labor en tareas de mayor significación para la institución o empresa.

Dentro de este ámbito, "las actividades que cumplen las secretarias están encaminadas a auxiliar a sus jefes en la organización y atención de los diversos asuntos de la institución donde labora" (2012. p. 56). De allí que cuando el desempeño es eficiente es evidenciado en la alta calidad del trabajo que realizado por las profesionales capaces no sólo de resolver con eficiencia los problemas de la práctica profesional sino también y fundamentalmente lograr un desempeño profesional ético, responsable, con el compromiso social como valores asociados al desempeño profesional y por tanto, vinculados a la competencia de la profesional en secretariado.

Argumenta, Martínez (2013), que "La eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan: a mayores resultados, mayor eficiencia". Es decir, que si se obtienen mejores resultados con menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se incrementa la eficiencia. Lo que se significa que eficiencia es hacer bien las actividades laborales, o dar

cumplimiento a un sinnúmero de tareas que permiten el logro de las metas y objetivos personales y organizacionales.

Enfatiza por ello el mencionado autor que el desempeño está determinado por:

> "la eficiencia administrativa consiste en las labores diarias que realiza la secretaria, las mismas que están enfocadas hacia la calidad del servicio, en otros términos, cuando el desempeño es eficiente, es porque está fundamentado en la cultura, en el compromiso, en el rol que se cumple dentro de la institución, en la intuición, habilidad para dirigir y tratar a la gente, carisma y la energía personal positiva, capacidad de inspirar y dar entusiasmo; elementos indisolubles para lograr el éxito que se anhela conseguir".

2.1.6. Competencias administrativas de la secretaria

Las competencias administrativas argumenta Arguelles, (2014) "son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio". El término se refiere a la capacidad que posee una secretaria para desempeñar una función productiva en escenarios laborales, usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

Por ello, dentro de ese contexto, la secretaria emplea sus competencias utilizando toda la gama de conocimientos adquiridos, no solo por su

experiencia, sino a través de sus estudios académicos y capacitaciones extracurriculares, lo que la ha llevado a conseguir un desempeño eficiente y proactivo en el área administrativa, asegurando su crecimiento y desarrollo personal, profesional y laboral, acoplándose además 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.

2.1.7. Las habilidades y destrezas de la secretaria ejecutiva

Las secretarías ejecutivas o asisten de gerencia cumplen un rol importante dentro de las funciones que realizan, porque ayudan a que el gerente o directivo desempeñe su trabajo de la manera más eficiente y eficaz. Por ello, afirma Mora (2011), que "es necesario contar con una secretaria que tenga alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, que posea destrezas y habilidades en el ejercicio de su función para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna"

Las secretarias que utilicen dentro de su ejercicio profesional sus destrezas y habilidades adecuadamente, con su potencial creativo e innovador, favorecerán con su accionar la labor del gerente y evitará al máximo que se

den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo. Por lo cual, deben contar con aspiraciones de logro, mostrar en su desempeño sus habilidades y destrezas con eficiencia.

Por ello, afirma Palomo (2012) que toda secretaria debe poseer las siguientes características que le permitan demostrar sus destrezas y habilidades en el desarrollo y desempeño de sus funciones:

- "Alta capacidad de análisis y de síntesis
- Excelente comunicación oral y escrita
- Excelentes relaciones interpersonales
- Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo
- Poseer cualidades de liderazgo y motivación
- Capacidad para gerenciar
- Capacidad de negociación
- Eficiente administración del tiempo
- Capaz de asumir riesgos
- Tener Iniciativa, creatividad e innovación
- Creativo e innovador
- Facilidad de expresión verbal y escrita
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Liderazgo y toma de decisiones
- Ser proactiva."

2.1.8. La profesionalidad de la Secretaria Ejecutiva

La profesionalidad se fundamenta sobre la base del principio del respeto al otro como un ser humano, si no somos capaces de percibir en el otro a alguien que necesita, pero que sobre todo, es una persona que tiene derecho a recibirlo mejor de nosotros, difícilmente se podrá tratarlo con profesionalidad porque "las principales fuentes de las que se nutre la misma son el sentido del deber y el derecho de los otros". (Sevilla, 2012)

Se debe puntualizar que la profesionalidad no depende de tener un título universitario, ya que todos conocen a personas con profesiones que no necesitan de un título universitario para demostrar su profesionalidad en lo que hacen, por el gusto y la eficiencia con que lo realizan, todos conocen a muchos profesionales que no tienen profesionalidad en su trabajo porque lo hacen sin amor y sin disposición.

De ahí que resulta importante saber que para conseguir ser una perfecta profesional, no basta con que la secretaria cuente con las cualidades humanas y técnicas referidas: ha de presentar en todo momento un buen aspecto, y en consecuencia, tiene que saber cuidar su imagen, adecuando su aspecto físico y su indumentaria a la función que realiza.

“El valor profesional se caracteriza a través de las categorías de motivación de logro, autoconfianza, autonomía y trabajo colaborativo que significan que se debe asumir el compromiso brindar un servicio profesional

que a pesar de lo difícil que pueda resultar es mucho más gratificante y hace del profesional mejores personas, independientemente de la labor que se haga, de esa forma, cuando se disfrute de cualquier servicio se pueda dar cuenta y apreciar que somos lo más importante para esas personas."(2012, p. 75).

2.1.9. Elementos que propician un desempeño profesional eficiente

El desempeño profesional se constituye en 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.

En la práctica de las funciones secretariales, la funcionaria en secretariado 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". (Cancciani, 2011).

Para un buen desempeño profesional es muy importante entender cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir. Por tanto, es fundamental en el ámbito laboral tener actitudes positivas, porque se

convierte en una ventaja profesional sobre otros compañeros de trabajo. Sostiene Parera, (2012) "que la productividad es el resultado del desempeño", por lo tanto, existen algunos elementos que propician el desempeño eficiente:

> **"Predisposición al trabajo:** Es la actitud de los seres humanos a tener ciertos comportamientos o conductas ante diversas situaciones, y es fundamental en el ámbito laboral tener actitudes positivas, ya que tener una buena disposición al trabajo es una ventaja profesional sobre otros candidatos, porque garantiza la adquisición de habilidades y conocimientos que de otra forma pasarían desapercibidos.
>
> **Capacitación permanente:** Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar al recurso humano al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño del individuo en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.
>
> **Atención de calidad al usuario:** Es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios, ya que estos se constituyen en el elemento más importante para cualquier institución, empresa u organización. Este aspecto no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la misma y se constituye el centro de interés fundamental y la clave del éxito o fracaso.
>
> **Destrezas, habilidades y valores:** El trabajo administrativo que realiza la secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la Institución en que se encuentre laborando, ya que cada una posee sus propias características, asimismo, cada ejecutiva conserva cualidades personales, que conjuntamente con los conocimientos adquiridos y la práctica de sus destrezas y habilidades secretariales adquiridas, le permitirán desarrollar su trabajo de manera óptima y en función de su especialidad, contribuyendo al eficaz funcionamiento de la empresa mediante su labor discreta, ordenada y metódica, además, le ayudará a trabajar con otras personas como miembro de un solo equipo.

Planificación de las actividades laborales: La planificación de actividades o tareas laborales le permite organizar mejor el trabajo a cumplir y conseguir completar todos los retos que se proponga durante el día. La planificación es el mejor aliado para la consecución de metas ya que implica preparación y se estructura en torno a una distribución óptima del tiempo disponible. En definitiva, podría decirse que planificar es ganar tiempo, y la experiencia enseña que cuanto más tiempo se invierte en planificar menos tiempo se emplea hasta alcanzar los objetivos marcados. El resultado es de ahorro de tiempo en el cómputo global.

Buen manejo de relaciones interpersonales: Es la interacción recíproca entre dos o más personas, se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de las personas. Se convierte entonces en un proceso comunicativo que está formado por la emisión de señales, sonidos y gestos con el objetivo de dar a conocer un mensaje determinado. Si algo falla en este proceso se disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Proactividad: Tomar la iniciativa, realizar actividades sin necesidad de recibir una orden, así como solicitar información acerca de sus faltas y defectos con el fin de mejorar constantemente, es uno de los pilares para lograr el éxito profesional, indican un carácter positivo y propositivo, características de un líder". (Parera, 2012).

2.2. Desarrollo Institucional

2.2.1. Generalidades

Vinueza (2013), sostiene que el desarrollo institucional "se logra a través del desempeño del equipo de trabajo y de la práctica de las relaciones humanas e interpersonales que aplican todo el personal que la conforman, lo que garantiza el éxito y el prestigio de la misma". En otras palabras, es el

personal que labora en la institución los encargados de crear una imagen que luego deberá mantener y que será la que garantizará su credibilidad, porque se convierte en el "primer contacto que el usuario tiene cuando asiste a cualquier a la institución; por lo tanto su actitud y amabilidad con la que recibe o atiende a las personas le permiten aplicar las relaciones interpersonales", afirma el autor.

En las diversas actividades que desempeñan las personas en su ejercicio laboral, es imprescindible que se actúe con inteligencia y tacto, una sonrisa agradable y actitudes de cortesía y amabilidad la ayudarán a suavizar el encuentro con los usuarios, esto permite a la vez mostrar actitudes de interés y complicidad hacia ellos.

En estos aspectos basará también su eficiencia y eficacia, debiendo cimentar el más absoluto respeto y entendimiento mutuo, tanto con el jefe, compañeros y el usuario, principalmente con este último; en función a la actividad que desempeña y a la profesionalidad con que realiza cada actividad o tarea laboral, la obediencia y el cumplimiento de sus tareas, en ella debe manifestarse la seriedad.

"La aplicación de todo este comportamiento en la oficina y fuera de ella, le permite al personal fundamentar unas relaciones interpersonales positivas con todos y dinaminizar la armonía y también evitar el choque que producen los conflictos en el trabajo" (2013, p. 81), ya que el éxito de las acciones dependerá de la capacidad y buen desempeño, lo que sin duda alguna la

conducirá a lograr un desarrollo y crecimiento institucional, además de la credibilidad y el logro de los objetivos institucionales.

2.2.2. La competitividad y el desarrollo institucional

En la competitividad y el desarrollo institucional está implícito la eficacia como un concepto relativo a la capacidad de una organización que le permite cumplir con su misión; sin embargo, eficacia no implica eficiencia ya que una organización puede ser eficaz, ya que cumple correctamente su misión, pero esto no implica que resulte eficiente, porque invierte grandes recursos en el logro de sus resultados económicos. De igual forma puede lograr la eficiencia y la misión estar mal formulada, no se corresponde con la necesidad económica y social, por lo que podría resultar ineficaz la gestión de la empresa.

Los dos términos afirma Cancciani (2011), están "implícitos en la excelencia empresarial y a su vez el término se identifica con el logro de ventajas sostenidas en el mercado por lo que la excelencia es asociada con la competitividad y el desarrollo institucional".

Por lo tanto, se puede entender que la competitividad se vincula directamente al desarrollo de las empresas, tomándose en cuenta que ésta consiste en "la capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan".

La competitividad tiene la ventaja de ver en lo fundamental con el valor que una empresa es capaz de crear para sus compradores y que exceda al costo de esa empresa por crearlo, se la puede considerar en un doble aspecto; como competitividad interna y como competitividad externa.

"La competitividad interna está referida a la competencia de la empresa consigo misma a partir de la comparación de su eficiencia en el tiempo y de la eficiencia de sus estructuras internas (productivas y de servicios.) Este tipo de análisis resulta esencial para encontrar reservas internas de eficiencia pero por lo general se le confiere menos importancia que al análisis competitivo externo, el cual expresa el concepto más debatido, divulgado y analizado universalmente." (2011, p. 89).

Resulta esencial comprender que la competitividad estará siempre ligada al desarrollo institucional o empresarial, la que requiere un equipo directivo dinámico, actualizado, abierto al cambio organizativo y tecnológico, y consciente de la necesidad de considerar a los miembros de la organización como un recurso de primer orden al que hay que cuidar. Sin embargo, se puede afirmar que este suele ser uno de los puntos débiles de un elevado número de empresas que ha desaparecido o tienen problemas de supervivencia.

2.2.3. Factores institucionales determinantes en el desarrollo institucional

La realidad sociocultural y económica local puede caracterizarse de dinámica y compleja, motivada por la existencia de sistemas abiertos que influyen y quedan condicionados por la fuerte presión de los avances de la comunicación y la tecnología, de la expansión de los mercados y de los rápidos y continuos cambios económicos, políticos y sociales.

Estos cambios hacen que las competencias necesarias para incorporarse al proceso de modernización varíen y que el elemento humano tome protagonismo, se le exija más formación y se sienta más vulnerable a los cambios de las organizaciones y a las necesidades del trabajo.

"Las características del entorno cambiante exigen a las organizaciones empresariales una adaptación continua al cambio; así, la tradicional estrategia de las organizaciones centrada en los productos y las exigencias externas y en la actuación de pocas personas queda afectada por la capacidad de todos los miembros, sean o no directivos, para orientarse a las exigencias cambiantes" (Díaz, 2013).

Dentro de este contexto, existen factores institucionales determinantes de las instituciones, entre los cuales se menciona a los más relevantes:

- **"Motivación laboral:** Es aquello que impulsa a los individuos a intentar conseguir, mediante acciones, el logro de algún objetivo; es decir, alcanzar metas personas o de grupo.

Consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.

- **Satisfacción laboral:** Está determinado por el grado conformidad de la personas respecto al entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, entre otros. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

- **Estilos de dirección:** Los estilos de dirección o estilos de mando no son elegibles o al gusto de cada persona, ya que corresponden a la naturaleza del carácter y del temperamento de las personas que dirigen la institución. Un directivo no puede optar entre ser Autocrático o Democrático, no es materia sujeta a decisión si actúa de una forma, más participativa o menos participativa, solo puede actuar de una forma, conforme a sus valores, experiencia y forma de ser, por supuesto no en forma absoluta, sino que dentro de un rango de matices, por ello, el estilo de dirección es la forma en que una persona se relaciona con sus subordinados al interior de una Organización.

- **Clima psicológico:** Son las percepciones individuales de las características o atributos del ambiente de trabajo, es decir, es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

- **Stress laboral:** El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

- **Identidad organizacional:** Es el conjunto de características o atributos que permiten diferenciarlas de otras organizaciones, independientemente de cómo sean percibidas en su contexto exterior, es decir, es la manifestación física de la marca. Hace referencia a los aspectos visuales de la identidad de una institución. Esta identidad corporativa está relacionada directamente con los siguientes atributos: - Historia o trayectoria de la empresa, proyectos y cultura corporativa, es decir, cómo se hacen las cosas. En general incluye un logotipo y elementos de soporte, generalmente coordinados por un grupo de líneas maestras que se recogen en un documento de tipo Manual Corporativo.

- **Imagen de la institución:** La imagen corporativa es la personalidad de la empresa, lo que la simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repetir su imagen y posicionar está en su mercado. Es decir, es la manera por la cual trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace.

- **La resistencia al cambio:** La resistencia al cambio es un síntoma absolutamente natural. En primer lugar, las personas que no conocen lo suficiente, tienden a demorar el cambio, lo que es percibido como cierta forma de resistencia. Esta ignorancia esta generalmente ocasionada por la falta de comunicación sobre el proyecto de cambio. En general se resiste cualquier tipo de cambio si no se conoce en qué consiste." (Díaz, 2013).

2.2.4. La secretaria ejecutiva en el desarrollo institucional

La participación de la secretaria ejecutiva en el desarrollo de las instituciones públicas, se consigue través del trabajo creativo, ágil, discreto,

metódico, el mismo que debe ser ejecutado con eficiencia y efectividad. "Su desempeño eficiente, pone de manifiesto su preparación profesional mediante el dominio de temas de interés para la institución." (Parera, 2011).

Para la secretaria ejecutiva, debe ser importante el acierto de preocuparse por la su superación profesional, debido a que esto le permitirá conocer la complejidad de las tareas que realiza, y sobre todo, ocupar en el organigrama de la institución un espacio notoria de articulación entre los departamentos y las demás personas; por lo tanto, para ellas, el desarrollo institucional, está basado en la eficiencia de su trabajo, creando e innovando, evidenciándose su creatividad, la representatividad y visibilidad en la misma.

El hecho de haber pasado a ser la representante del jefe y de la institución, función más importante de la secretaria ejecutiva, la convierte en agente participativo – activo, ella ha sido delegada por la máxima autoridad como su representante, confiándole la institución y una serie de competencias, tales como: atender y coordinar el trabajo de sus colaboradores, ocuparse del trato con el personal, de la relación con los proveedores de la institución, entre otras actividades ya enunciadas. "Representatividad que la ha convertido además, en la imagen de la institución, al ser la primera persona o la segunda si hay recepcionista, con la que se relacionan quienes se acercan por primera ocasión a una oficina."(2011, p. 78).

La impresión que reciban en un primer contacto, depende mucho de la eficacia con que se desenvuelven y del cuidado especial en su apariencia, de ahí la importancia de la Secretaria y sus conocimientos de relacionadora pública.

El trabajo de las secretarias ejecutivas o asistentes están encaminados a un solo objetivo: el desarrollo institucional, por ello, estas profesionales enmarcan sus actividades secretariales y acciones personales al trabajo eficiente, dinámico, ágil, activo, eficaz, es decir, su desempeño laboral está supeditado a la proactividad con que realizan cada tarea que le toca ejecutar.

La actitud de la secretaria en relación con el trabajo que realiza, hace referencia principalmente a su disposición de ánimos y a la capacitación que ha adquirido, en este sentido es evidente que toda profesional de secretariado debe poseer, al igual que otro profesional, la personalidad adecuada al puesto que desempeña, ya que éste es el fiel reflejo de la imagen de la institución.

No todas las personas son capaces de desempeñar correctamente ni de lograr satisfacciones personales y profesionales. Una actitud negativa hacia el trabajo secretarial conducirá inexorablemente al fracaso personal e institucional, lo que va en contra del desempeño de las actividades secretariales, generando inestabilidad y el bajo desempeño administrativo, que frustra todo progreso o desarrollo institucional.

2.2.5. La eficiencia de la secretaria ejecutiva y su influencia en el desarrollo institucional

"Las secretarias ejecutivas desempeñan un rol de relevante importante en pro de la colaboración de que el gerente desempeñe sus funciones de la manera más eficiente y garantice el desempeño esperado en pro del desarrollo, prestigio e éxito de la institucional." (Zapata, 2014).

Para ello, es necesario contar con una secretaria ejecutiva, 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.

No se puede ignorar, que el presente muestra grandes transformaciones económicas, comerciales en los actuales escenarios en donde se desenvuelven las empresas en pro de tener una participación pre activa, que le garantice no solo con quista de mercados, sino permanencia.

"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 ejecutiva que debe ser un buen aval de ayuda, cooperación en pro del desempeño de la gerencia." (2014, p. 48).

En el contexto secretarial la profesional debe tomar en cuenta algunos elementos indispensables que tienen gran influencia para el logro del desarrollo institucional:

- "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.

- El rol de las comunicaciones, la nueva apertura que ha generado Internet, informática que conlleva a saber manjar sus fundamentos básicos que le den paso al manejo de herramientas que faciliten las comunicaciones y otras operaciones de oficina más fácilmente.

- Las exigencias que los sistemas económicos y comerciales hoy demandan a las empresas para ser competitivas y la forma de cómo colaborar con la gerencia en pro de facilitar su desempeño.

- La exigencia de responder a nuevas e impredecibles necesidades productivas y de ocupación.

- El rol, alcance de la competitividad." (2014, p. 52).

Lo cierto que al evaluar los elementos que deben cumplir las secretaria ejecutivas en la actualidad, se debe tener muy en cuenta todas las capacidades y competencias que el cargo demanda, no obstante, la eficiencia de la secretaria influye en el desarrollo institucional.

2.2.5. Funciones y competencias de las secretarias ejecutivas

El papel que desempeña la secretaria ejecutiva en la oficina, se ha desarrollado considerablemente, la ofimática y la reestructuración de organización han conducido a secretarias y ayudantes administrativas a asumir una variedad de deberes administrativos necesarios para ejecutar una organización eficientemente.

Las tareas específicas del trabajo varían de acuerdo con la experiencia y los títulos, por tanto, las secretarias ejecutivas y asistentes administrativos proveen un apoyo de alto nivel administrativo para una oficina y para los altos ejecutivos de una organización o instituciones.

Generalmente, realizan mayor gestión y manejo de información, además de organizar conferencias telefónicas y supervisar el personal de oficina entre otros, pueden manejar las responsabilidades más complejas tales como la revisión de las notas entrantes, presentaciones e informes con el fin de determinar su importancia y hacer planes para su distribución.

También preparan las agendas y hacen arreglos para las reuniones de las comisiones y juntas ejecutivas. Por otro lado, pueden llevar a cabo investigaciones y preparar informes estadísticos.

Actualmente, las competencias de las profesionales en secretariado están basadas en las capacidades que poseen para poner en práctica los diferentes conocimientos, habilidades y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen en el entorno social y el ámbito laboral.

Como es de conocimiento general, las secretarías ejecutivas cumplen un sinnúmero de funciones de acuerdo a la razón social de la institución, sea ésta pública o privada. Ella, a través del rol que desempeña, se ha constituido en la asistente del jefe y desde ya, comparte con él muchas de sus responsabilidades.

En calidad de asistente directa del jefe, le compete ayudar a organizar el trabajo del mismo, facilitando la labor que éste debe realizar, y así, descargándolo de obligaciones que no son propias de este funcionario.

Las funciones que las secretarías ejecutivas cumplen dentro del desarrollo de sus actividades son las siguientes:

- "Representatividad del jefe e institución
- Organiza y facilita el trabajo del Jefe
- Coordina las comunicaciones
- Entrega información al cliente interno y externo
- Atiende al cliente y personal de la Institución
- Sirve de enlace entre el personal, cliente y usuarios.

- Direcciona las llamadas telefónicas al Director o Gerente y al resto del personal

- Concede audiencia para entrevista con el Director o Gerente

- Recepta solicitudes de información

- Lleva la agenda del cumplimiento de las actividades del Director o Gerente

- Registra compromisos con otras instituciones públicas, privadas y otras en la agenda del Director o Gerente.

- Asiste a reuniones o sesiones de trabajo con las demás autoridades de la institución.

- Labora en forma coordinada con las demás comisiones de la institución

- Entrega de correspondencia e informes al Director o Gerente.

- Recepta el ingreso de la correspondencia interna y externa.

- Lleva el control y constancia de la recepción y entrega de la documentación al destinatario.

- Despacho de correspondencia a la planta central y demás provincias, por correo y privado.

- Redacta oficios, memorandos, actas, ayudas, memorias y otros documentos elaborados.

- Clasifica la documentación para el trámite correspondiente.

- Organiza y prepara el viaje de negocios de la autoridad.

- Elabora solicitudes de pago de viáticos provisionales o definitivos del Director o Gerente.

- Llena la información en el formulario de viáticos provisionales y definitivos de comisiones de servicio del Director o Gerente y demás funcionarios de la institución.

- Mantiene actualizados los libros de actas.

- Organizar y supervisa el buen funcionamiento del archivo.

- Recepta, clasifica, numera, sumilla, controla y despacha los documentos y demás correspondencia de otros departamentos.

- Lleva el control de lo social de todo el personal de institución (fecha de cumpleaños).

- Cumple y hace cumplir los deberes de acuerdo a los reglamentos internos de la institución" (Londoño, 2012).

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 **aporte del desempeño profesional de la secretaría ejecutiva del sector público de la ciudad de Portoviejo en el desarrollo institucional,** 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 usuarios de las siguientes instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo: Registraduría de la propiedad del Cantón Portoviejo, Corporación Nacional de Electricidad, (CNEL), Universidad Técnica de Manabí, (UTM), Municipio de Portoviejo (GAD) y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP).

3.1.1. Identificación de las Variables

3.1.2. Variable Independiente

- Desempeño profesional

3.1.3. Variable Dependiente

- Desarrollo institucional

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: Permitió 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	40
Autoridades o directivos	16
Usuarios	30
Total de personas encuestadas	**86**

3.6. Recursos

3.6.1. Humanos

- Secretarias que laboran en: Registraduría de la Propiedad, CNEL, UTM, GAD y MAGAP.
- Autoridades y directivos

- Tutora de Tesis
- Tribunal de Sustentación
- Autoras del proyecto de titulación

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:

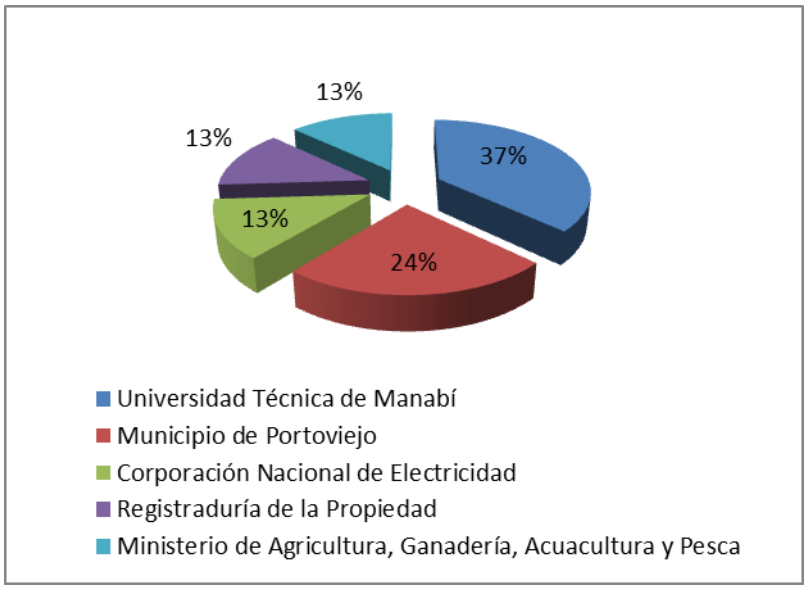
<u>ENCUESTA</u>: Aplicada a las Secretarias que laboran en las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo.

Cuadro y Gráfico # 1

Institución pública donde labora

Institución	F	%
Universidad Técnica de Manabí	20	50
Municipio de Portoviejo	10	26
Corporación Nacional de Electricidad	4	10
Registraduría de la Propiedad	3	7
Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca	3	7
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Se demuestra a través de los resultados que el 50% de las secretarias ejecutivas encuestadas laboran en la Universidad Técnica de Manabí (UTM), 26% en el Municipio de Portoviejo, 10%, en el Corporación

Nacional de Electricidad (CNEL), 7% en la Registraduría de la Propiedad y 7% en el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

Todas las instituciones mencionadas consideradas dentro del sector público en la ciudad de Portoviejo por la naturaleza que cada una posee.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Función que desempeña?

Alternativas	F	%
Secretaria	40	100
Auxiliar de secretaria	0	0
Contadora	0	0
Recepcionista	0	0
Otras actividades	0	0
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual

FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

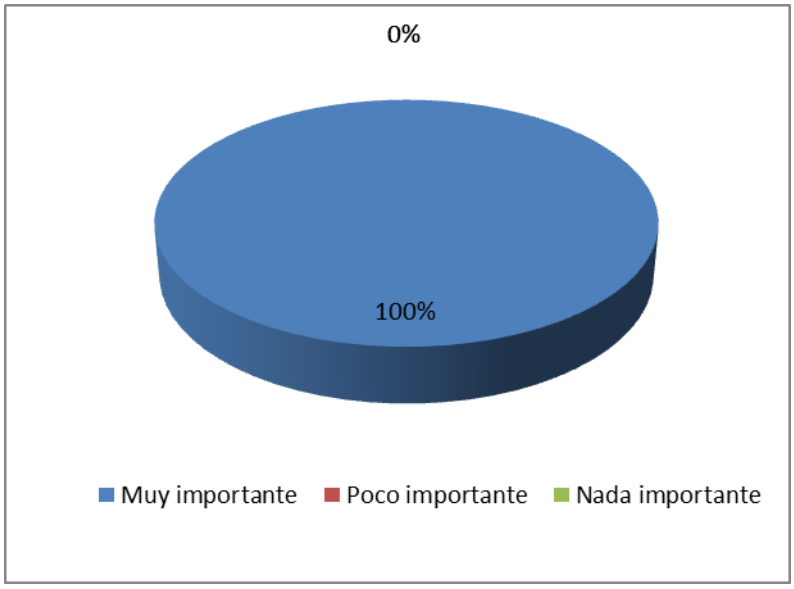
Las funciones que desempeñan las secretarias ejecutivas encuestadas en el presente estudio es de secretarias, es decir, que el 100% están desempeñando el cargo o función acorde a su especialidad y sus conocimientos.

Cuadro y Gráfico # 3

¿Considera importante su desempeño laboral?

Alternativas	F	%
Muy importante	40	100
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

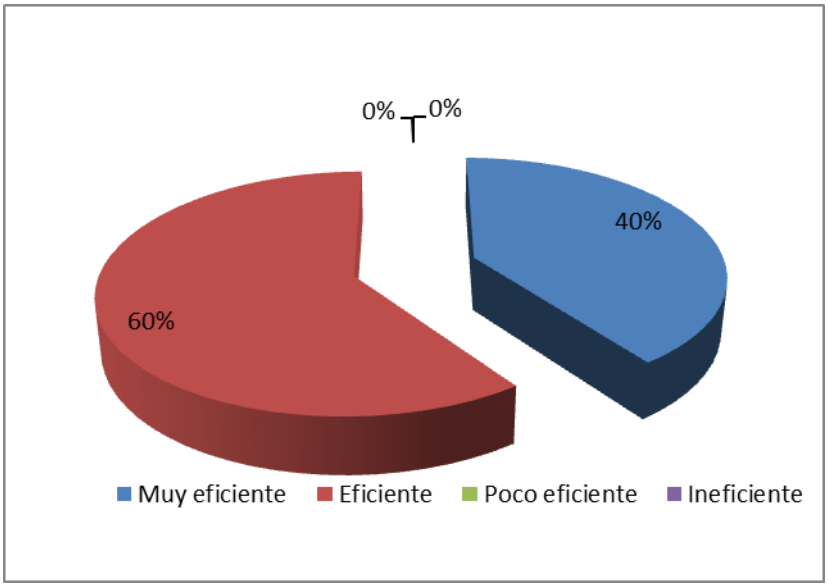
El 100% de las secretarias ejecutivas encuestadas, consideran importante su desempeño laboral, ya que por los constantes cambios y políticas laborales existe mayor exigencia en el desempeño de funciones, por ello, que el trabajo administrativo que realizan está sujeto a sus habilidades, destrezas, experiencia y conocimientos, que le aseguran un trabajo eficaz y por lo tanto un desempeño laboral eficiente.

Cuadro y Gráfico # 4

¿Cómo califica su desempeño laboral?

Alternativas	F	%
Muy eficiente	16	40
Eficiente	24	60
Poco eficiente	0	0
Ineficiente	0	0
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

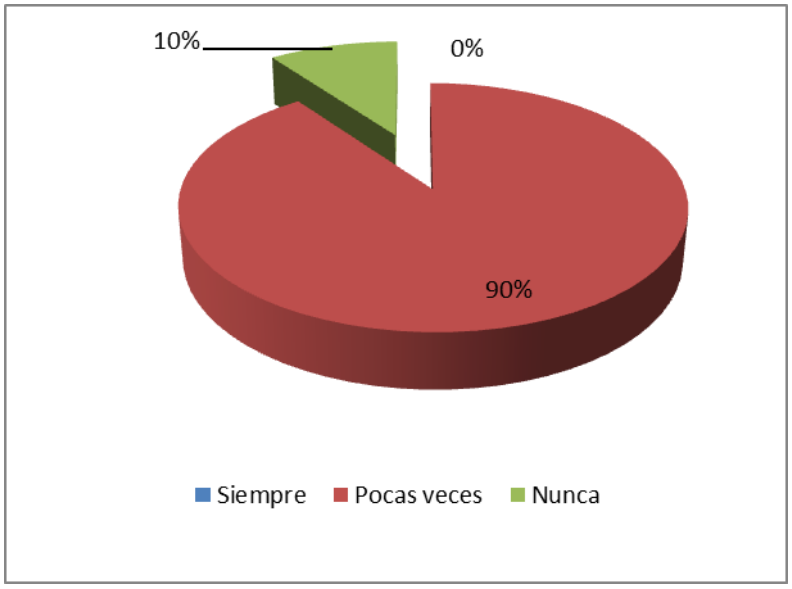
El 60% de las secretarias ejecutivas encuestadas, consideran que su desempeño laboral es eficiente, mientras que el 40% es muy eficiente. De acuerdo a los resultados, la labor que desempeña la funcionaria en secretariado está determinada por las actividades que realiza con eficacia, dinamismo, responsabilidad, y basándose en el bagaje de conocimientos adquiridos en su trayectoria académica.

Cuadro y Gráfico # 5

¿Siempre está usted presta a colaborar sin que se lo pidan?

Alternativas	F	%
Siempre	40	100
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

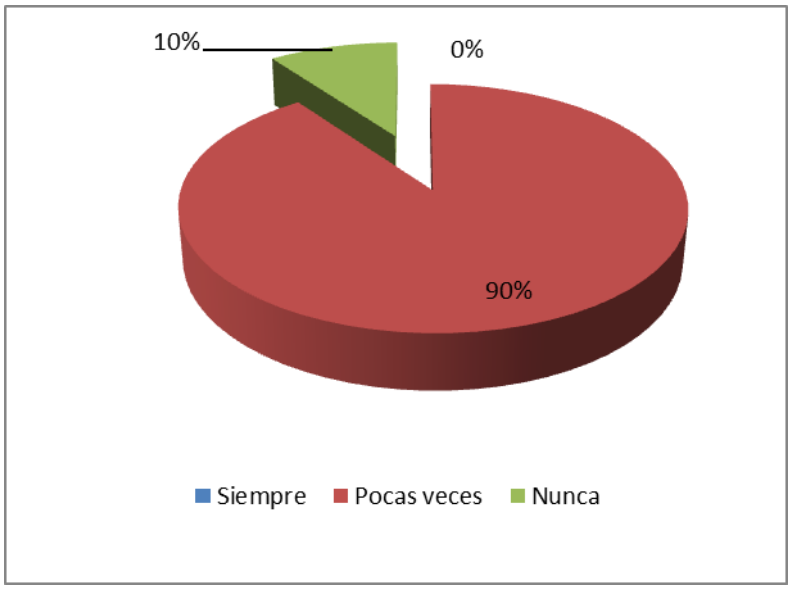
El 100% de las secretarias ejecutivas encuestadas, respondieron que siempre colaboran sin que se lo pidan. Los resultados evidencian que las funcionarias, no solo realizan sus actividades asignadas, sino que también colaboran en otras tareas fuera de su responsabilidad, asegurando de esta manera el desarrollo institucional.

Cuadro y Gráfico # 6

¿Ha dejado alguna vez tareas sin concluir o resolver?

Alternativas	F	%
Siempre	0	0
Pocas veces	33	90
Nunca	7	10
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

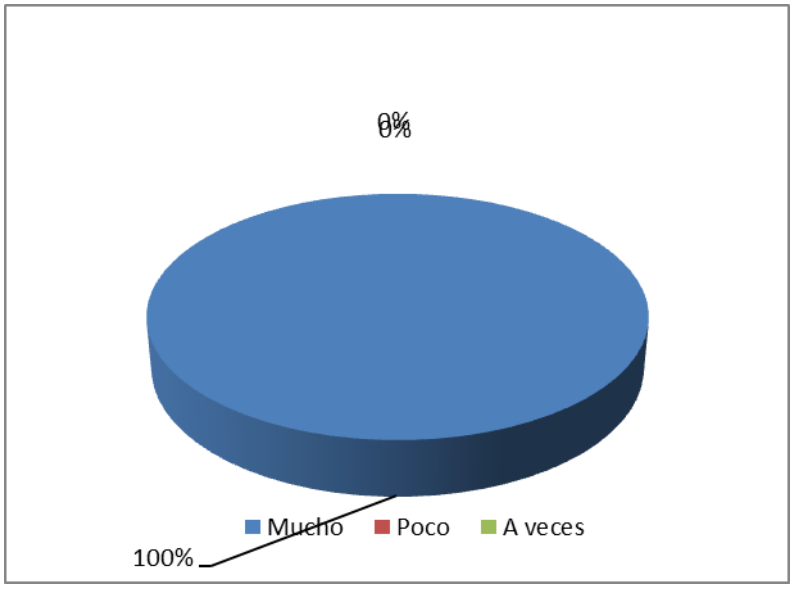
El 90% de las secretarias encuestadas afirma que pocas veces ha dejado alguna vez alguna tarea sin concluir o resolver, mientras que 10% nunca lo ha hecho. Los resultados evidencian que no siempre se han quedado tareas pendientes, dado que ellas planifican las actividades a realizar diariamente.

Cuadro y Gráfico # 7

¿Considera que su desempeño laboral ha beneficiado el desarrollo de la institución donde labora?

Alternativas	F	%
Mucho	40	100
Muy poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

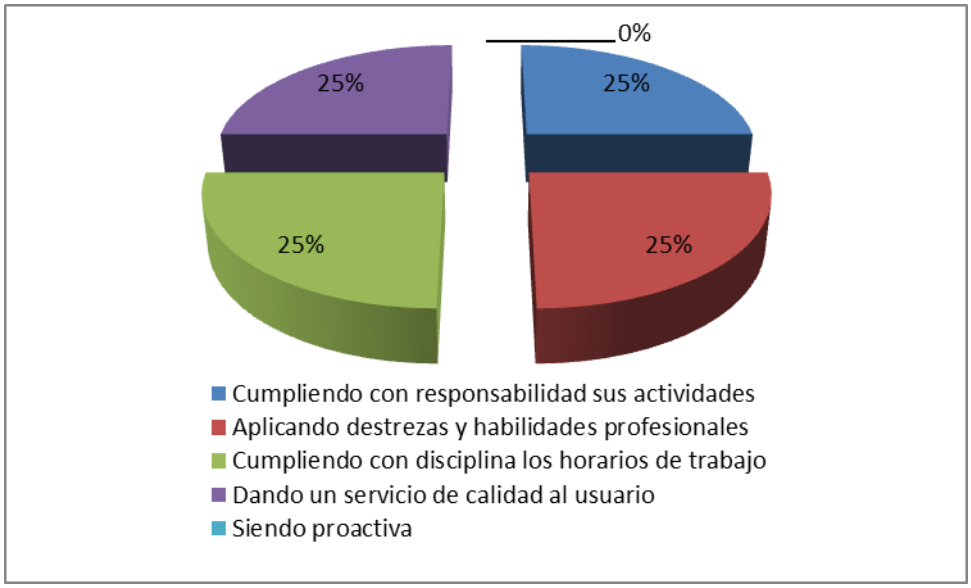
El 100% de las secretarias encuestadas consideran que su desempeño laboral ha beneficiado el desarrollo de la institución donde labora, debido a que su desempeño eficiente ha permitido y asegurado que la institución logre cumplir con los objetivos institucionales, logrando no solo un buen desarrollo, sino crecimiento, prestigio, credibilidad y un alto nivel de popularidad a nivel, local, provincial y nacional.

Cuadro y Gráfico # 8

¿De qué manera su trabajo contribuye al desarrollo institucional?

Alternativas	F	%
Cumpliendo con responsabilidad sus actividades	10	25
Aplicando destrezas y habilidades profesionales	8	20
Cumpliendo con disciplina los horarios de trabajo	8	20
Dando un servicio de calidad al usuario	8	20
Siendo proactiva	6	15
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la interrogante de qué manera su trabajo contribuye al desarrollo institucional?, las secretarias ejecutivas respondieron de la siguiente manera: 25% cumpliendo con responsabilidad sus actividades, 20% aplicando destrezas y habilidades profesionales, 20% cumpliendo con disciplina los

horarios de trabajo, 20% dando un servicio de calidad al usuario y con 15% Siendo proactiva.

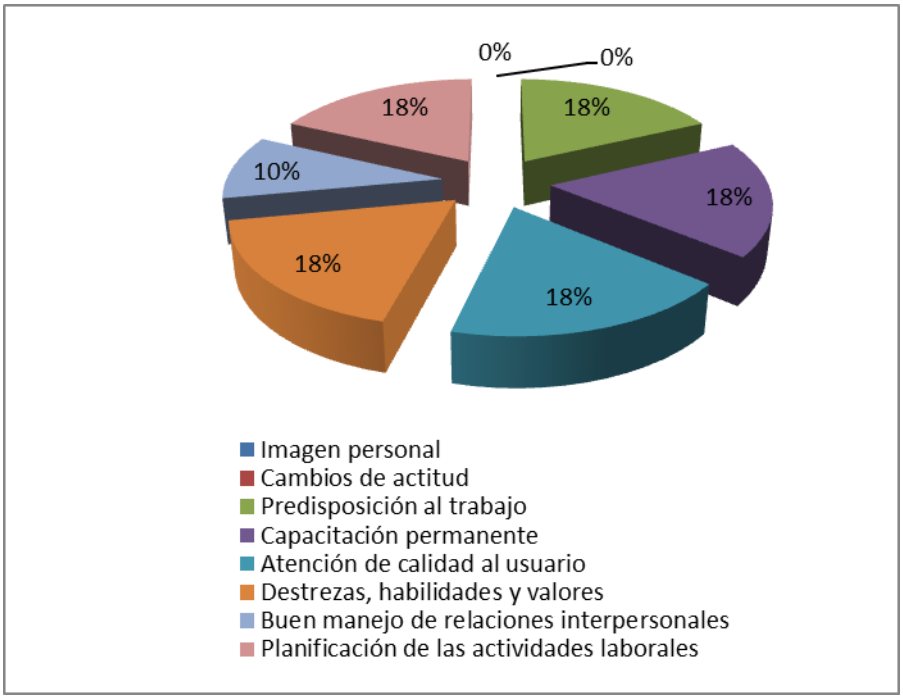
Con los resultados se evidencia que todas las alternativas permiten y facilitan el trabajo profesional y eficiente de la secretaria ejecutiva, asegurando con ello que la institución donde laboran logre un desarrollo sustentable y sostenido.

Cuadro y Gráfico # 9

¿Cuáles considera usted son los factores que generan un desempeño laboral eficiente?

Alternativas	F	%
Imagen personal	0	0
Cambios de actitud	0	0
Predisposición al trabajo	7	18
Capacitación permanente	7	18
Atención de calidad al usuario	7	18
Destrezas, habilidades y valores	7	18
Buen manejo de relaciones interpersonales	5	10
Planificación de las actividades laborales	7	18
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Al preguntar ¿cuáles son los factores que generan un desempeño laboral eficiente?, las secretarias ejecutivas que laboran en las diferentes instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo, compartieron criterios al responder: 18% predisposición al trabajo, 18% capacitación permanente, 18% atención de calidad al usuario, 18% destrezas, habilidades y valores, 18% planificación de las actividades laborales y 10% buen manejo de relaciones interpersonales.

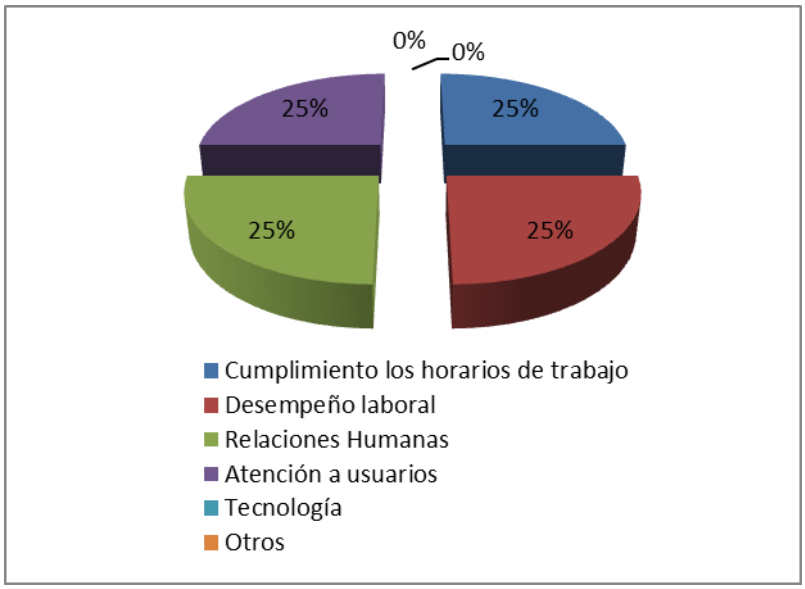
Se evidencia que existe conocimiento de los factores que propician un desempeño laboral eficiente, ya que estos son esenciales para el buen ejercicio de las funciones administrativas que desarrollan en la institución donde se labora.

Cuadro y Gráfico # 10

¿En la institución donde labora, la evalúan periódicamente sobre:?

Alternativas	F	%
Cumplimiento los horarios de trabajo	10	25
Desempeño laboral	10	25
Relaciones Humanas	10	25
Atención a usuarios	10	25
Tecnología	0	0
Otros	0	0
TOTAL	**40**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Secretarias que laboran en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 25% de las personas encuestadas respondieron que en la institución donde laboran las evalúan periódicamente sobre el cumplimiento de horarios de trabajo, 25% sobre desempeño laboral, 25% en relaciones humanas y 25% sobre atención a usuarios.

Lo que significa que las autoridades y directivos de las instituciones están inmersos e interesados en el entorno laboral de la misma, por ello, el personal administrativo es evaluado periódicamente, para que a través de los resultados mejorar o fortalecer alguna falencia.

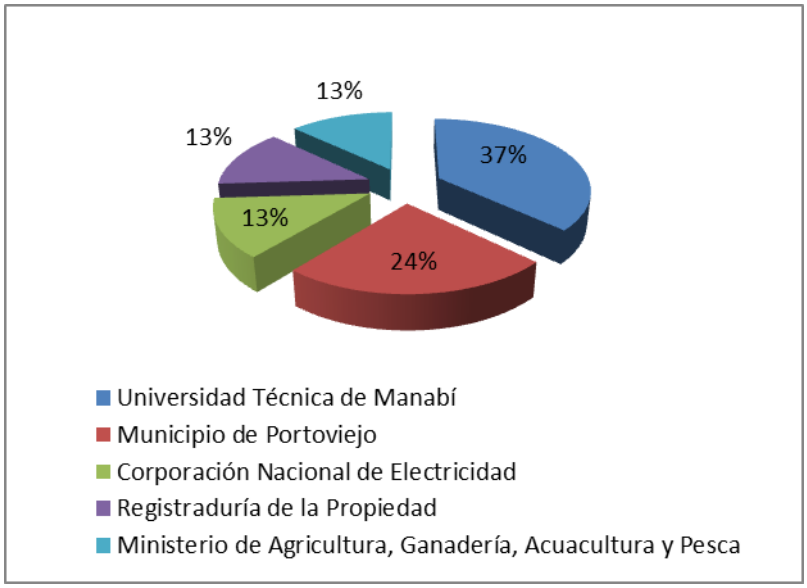
<u>ENCUESTA</u>: Aplicada a las autoridades y directivos de las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo

Cuadro y Gráfico # 1

Institución donde laboran

Institución	F	%
Universidad Técnica de Manabí	6	37
Municipio de Portoviejo	4	24
Corporación Nacional de Electricidad	2	13
Registraduría de la Propiedad	2	13
Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca	2	13
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar la participación de autoridades y directivos de las siguientes instituciones del sector público en

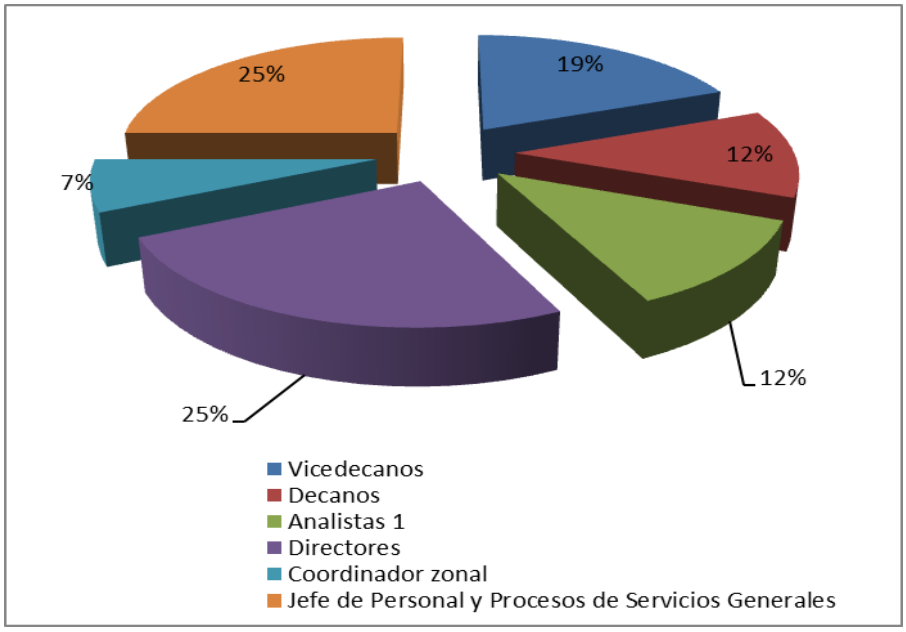
la ciudad de Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí (UTM), Municipio de Portoviejo, Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), Registraduría de la Propiedad y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, quienes aportaron con valiosa información para la presente investigación.

Cuadro y Gráfico # 2

Función que desempeña

Funciones que desempeñan	F	%
Vicedecanos	3	19
Decanos	2	12
Analistas 1	2	12
Directores	4	25
Coordinador zonal	1	7
Jefe de Personal y Procesos de Servicios Generales	4	25
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

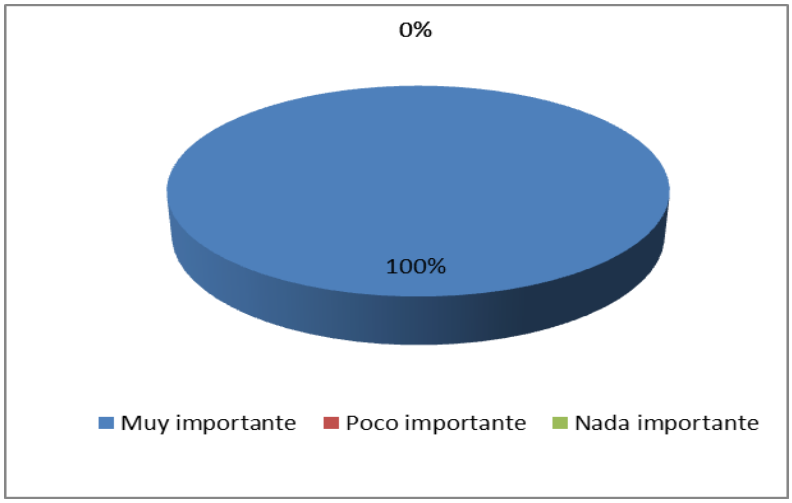
Los resultados evidencian que las autoridades y directivos de las instituciones investigadas ejercen las siguientes funciones: decanos, vicedecanos, analistas 1, directores, coordinador zonal y jefes de personal y procesos de servicios generales.

Cuadro y Gráfico # 3

¿Considera usted que el desempeño profesional de la secretaria es importante para el aporte institucional?

Alternativas	F	%
Muy importante	16	100
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

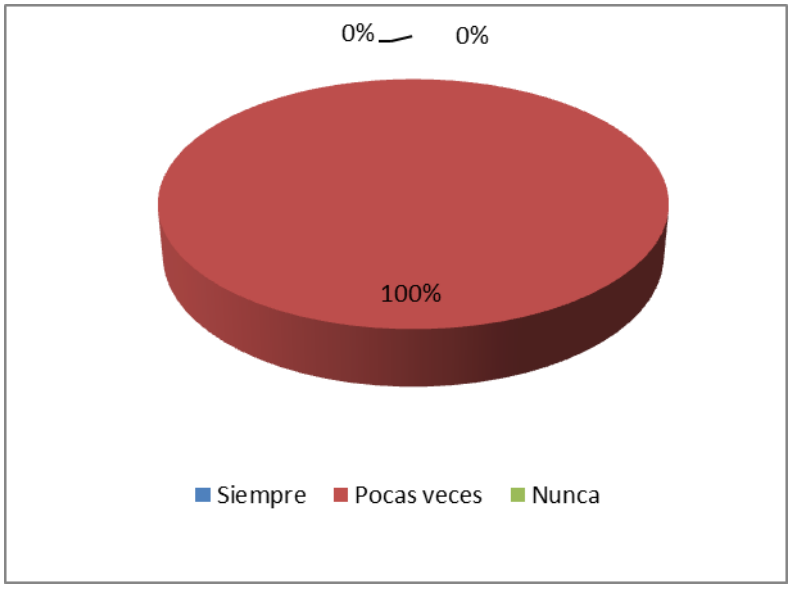
El 100% de las autoridades y directivos de las instituciones del sector público que fueron encuestados, consideran que el desempeño profesional de la secretaria es muy importante para el aporte institucional, ya que ellas son el motor de la institución, porque es la persona que proporciona apoyo y asistencia administrativa a las labores del jefe o directivo, mediante el trabajo proactivo, eficiente, eficaz, responsable y dinámico, aseguran que la institución siempre esté en constante desarrollo y crecimiento.

Cuadro y Gráfico # 4

¿La profesional siempre está presta a colaborar sin que se lo pida?

Alternativas	F	%
Siempre	16	100
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

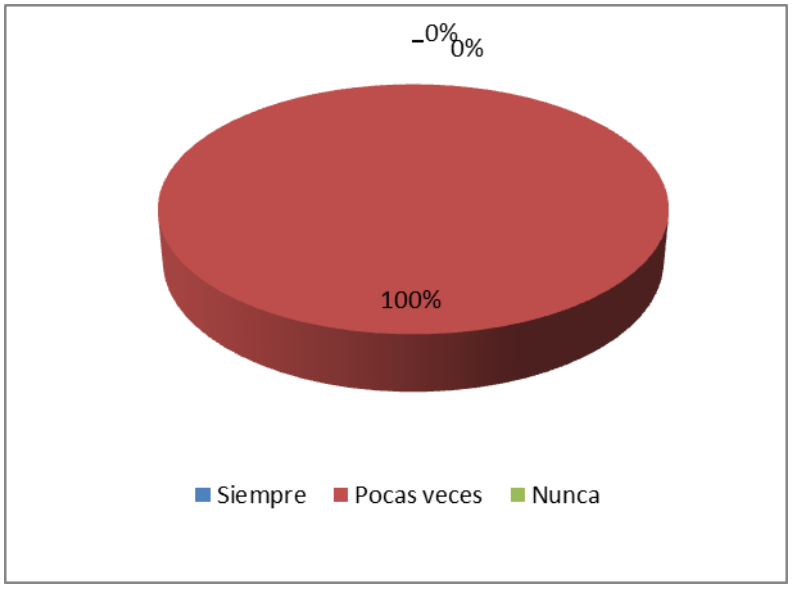
El 100% de las personas encuestadas afirman que la profesional siempre está presta a colaborar sin que se lo pidan, lo que hace que el trabajo que realiza sea mucho más eficiente, porque no solo cumple con las tareas asignadas, sino que colabora con otras actividades, asegurando de esta manera el desarrollo institucional.

Cuadro y Gráfico # 5

¿La secretaria ha dejado alguna vez tareas sin concluir o resolver?

Alternativas	F	%
Siempre	0	0
Pocas veces	16	100
Nunca	0	0
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

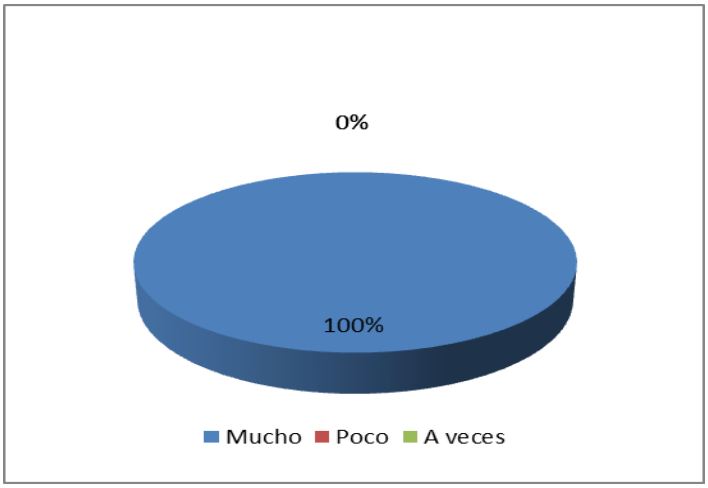
El 100% de las personas encuestadas, respondieron que las secretarias pocas veces dejan tareas sin concluir o resolver, ya que ellas conocen la responsabilidad que cada actividad demanda, por ello, rara vez no cumplen sus labores en su totalidad.

Cuadro y Gráfico # 6

¿Considera que el desempeño profesional de la secretaria ha beneficiado el desarrollo de la institución?

Alternativas	F	%
Mucho	16	100
Muy poco	0	0
Nada	0	0
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

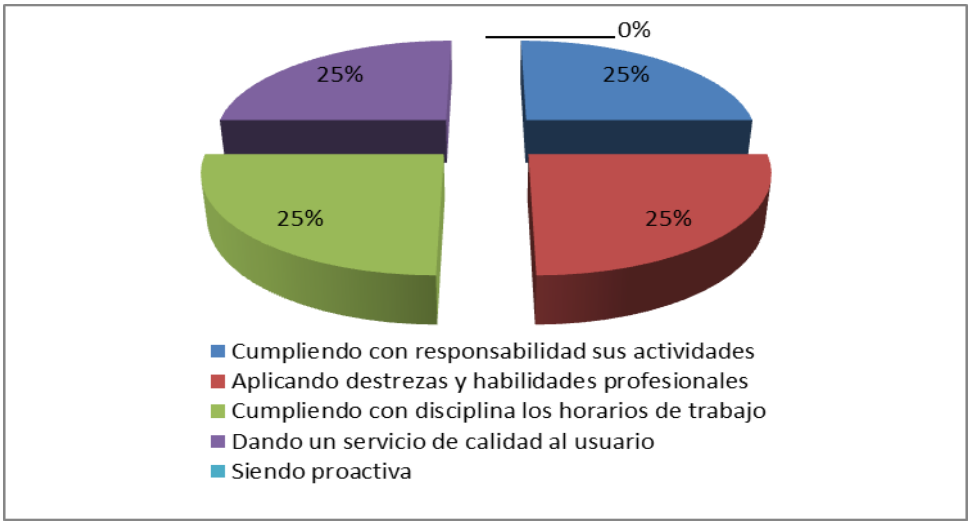
El 100% de las autoridades y directivos afirman que el desempeño profesional de la secretaria ha beneficiado el desarrollo de la institución, ya que las funcionarias mediante las destrezas, habilidades y experiencia ejerce un trabajo eficiente, proactivo y dinámico, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales, logrando a través de ello, el desarrollo y crecimiento institucional, prestigio y credibilidad.

Cuadro y Gráfico # 7

¿De qué manera considera usted que el trabajo de la secretaria contribuye al desarrollo institucional?

Alternativas	F	%
Cumpliendo con responsabilidad sus actividades	4	25
Aplicando destrezas y habilidades profesionales	4	25
Cumpliendo con disciplina los horarios de trabajo	4	25
Dando un servicio de calidad al usuario	4	25
Siendo proactiva	0	0
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 25% de las personas encuestadas afirman que las secretarias ejecutivas aportan al desarrollo institucional cumpliendo con responsabilidad sus actividades, 25% aplicando destrezas y habilidades profesionales, 25% cumpliendo con disciplina los horarios de trabajo y 25% dando un servicio de calidad al usuario, resultados que permiten evidenciar que el trabajo que realiza

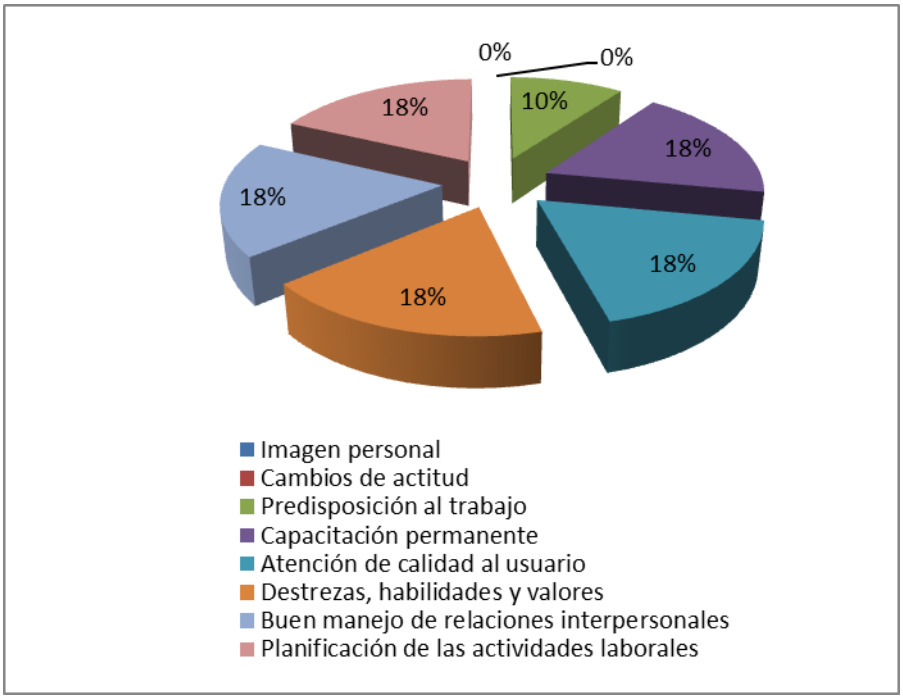
la secretaria ejecutiva en las instituciones del sector público es un aporte significativo para el desarrollo y crecimiento de la misma, ya que ellas cumplen un trabajo eficiente, con responsabilidad y profesionalismo, logrando que la institución donde laboran alcance un desarrollo sustentable y sostenido.

Cuadro y Gráfico # 8

¿Cuáles considera usted son los factores que generan un desempeño eficiente de la secretaria?

Alternativas	F	%
Imagen personal	0	0
Cambios de actitud	0	0
Predisposición al trabajo	1	10
Capacitación permanente	3	18
Atención de calidad al usuario	3	18
Destrezas, habilidades y valores	3	18
Buen manejo de relaciones interpersonales	3	18
Planificación de las actividades laborales	3	18
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 18% de las autoridades y directivos respondieron que los factores que propician un desempeño eficiente de la secretaria es la capacitación permanente, 18% atención de calidad al usuario, 18% destrezas, habilidades y valores, 18% planificación de las actividades laborales, 18% buen manejo de relaciones interpersonales y 10% predisposición al trabajo.

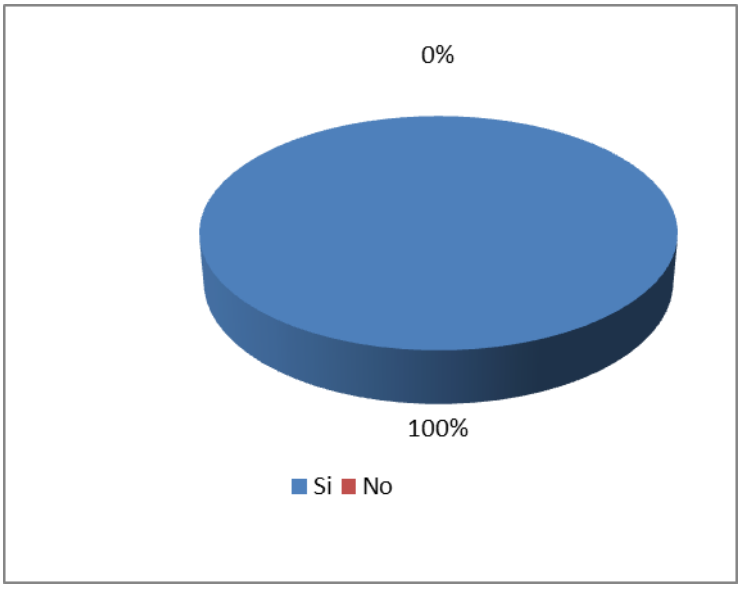
Los resultados evidencian que los factores que propician un desempeño eficiente son los mencionados, los cuales son esenciales para el buen ejercicio de las funciones administrativas que desarrollan las secretarias en la institución.

Cuadro y Gráfico # 9

¿Conoce usted un procedimiento donde la secretaria evalué la satisfacción del cliente?

Alternativas	F	%
Si	16	100
No	0	0
TOTAL	**16**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Autoridades y directivos de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas opinó que existe un procedimiento donde la secretaria evalué la satisfacción del cliente, el mismo que ha sido implementado por la institución para conocer las falencias en la atención al público, procedimiento que consiste en un máquina o buzón que se encuentra en las oficinas donde el usuario tiene la oportunidad de evaluar a las secretarias y demás funcionarios.

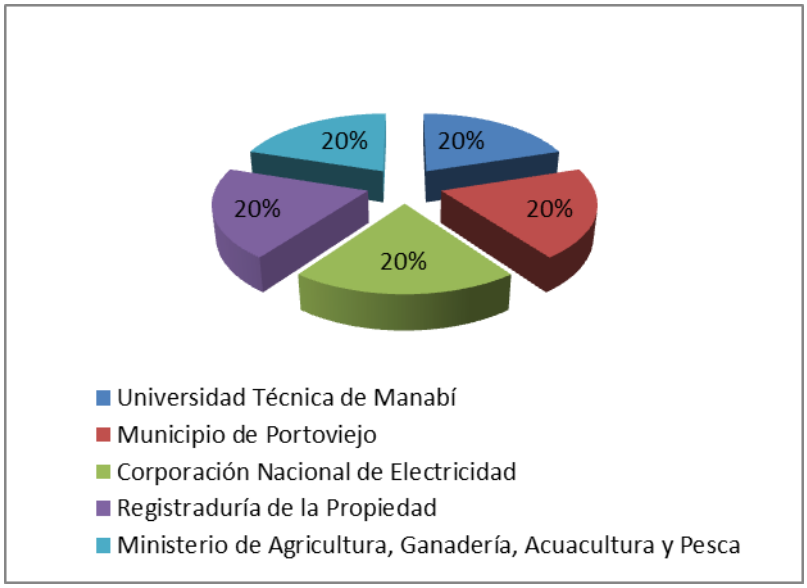
<u>ENCUESTA</u>: Aplicada a los USUARIOS de las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo

Cuadro y Gráfico # 1

Usuarios

Institución	F	%
Universidad Técnica de Manabí	6	20
Municipio de Portoviejo	6	20
Corporación Nacional de Electricidad	6	20
Registraduría de la Propiedad	6	20
Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca	6	20
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar la participación de los usuarios en las siguientes instituciones del sector público en la ciudad de

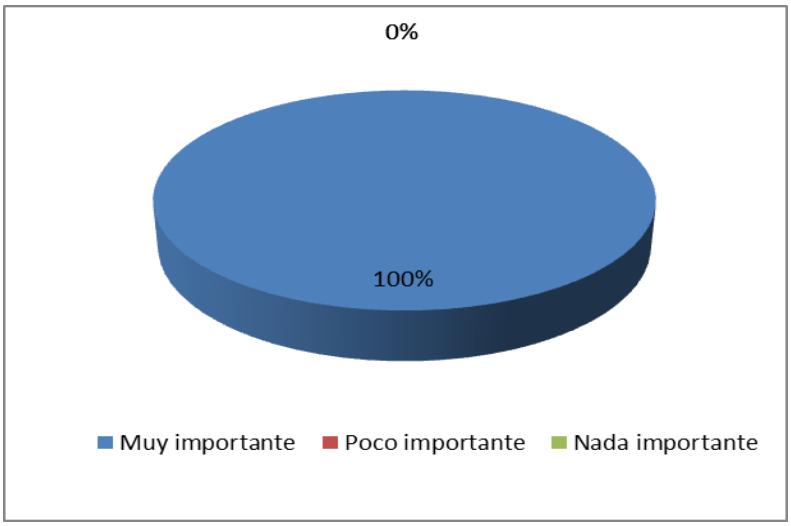
Portoviejo, quienes a través de los distintos trámites que realizan en la gestión administración de las mismas, los que aportaron con valiosa información para la presente investigación.

Cuadro y Gráfico # 2

¿Considera usted importante el desempeño profesional de la secretaria en esta institución?

Alternativas	F	%
Muy importante	30	100
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

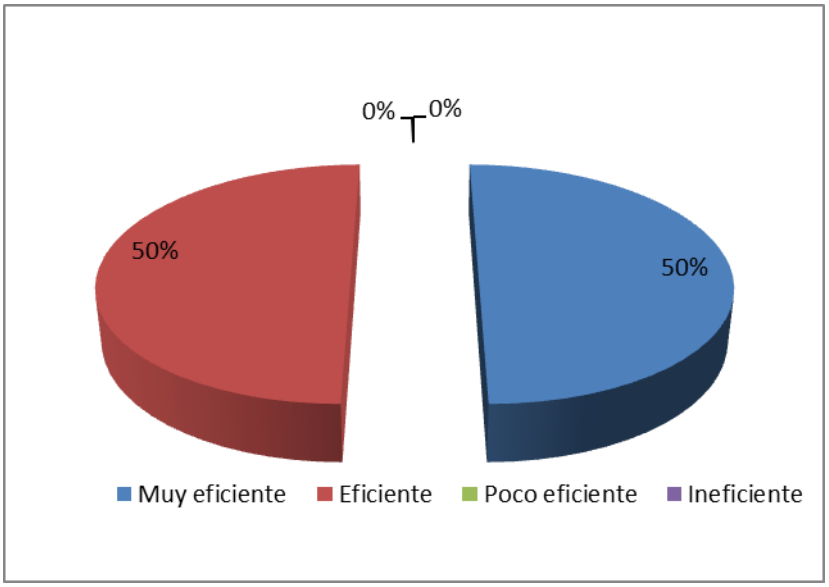
El 100% de los usuarios encuestados, consideran muy importante el desempeño profesional de la secretaria que labora en la institución donde acuden a realizar algún trámite; porque consideran que ellas realizan sus actividades administrativas con eficiencia y responsabilidad, a través de las destrezas, habilidades y experiencia con que las ejecutan.

Cuadro y Gráfico # 3

Cómo califica el desempeño profesional de la secretaria?

Alternativas	F	%
Muy eficiente	15	50
Eficiente	15	50
Poco eficiente	0	0
Ineficiente	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

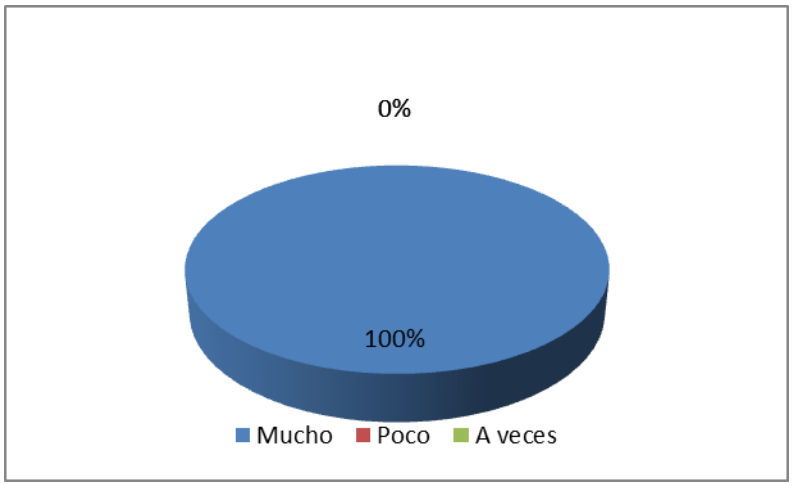
El 50% de los usuarios encuestados respondieron que consideran que el desempeño laboral de la secretaria es muy eficiente, mientras que el 50% lo considera eficiente. Es decir, que los usuarios están satisfechos con el desempeño profesional con las secretarias ejercen sus funciones con dinamismo, responsabilidad, eficacia y a los amplios conocimientos en el área secretarial que poseen.

Cuadro y Gráfico # 4

¿Considera que el desempeño profesional de la secretaria ha beneficiado el desarrollo de la institución?

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

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

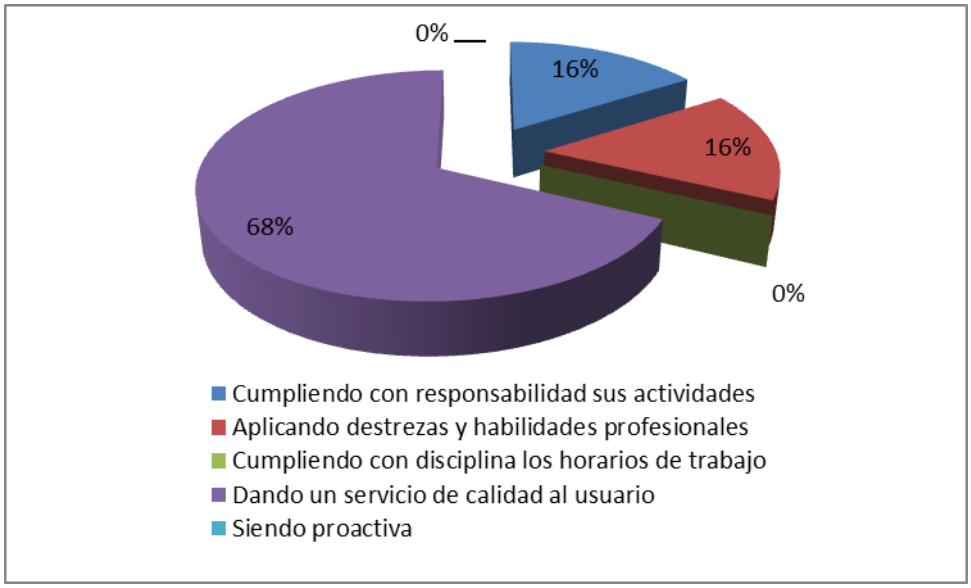
El 100% de las personas encuestadas afirmaron que el desempeño profesional de la secretaria ha beneficiado el desarrollo de la institución, porque la eficiencia con ella desempeña sus funciones le ha permitido cumplir a la institución con los objetivos por los que fue creada la misma; actividades secretariales que se cumplen con eficiencia y eficacia para lograr no solo el desarrollo, sino el crecimiento, la credibilidad, el prestigio y la buena imagen de la institución.

Cuadro y Gráfico # 5

¿De qué manera considera usted que el trabajo de la secretaria contribuye al desarrollo institucional?

Alternativas	F	%
Cumpliendo con responsabilidad sus actividades	5	16
Aplicando destrezas y habilidades profesionales	5	16
Cumpliendo con disciplina los horarios de trabajo	0	0
Dando un servicio de calidad al usuario	20	68
Siendo proactiva	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 68% de los usuarios señala que la manera que la secretaria contribuye al desarrollo institucional, es dando un servicio de calidad al usuario, 16% cumpliendo con responsabilidad sus actividades y 16% aplicando destrezas y habilidades profesionales.

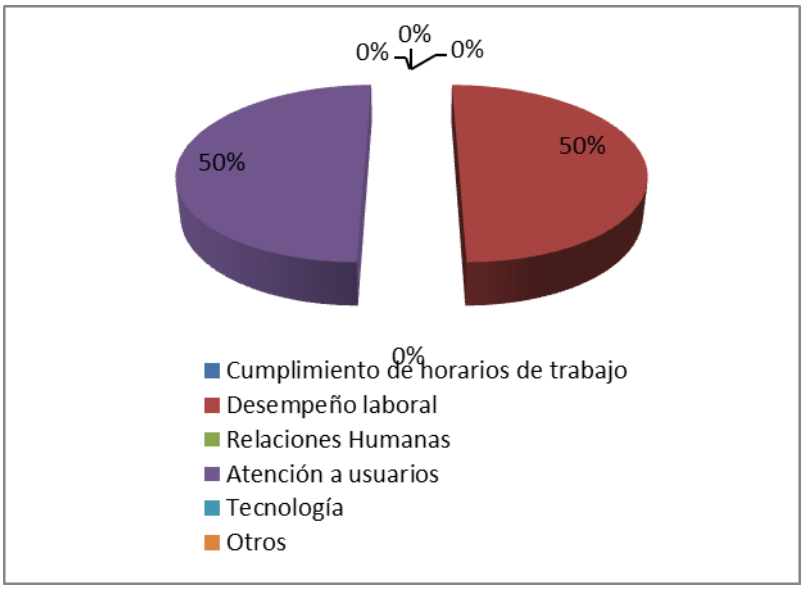
Con los resultados se evidencia que para los usuarios el trabajo que realiza y cumple la secretaria contribuye al desarrollo institucional, por ser eficiente y responsable en la ejecución de sus actividades, asegurando con ello que la institución donde labora logre un desarrollo y crecimiento institucional.

Cuadro y Gráfico # 6

¿Es importante que se evalué periódicamente a la secretaria sobre:?

Alternativas	F	%
Cumplimiento de horarios de trabajo	0	0
Desempeño laboral	15	50
Relaciones Humanas	0	0
Atención a usuarios	15	50
Tecnología	0	0
Otros	0	0
TOTAL	**30**	**100**

Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios de las instituciones del sector público de la ciudad de Portoviejo.
ELABORACIÓN: Las Autoras

Análisis e Interpretación

El 50% de los usuarios encuestados respondieron que es importante que se evalué periódicamente a las secretarias sobre el desempeño laboral y el 50% sobre la atención a los usuarios, ya que es la manera de conocer y estar al tanto de estos factores esenciales que permitirán mejorar o fortalecer alguna falencia para lograr el desarrollo institucional.

Resultados de la entrevista a las secretarias ejecutivas para determinar

Dentro de la presente investigación, y para reforzar la información proporcionada por las secretarias ejecutivas, se aplicó la entrevista cuyos resultados fueron los siguientes.

1. **¿Considera que la profesión de secretariado ejecutivo requiere de una formación profesional?**

Las funcionarias afirman que en la actualidad, su profesión requiere de constante preparación e innovación de conocimientos, dado que con el paso del los años, su trabajo ha cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos e institucionales. Tal es así, que hoy en día se preparan en el manejo de otros idiomas y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a proveedores y clientes.

2. **¿Mencione tres cualidades que debe poseer una secretria ejecutiva?**

Discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales de sus jefes, ya que se desenvuelven en un mundo altamente competitivo, porque su rol es clave en la gestión y administración de

instituciones, empresas, compañías y organizaciones, aportando con soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a la tareas cotidianas.

3. ¿En qué fundamenta el perfil profesional de la secretaria ejecutiva?

Las secretarias ejecutivas entrevistadas consideran que su perfil profesional se fundamenta en los conocimientos adquiridos en su formación académica, y poseen una serie de cualidades; algunas desarrolladas a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes, y otras son fundamentales en esta profesión, como la discreción, lealtad con la institución, es decir, ser consecuente, disciplinada, proactiva, y emprendedora,

4. ¿Mencione en términos generales las características del perfil profesional de la secretaria ejecutiva?

En términos generales, manifiestan las profesionales las características del **perfil profesional** de su profesión se basa en: Personalidad equilibrada y pro-activa, autoestima positiva, capacidad de adaptación a los cambios, habilidades comunicativas y escucha activa; capacidad de crear, innovar e implementar, criterio propio para actuar

oportunamente y distinguir prioridades, cisposición para trabajar en equipo, capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria, tacto y prudencia para manejar situaciones diversas, espíritu de superación, flexibilidad, sentido de humor, resistencia física y nerviosa y agudeza visual.

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, argumentan las secretarias ejecutivas han de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desempeñan, tales como son los **Conocimientos técnicos**: entre los que se destacan: técnicas de archivo y de oficina, digitación o mecanografía, dominio de las TICS, uso apropiado del teléfono, manejo y organización de la agenda, redacción de correspondencia general, comercial y administrativa, manejo adecuado de documentos, conocimiento y dominio del idioma del país y alto nivel de comunicación.

Dentro del perfil de la secretaria se encuentra inmerso las **características personales** de la profesional, dado que en la actualidad la labor de la secretaria se la considera imprescindible e importante, por ser cada vez mayor el número de secretarias ejecutivas que requieren los directivos y empresarios el ámbito institucional e empresarial, ya que una secretaria es indispensable en todos los sectores de desarrollo y porque existen grandes ofertas de trabajo para las

profesionales en secretariado, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas.

Por tanto, aparte de los estudios que haya cursado, la secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilite su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial.

La secretaria ejecutiva debe conocer sobre ciertas materias que le permitan desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional como: discreción, adaptabilidad, iniciativa y capacidad de trabajo, puntualidad, responsabilidad, limpieza y orden, paciencia, cooperación, buen criterio, buena voluntad, dedicación, pulcritud y previsión.

En base a los resultados obtenidos, se evidencia que la caracterización de la secretaria ejecutiva en la actualidad tiene un aporte significativo en el desarrollo institucional, cumpliendo con responsabilidad las tareas laborales de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

Actuando con lealtad, confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos; con calidez en su forma de expresión y comportamiento de

amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad, logrando efectividad resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestos en su ámbito laboral.

4.1.1. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCION 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: **Fundamentar las bases epistemológicas de la importancia del desempeño profesional de las secretarias ejecutivas en el desarrollo institucional.**

Este objetivo se lo demuestra a través del cuadro y gráfico # 3 de la encuesta aplicada a las secretarias ejecutivas que laboran en las diferentes instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo, entre las cuales se consideraron a: Universidad Técnica de Manabí (UTM), Municipio de Portoviejo, Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), Registraduría de la Propiedad y Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, (MAGAP); cuyos resultados permitieron conocer que de acuerdo a los constantes cambios y políticas laborales existe mayor exigencia en el desempeño de funciones, por ello, que el trabajo administrativo que realizan las secretarias es importante, el mismo que se basa en sus habilidades, destrezas, experiencia y conocimientos, que le aseguran un trabajo eficaz y por lo tanto un desempeño laboral eficiente.

De igual manera, en el cuadro y gráfico # 4 de la misma encuesta, las secretarias afirman que la labor que desempeñan está determinada por las actividades que realiza con eficacia, dinamismo, responsabilidad, y basándose en el bagaje de conocimientos adquiridos en su trayectoria académica. Criterio que es compartido por las autoridades y directivos en el cuadro y gráfico # 3, quienes afirman que la secretaria es la persona que proporciona apoyo y asistencia administrativa a las labores de ellos, mediante el trabajo proactivo, eficiente, eficaz, responsable y dinámico, aseguran que la institución siempre esté en constante desarrollo y crecimiento. Asimismo, los usuarios coinciden con la misma opinión en el cuadro y gráfico #2.

Además, en el marco teórico referencial, se fundamenta las bases epistemológicas de la importancia del desempeño profesional de las secretarias ejecutivas en el desarrollo institucional con criterio como el de Cancciani, (2011) quien argumenta que la importancia radica "en el nivel de conocimientos e información que hoy en día toda secretaria necesita dominar" ya que en la actualidad, el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva en las funciones que ejerce radica en la eficiencia y eficacia con que desarrolla cada una de las actividades que realiza, demostrado mediante el manejo eficaz de sus funciones, dándole paso a un buen apoyo al gerente, garantizando: confianza, seriedad, buen trato, conocimientos, habilidades, destrezas y buen manejo de relaciones humanas.

El segundo Objetivo Específico se formuló así: **Diagnosticar el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva que laboran en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, mediante la encuesta.**

De acuerdo a los resultados este objetivo se cumple mediante el cuadro y gráfico # 4 de las secretarias ejecutivas, quienes consideran que su desempeño laboral es eficiente y muy eficiente, ya que la labor que desempeña está determinada por las actividades que realiza con eficacia, dinamismo, responsabilidad, y basándose en el bagaje de conocimientos adquiridos en su trayectoria académica.

En el cuadro y gráfico # 3 de la encuesta aplicada a los usuarios, estos comparten el mismo criterio de las secretarias, al afirmar que el desempeño profesional de las secretaria es muy eficaz y eficiente, lo que significa que la funcionaria está ejerciendo sus funciones con dinamismo, responsabilidad, eficacia, basada en los amplios conocimientos en el área secretarial que poseen, contribuyendo de esta forma a que la institución logre cumplir con las metas y objetivos para los que fue creada cada una.

En cuanto al tercer Objetivo Específico: **Caracterizar el aporte de la secretaria ejecutiva al desarrollo institucional.**

Este objetivo se cumplió mediante el cuadro y gráfico #3 de la encuesta aplicada a las autoridades y directivos institucionales, donde el total de ellos consideran que el desempeño profesional de la secretaria es muy importante para el aporte institucional, ya que ellas son el motor de la institución, porque son las personas que proporcionan apoyo y asistencia administrativa a las labores de ellos, mediante el trabajo proactivo, eficiente, eficaz, responsable y dinámico, aseguran que la institución siempre esté en constante desarrollo y crecimiento.

Igualmente, en el cuadro y gráfico # 7 de la encuesta aplicada a las secretarias ejecutivas, quienes el total de ellas consideran que su desempeño profesional ha beneficiado el desarrollo de la institución donde labora, debido a que su excelente trabajo ha permitido y asegurado que la institución logre cumplir con los objetivos institucionales, logrando no solo un buen desarrollo, sino crecimiento, prestigio, credibilidad y un alto nivel de popularidad a nivel, local, provincial y nacional.

De esta manera, en el cuadro y gráfico # 4 de la encuesta a los usuarios, ellos manifestaron que el desempeño profesional de la secretaria ha beneficiado el desarrollo de la institución, porque la eficiencia con ella desempeña sus funciones le ha permitido cumplir a la institución con los objetivos por los que fue creada la misma; actividades secretariales que se cumplen con eficiencia y eficacia para lograr no solo el desarrollo, sino el crecimiento, la credibilidad, el prestigio y la buena imagen de la institución.

Finalmente, con los resultados obtenidos en la entrevista realizada a las secretarias ejecutivas, se evidencia que la caracterización de la secretaria ejecutiva en la actualidad tiene un aporte significativo en el desarrollo institucional, ya que esta profesional está cumpliendo con responsabilidad las tareas laborales de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

Además, actúa con lealtad, confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos; con calidez en su forma de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad, logrando efectividad resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestos en su ámbito laboral, siendo la forma más oportuna para participar y colaborar con el desarrollo institucional.

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 fundamentar la importancia del desempeño profesional de la secretaria, a través de la opinión de Cancciani, (2011) quien afirma que la importancia del desempeño profesional de la

secretaria ejecutiva radica en la eficiencia y eficacia con que desarrolla cada una de las actividades que realiza, demostrado mediante el manejo eficaz de sus funciones, dándole paso a un buen apoyo al gerente, garantizando: confianza, seriedad, buen trato, conocimientos, habilidades, destrezas y buen manejo de relaciones humanas.

Asimismo, se logró diagnosticar el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva que laboran en las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, mediante la encuesta, cuyos resultados permitieron conocer que el desempeño profesional de las secretarias ejecutivas es eficiente y muy eficiente, ya que la tareas que desempeña está determinada por las actividades que realiza con eficacia, dinamismo, responsabilidad, y basándose en el bagaje de conocimientos adquiridos en su trayectoria académica.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos de la encuesta a las secretarias, se evidencia que la secretaria ejecutiva en la actualidad ofrece un aporte significativo en el desarrollo institucional, a través del cumpliendo con responsabilidad de las tareas que realiza en función a su cargo, ejecutándolas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, actuando con lealtad, confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

El aporte que la secretaria ejecutiva proporciona para lograr el desarrollo institucional, es muy importante y significativo, ya que ellas son el motor de la institución, porque son las personas que facilitan apoyo y asistencia administrativa a las labores de ellos, mediante el trabajo proactivo, eficiente, eficaz, responsable y dinámico, aseguran que la institución siempre esté en constante desarrollo y crecimiento.

Con los objetivos alcanzados, se ha obtenido resultados satisfactorios y positivos, porque todos los involucrados en la presente investigación reconocen la importancia del desempeño profesional eficiente de la secretaria ejecutiva en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo y el aporte en el desarrollo institucional, dado que la efectividad, agilidad, eficiencia, eficacia y dinamismo de su trabajo contribuye a lograr el desarrollo y crecimiento institucional.

CAPÍTULO V

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados se pudo conocer que la labor que desempeña la secretaria ejecutiva en las instituciones del sector público en la ciudad de Portoviejo, está determinada por las actividades que realiza con eficacia, dinamismo, responsabilidad, basadas en el bagaje de conocimientos adquiridos en su trayectoria académica, en las destrezas, habilidades y experiencia.

- Se concluye la importancia del desempeño profesional de la secretaria ejecutiva en las funciones que ejerce radica en la eficiencia y eficacia con que desarrolla cada una de las actividades que realiza, demostrado mediante el manejo eficaz de sus funciones, dándole paso a un buen apoyo al gerente, garantizando: confianza, seriedad, buen trato, conocimientos, habilidades, destrezas y buen manejo de relaciones humanas.

- El desempeño profesional de la secretaria ejecutiva es muy importante para el aporte institucional, ya que ellas son el motor de la institución, porque son las personas que

proporcionan apoyo y asistencia administrativa a las labores de las autoridades y directivos, mediante cumpliendo con responsabilidad de las tareas que realiza en función a su cargo, ejecutándolas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, actuando con lealtad, confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos, con un trabajo proactivo, eficiente, eficaz, responsable y dinámico, aseguran que la institución siempre esté en constante desarrollo y crecimiento.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que las secretarias ejecutivas que laboran en las instituciones del sector público, entre ellas: Universidad Técnica de Manabí (UTM), Municipio de Portoviejo, Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), Registraduría de la Propiedad, Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, continúen realizando y desempeñando sus funciones con eficacia, dinamismo, responsabilidad, destrezas, habilidades y experiencia, con el fin lograr que la institución siempre esté en constante desarrollo y crecimiento institucional.

- Que las autoridades y directivos de las instituciones involucradas en la presente investigación, permanezcan atentos e interesados en la constante preparación e innovación de conocimientos de las secretarias ejecutivas, para que se mantenga el eficiente desempeño profesional y lograr así que la institución continúe creciendo y consiguiendo el prestigio, la credibilidad y alto nivel de popularidad a nivel, local, provincial y nacional.

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**

7. CRONOGRAMA VALORADO 2016/2017

ACTIVIDADES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				RECURSOS		COSTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	MATERIALES	HUMANOS	
Asistencia a Seminario de elaboración de proyecto																													Carpetas y documentos	Auttores de la investigación	100
Revisión y Aprobación del Anteproyecto																													Carpetas con proyecto im-preso	Miembros Unidad de Titulación	150
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis			X				X				X								X			X			X				Proyectos	Tutor y autores de la investigación	70
Elaboración de las bases teóricas							X																						Libros, hojas	Tutor y autores de la investigación	100
Planificación y diseño del trabajo de campo																													Hojas, lapiz, borrador	Tutor y autores de la investigación	100
Apicación de encuestas			X	X																									Fichas	Auttores de la investigación	100
Tabulación de datos y analisis de los resultados	X	X																											Hojas, lapiz, borrador	Auttores de la investigación	100
Conclusiones y Recomendaciones						X																							Hojas, lapiz, borrador	Auttores de la investigación	70
Elaboración del informe final							X																						Hojas, lapiz, borrador	Auttores de la investigación	100
Entrega, análisis y aprobación del informe final										X																X			Carpetas, hojas	Auttores de la investigación	100
Defensa del trabajo de investigación																													Informe empas tado	Auttores de la investigación	100
																														TOTAL	1500

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.

Cancciani, Daniella. (2011). Desempeño Profesional. Editorial. Amex.

Díaz, Bautista Alejandro. (2013). Determinantes del crecimiento económico. Editorial Plaza Valdez. Primera Edición. México.

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

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.

Londoño, Mateus María Claudia. (2012). Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz, 2da. Edición. Grupo Planeta. Madrid – España.

Martínez, Guillén María del Carmen. (2013). La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. México.

Mora, Vanegas, Carlos (2011). Perfil de la nueva Secretaria Ejecutiva. Profesor titular de Área de Postgrado de Faces UC. Consultor -asesor empresarial, Deproimca; Exate.

Palomo, Vadillo María Teresa. (2012). El Perfil competencial del puesto de director. Barcelona – España.

Parera, Pascual Cristina. (2011). Manual de perfeccionamiento para la Secretaria. *Normas y consejos prácticos para secretarias y administrativos* Grafite Ediciones, Barcelona.

Rodríguez, Serrano. (2012). El modelo de gestión de recursos humanos. España.

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.

Vinueza, Rómulo. (2013). Relaciones Humanas. Editorial Ediciones. Quito Ecuador.

Zapata, Inger. (2014). Enciclopedia de la Secretaria, Océano. Barcelona España. Tomo I, año MCMXCVII.