



**UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**

**TESIS DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**

**TEMA**

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE  
LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A.  
DEL CANTÓN PASAJE”**

**AUTORA**

**Eliana Nataly Veintimilla Pauta**

**Directora de Tesis**

**Lic. Birmania A. Jiménez Villamar, Mg. Sc.**

**MACHALA EL ORO ECUADOR**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, ELIANA NATALY VEINTIMILLA PAUTA , con cédula de identidad N° 0705172914, estudiante de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO, de la Unidad Académica de Ciencias Empresariales de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de autora del siguiente trabajo título LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECDRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRICOLA PRIETO S.A. DEL CANTON PASAJE declaro bajo juramento:

Que el trabajo descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.

Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma no EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:

- a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
- b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 9 Enero del 2014

Eliana Veintimilla  
ELIANA NATALY VEINTIMILLA PAUTA  
C.I. 0705172914

## CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA DE TESIS

El presente trabajo de investigación cuyo tema es “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A. DEL CANTÓN PASAJE**”, realizado por **Eliana Nataly Veintimilla Pauta** en cumplimiento al proyecto de investigación previamente elaborado; así mismo, ha sido orientado por lo que me encuentro a entera satisfacción del trabajo ejecutado por la interesada. Por lo tanto, está presto presentarlo para que continúe con el trámite respectivo.



Lic. Birmania A. Jiménez Villamar, Mg. Sc

Tutora de Tesis

## RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Los enunciados e ideas revelados en este importante trabajo de investigación es de total responsabilidad de la autora.

Machala, enero del 2014

*Eliana Veintimilla.*  
**ELIANA NATALY VEINTIMILLA PAUTA**  
**0705172914**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Tesis de Grado con el Tema: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A. DEL CANTÓN PASAJE”**, de la autoría de **Eliana Nataly Veintimilla Pauta**; certificamos que cumplió ordenadamente con las observaciones y recomendaciones realizadas a la citada tarea investigativa.



Miembro del Tribunal



Miembro del Tribunal



Miembro del Tribunal

## DEDICATORIA

Al Creador de mis días, gracias por haber iluminado mi sapiencia en éste trabajo mi “DIOS BENDITO, gracias por haberme dado la paciencia y sabiduría en los duros momentos; además, el apoyo de mi esposo no hubiera sido posible la culminación de éste trabajo. De la misma manera, dedico a mis señores padres e hijo que resté tiempo en no dedicarme a ellos pero el sacrificio vale la pena porque hoy se hace realidad mi sueño ser una profesional a nivel universitario, gracias seres queridos por ese apoyo incondicional, mi éxito, triunfo alcanzado es el de ustedes también porque son quienes integran ésta felicidad. Gracias muchas Gracias.....

**Eliana**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias Universidad Técnica de Machala, Facultad de Ciencias Empresariales, en especial mi Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado, por permitir ser una profesional a nivel universitario esa era mi meta alcanzar éste éxito; gracias por esos conocimientos que recibí de mis maestros, hoy me permite dejar forjado este trabajo fruto de esa sapiencia. A mi tutora de tesis la Máster Birmania Jiménez Villamar, no tengo palabras para agradecerle todo aquello que aprendí de usted maestra, coordinadora, amiga incondicional que inculca a sus estudiantes que gocemos de un excelente profesionalismo; jamás olvidaré estas palabras mi querida maestra, sus enseñanzas y exigencias con mucha humildad algo que aprendí de usted “la sencillez y humildad como persona, hoy vale la pena dejar escrito en éste documento y segura que no defraudaré como profesional de esta importante entidad superior.

**La Autora**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN DE TUTORIA DE TESIS .....	i
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1 Contextualización .....	1
ARBOL DE PROBLEMA.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	4
1.2.3 Prognosis.....	4
1.3 Formulación del Problema.....	5
1.3.1 Problema Principal.....	5
1.3.2 Preguntas Directrices.....	5
1.4 Delimitación del Objeto de la Investigación.....	6
1.5 Justificación.....	7

<b>1.6 Objetivos.....</b>	<b>9</b>
<b>1.6.1 Objetivos Generales.....</b>	<b>9</b>
<b>1.6.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Antecedentes de la Investigación.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Fundamentación Filosófica.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Fundamentación Legal.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Categorías Fundamentales.....</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Conceptualización de Variable independiente.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.1 La Gestión Administrativa.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.1.1 Planeación.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5.1.2 Organización.....</b>	<b>17</b>
<b>2.5.1.3 Control.....</b>	<b>18</b>
<b>2.5.1.4 Dirección de Talento Humano.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5.1.5 Desarrollo Empresarial.....</b>	<b>20</b>
<b>2.5.2 Conceptualización de la Variable Dependiente.....</b>	<b>21</b>
<b>2.5.2.1 Desempeño Laboral.....</b>	<b>21</b>
<b>2.5.2.2 Competencia Secretarial.....</b>	<b>22</b>
<b>2.5.2.3 Aplicación de relaciones humanas y protocolo.....</b>	<b>23</b>
<b>2.5.2.4 Manejo del Tiempo.....</b>	<b>24</b>
<b>2.5.2.5 Excelencia en el comportamiento del servicio.....</b>	<b>26</b>
<b>2.6 Hipótesis.....</b>	<b>28</b>
<b>2.6.1 Señalamiento de las Variables de las Hipótesis.....</b>	<b>28</b>

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Enfoque .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Modalidad básica de la investigación.....</b>	<b>29</b>
<b>3.3 Nivel o tipo de investigación.....</b>	<b>30</b>
<b>3.4 Población o Muestra.....</b>	<b>31</b>
<b>3.5 Operacionalización de las Variables.....</b>	<b>33</b>
<b>3.5.1 Variable Independiente.....</b>	<b>33</b>
<b>3.5.2 Variable Dependiente.....</b>	<b>36</b>
<b>3.6 Recolección de la información .....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>41</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 Entrevista a Jefes.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1.1 ¿Considera usted que las secretarías que laboran en la empresa administran su tiempo correctamente?.....</b>	<b>41</b>
<b>4.1.2 ¿Las secretarías que laboran en la empresa Agrícola Prieto organizan sus tareas a través de la agenda ejecutiva?.....</b>	<b>43</b>
<b>4.1.3 ¿Qué medidas correctivas frente al cliente adopta la secretaria cuando debe tomar decisiones al no encontrarse usted?.....</b>	<b>45</b>
<b>4.1.4 ¿Qué actividades de rutina realiza la secretaria en la empresa?.....</b>	<b>47</b>
<b>4.2 Encuesta a Usuarios.....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.1 ¿Qué actitudes recomienda usted a la secretaria al momento de ser atendido?.....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.2 ¿La secretaria se ajusta a las necesidades de los usuarios?.....</b>	<b>51</b>
<b>4.2.3 ¿Cómo evalúa los trámites en la empresa?.....</b>	<b>53</b>
<b>4.2.4 ¿Observa usted si la secretaria mantiene vínculo de comunicación interior con los</b>	

departamentos para viabilizar el proceso administrativo.....	55
4.3 Entrevista a secretarías.....	57
4.3.1 ¿Qué normas de etiqueta y protocolo hace uso usted en su lugar de trabajo?.....	57
4.3.2 ¿De qué manera usted aplica las relaciones públicas en la entidad? .....	59
4.3.3 ¿Participa usted en la organización de los eventos que realiza la empresa?.....	61
4.3.4 ¿Qué estrategias aplica usted en la atención al cliente?.....	63
4.4 Entrevista a personal administrativo.....	65
4.4.1 ¿Qué cualidades debe mejorar la secretaria para mantener excelentes relaciones laborales.....	65
4.4.2 ¿Su compañera secretaria tiene dominio total en las herramientas informáticas?.....	67
4.4.3 ¿Qué motivos atraen a la débil comunicación interna y externa en la entidad por personal de secretaría?.....	69
4.4.4 ¿Dentro de la gestión administrativa qué actividades realiza con mayor frecuencia la secretaria?.....	71

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### 5.1 CONCLUSIONES

#### 5.2 RECOMENDACIONES

### **BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE CUADROS

- CUADRO 1 – ADMINISTRAR EL TIEMPO
- CUADRO 2 – ORGANIZACIÓN DE TAREAS
- CUADRO 3 – MEDIDA CORRECTIVAS
- CUADRO 4 - ACTIVIDADES DE RUTINA
- CUADRO 5 – ACTITUDES DE LA SECRETARIA
- CUADRO 6 - NECESIDADES DE LOS USUARIOS
- CUADRO 7 – EVALUACIÓN DE TRÁMIES
- CUADRO 8 – VINCULO DE COMUNICACIÓN
- CUADRO 9 - NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO
- CUADRO 10 – APLICACIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS
- CUADRO 11 – ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
- CUADRO 12 – ESTRATEGIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- CUADRO 13 – CUALIDADES DE LA SECRETARIA
- CUADRO 14 – HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS
- CUADRO 15 – COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
- CUADRO 16 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- GRÁFICO 1 – ADMINISTRAR EL TIEMPO
- GRÁFICO 2 – ORGANIZACIÓN DE TAREAS
- GRÁFICO 3 – MEDIDAS CORRECTIVAS
- GRÁFICO 4 - ACTIVIDADES DE RUTINA
- GRÁFICO 5 – ACTITUDES DE LA SECRETARIA
- GRÁFICO 6 - NECESIDADES DE LOS USUARIOS
- GRÁFICO 7 – EVALUACIÓN DE TRÁMIES
- GRÁFICO 8 – VINCULO DE COMUNICACIÓN
- GRÁFICO 9 - NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO
- GRÁFICO 10 – APLICACIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS
- GRÁFICO 11 – ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
- GRÁFICO 12 – ESTRATEGIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- GRÁFICO 13 – CUALIDADES DE LA SECRETARIA
- GRÁFICO 14 – HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS
- GRÁFICO 15 – COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
- GRÁFICO 16 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## RESUMEN EJECUTIVO

La excelente gestión administrativa es una necesidad ineludible en el interior de las entidades, pues cada una de las tareas que realiza la secretaria influye en su desempeño laboral y por ende en la imagen que ésta colaboradora aporte depende el progreso de la empresa.

El presente trabajo investigativo procura explicar cada una de las actividades de la secretaria y la importancia de realizar un excelente desempeño laboral en la empresa objeto de estudio.

Además, el tema de tesis cuyo tema es: “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje, está enfocado a dar solución a una problemática profesional en la entidad

Con el desarrollo del presente tema de tesis alcanzaré el título de LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO, cumpliendo un objetivo más en mi formación profesional.

El Primer Capítulo presentaré el Tema de Investigación, Problema, Planteamiento del Problema, la Contextualización, Análisis Crítico, Prognosis, Formulación del Problema Central, Preguntas Directrices, Delimitación, Justificación y Objetivos.

El Segundo Capítulo tenemos el Marco teórico, Antecedentes Investigativos, Fundamentación Legal, Categorías Fundamentales, Conceptualización de la Variable Independiente como es la Gestión Administrativa, su planeación, organización, control y dirección del talento humano, desarrollo empresarial así como la variable dependiente donde

se presenta el desempeño profesional, su competencia secretarial, aplicación de relaciones humanas y protocolo, manejo del tiempo y la excelencia en el comportamiento del servicio. Valores Secretariales, Calidad de Servicio al Cliente, Formación Profesional, Conceptualización de Variable Dependiente, Desempeño Laboral, Competencia Secretarial, Aplicación de Relaciones Humanas y protocolo; luego la hipótesis, señalamiento de la hipótesis.

El Capítulo Tres se encuentra la Metodología de Investigación, Enfoques, Modalidades básicas, Nivel o Tipo de Investigación, Población o Muestra, Operacionalización de las Variables, Recolección de información, Plan de Tabulación.

El Cuarto Capítulo consiste en presentar Análisis e Interpretación de Resultados con su respectiva técnica metodológica.

El Capítulo Quinto encontraremos Conclusiones y recomendaciones.

Conjuntamente, encontrarán evidencias basadas en los análisis de datos e interpretación de resultados de Encuestas a Usuarios y entrevistas a Directivos, Secretarias y Personal Administrativo.

## INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa representa un rol importante en el desarrollo de una empresa; por ello, se ha considerado diferentes factores que conllevan al buen desempeño laboral de la secretaria.

Definitivamente, la gestión administrativa en las empresas privadas consiste en proyectar actividades secretariales para alcanzar un buen desempeño laboral. Así mismo, la exigencia de una actualización de conocimientos para estar preparada-o al reto que se presenta y asumir con responsabilidad las labores cotidianas.

Además, un buen manejo de la gestión administrativa permite alcanzar los objetivos, metas y políticas de la empresa, enmarcadas en la planeación, organización, control y dirección .

Por ello, mejorar la gestión administrativa contando con recurso humanos altamente calificado para que el desempeño laboral de las secretarias respondan con eficiencia y efectividad es lo que propongo presentar en éste trabajo investigativo.

Además, las aportaciones de éste trabajo se darán a conocer a la entidad a través de sus representantes para que asuman con responsabilidad las recomendaciones expuestas.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Tema**

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIAS QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A. DEL CANTÓN PASAJE”

### **1.2 Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1 Contextualización**

Actualmente, en las diferentes entidades sean éstas públicas o privadas, se nota una débil Gestión Administrativa que incide en el desempeño laboral de las secretarias; por ello, es importante capacitarse, para así conocer más sobre esta temática.

La gestión es un proceso que sirve para guiar hacia los objetivos de la organización de la empresa y es importante resaltar que esta realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información. La Gestión tiene como principal finalidad lograr que cada uno de los integrantes de una organización tenga el uso eficiente y eficaz de los recursos que dispone la misma; para así de esta manera, lograr optimizar los objetivos planteados. También consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones. Una organización debe coordinar y encaminar todas las actividades

eficazmente a la consecución de las actividades. Para que los integrantes de la empresa logren optimizar las metas trazadas, es imprescindible que los motiven, capaciten, para de esta manera cumplan con los ideales en beneficio de la entidad.

En la Provincia de El Oro, en el entorno secretarial no ha tenido el interés que merece, los gerentes deben llevar a cabo el planeamiento, la organización, la dirección y el control para cumplir estos procesos recién mencionados, utilizando todos los recursos que se presenten en la empresa y con el uso de técnicas de administración mejorará la productividad y el desempeño en el trabajo.

En la Empresa Agrícola Prieto la labor administrativa de cada secretaria tiene una constante actividad, el funcionamiento de la empresa depende en un gran porcentaje del ánimo o empeño que las secretarias enfoquen hacia sus labores; algunas veces nos toparemos con empleados que se dedican únicamente a terminar sus labores, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando al desarrollo de la empresa; por ello, es importante que las secretarias mejoren el funcionamiento administrativo de las empresas para poder ejercer su trabajo oportuna en todas las áreas, sean estas comercial o educativas; además, es significativo que las secretarias estén siempre en un proceso de formación profesional constante, actualizándose con la tecnología de punta para mejorar el desempeño laboral.

### Árbol de Problemas



### **1.2.2 Análisis Crítico**

La débil gestión administrativa en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A, influye negativamente por causa que realmente debilitan las tareas encomendadas como es el escaso manejo de herramientas ofimáticas que provoca la demora en las tareas asignadas le sigue una débil comunicación interna y externa que conlleva a las inoportunas relaciones interpersonales y existe un deficiente manejo de archivo que provoca lentitud en procesar la información.

### **1.2.3 Prognosis**

De persistir la débil Gestión Administrativa en la empresa Agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje, esto conllevará a un deficiente desempeño laboral por parte de las secretarias; por lo tanto, habrá que satisfacer las necesidades permanentes y cambiantes que el cliente requiere; Además, al no capacitar continuamente al personal con el manejo de herramientas ofimáticas seguirá existiendo la demora en las tareas asignadas de esta forma irá decayendo la imagen de la empresa; por ello, en las empresas privadas debe ser fundamental la gestión administrativa para el desarrollo empresarial para que en el futuro tener un mejor manejo dentro de la institución y así atender con eficacia a los usuarios para mejorar el desempeño laboral de las secretarias de la empresa.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema Principal**

¿De qué manera se realiza la gestión administrativa y cómo influye en el desempeño laboral de las secretarías que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje?

#### **1.3.2 Preguntas Directrices**

¿Qué nivel de conocimiento en el manejo de herramientas ofimáticas tienen las secretarías que laboran en la empresa agrícola prieto S.A.?

¿Qué tipo de capacitación en comunicación interna y externa tienen las secretarías que laboran en la empresa Agrícola Prieto, S.A.?

¿De qué manera se realiza el manejo de los sistemas de archivos que utilizan las secretarías en la empresa Agrícola Prieto, S.A.?

#### 1.4 Delimitación del Objeto de la Investigación

**Campo:** Agrícola

**Área:** Gestión Administrativa.

**Aspectos:** Aplicación de la Gestión Administrativa

**Tema:** La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la empresa Agrícola Prieto, S.A.

**Problema Central:** La débil gestión administrativa influye negativamente en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la empresa Agrícola Prieto, S.A. Del Cantón Pasaje.

**Delimitación Espacial:** Empresa Agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje.

**Dirección:** Parroquia Buenavista, calle principal "Bolívar".

**RUC:** 1983725346.

**Delimitación Temporal:** Actual.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

La gestión administrativa se presenta con un enfoque innovador partiendo del uso efectivo de las herramientas ofimáticas, es fundamental para el desarrollo empresarial y la generación de nuevas ventajas competitivas como lo es el talento en la solución de problemas y la aptitud de superación profesional de las oficinistas.

Además, la débil gestión administrativa influye negativamente en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A. del Canto Pasaje, puesto que existe un débil manejo de herramientas ofimáticas, que provoca una deficiente demora en las tareas asignadas, le sigue la débil capacitación comunicacional interna y externa, que conlleva a la inadecuada relaciones interpersonales; y, finalmente, existe un deficiente manejo de archivo que con la capacitación constante en esta área ayudará a la entrega de documentos en forma rápida y precisa a los usuarios.

El presente trabajo de investigación conlleva un interés personal por parte de la autora a cumplir con un requisito académico como es el de obtener el título de **“LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO”** Además, el tema es de suma relevancia, que me permitirá perfeccionar mis conocimientos profesionales en el convivir diario de mis actividades.

Además, el trabajo de investigación se fundamenta en las líneas de investigación de la **Carrera de Secretariado Ejecutivo Computarizado** y es necesario señalar que existe la predisposición del gerente de la empresa Agrícola Prieto S. A. y sus colaboradores en apoyar el trabajo de investigación, puesto que el tema enmarca la realidad de cómo gestionar administrativamente y el desempeño de la secretaria en la empresa. Además, existe la voluntad, predisposición y recursos necesarios que demanda la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, cuento con la disponibilidad del tiempo, recursos económicos, recursos bibliográficos para la realización de este proyecto. Por ello, solicito muy comedidamente a los señores Miembros del Honorable Consejo de Directivos de la Facultad de Ciencias Empresariales, la aprobación de mi tema de tesis realizado con entereza y dedicación.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 Objetivos Generales**

Determinar la Gestión Administrativa para el buen desempeño laboral de las secretarias en la empresa Agrícola Prieto S.A.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de conocimientos en el manejo de herramientas ofimáticas que tienen las secretarias que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A
- Establecer patrones de comunicación interna y externa de las secretarias que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.
- Proponer un plan de capacitación para el manejo de archivos que utilizan las secretarias que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

En la empresa Agrícola Prieto del Cantón Pasaje hasta el momento no se ha realizado una investigación referente a la gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarias; por lo cual, he escogido la presente temática para realizarla.

La gestión es la acción de administrar o gestionar algo, al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo las diligencias que hacen posible la realización de nuevas formas administrativas; por otra parte, abarca las ideas de disponer, dirigir, ordenar y organizar de una manera provechosa y brindar un servicio excelente al usuario buscando las herramientas posibles para minimizar errores dentro del trato que se da al usuario; además, debe estar complementado con el compromiso y la responsabilidad de todos los implicados al servicio al cliente y realizarlo con eficacia, eficiencia y efectividad para hacer que las cosas se hagan bien y así contribuir a la calidad con una manifestación de excelencia.

## 2.2 Fundamentación Filosófica

Filosóficamente, esta investigación permite el manejo eficiente, y eficaz de la gestión administrativa y mejorar la labor secretarial; de tal manera, que su servicio sea de calidad y calidez de acuerdo al nuevo proyecto y planificación del buen vivir.

Teóricamente el tema **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A. DEL CANTÓN PASAJE”** crea una relación entre la investigadora y el objeto de estudio, en el que se contribuirá en general un nuevo conocimiento permitiendo el logro de mejorar la eficiencia y productividad laboral en la institución.

## 2.3 Fundamentación Legal

Se inicia el Grupo Agrícola Prieto en 1941 cuando don Federico García Prieto, recibe como herencia de sus padres el Ing. Federico García Prieto Ávila algunas propiedades agrícolas cultivadas de café en el departamento, de San Miguel en el año de 1959 las propiedades fueron traspasadas en propiedad colectiva civil agrícola Federico Prieto e hijos con un capital social dividido en 8 partes iguales el su esposa y sus seis hijos.

Actualmente, la empresa presta atención comercial al sector público y privado de la población urbana y rural del Cantón Pasaje así como a los usuarios de la provincia y de otros sectores.

En ejercicio de la facultad que le confiere el numeral 2 del artículo 139 de la Constitución Política de la República, Resuelve:

Expedir la siguiente codificación de la LEY DE COMPAÑÍAS

Sección I

#### DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.

Art. 4.- El domicilio de la compañía estará en el lugar que se determine en el contrato constitutivo de la misma.

Art. 11.- El que contratare por una compañía que no hubiere sido legalmente constituida, no puede sustraerse, por esta razón, al cumplimiento de sus obligaciones.

Art. 12.- Será ineficaz contra terceros cualquiera limitación de las facultades representativas de los administradores o gerentes que se estipulare en el contrato social o en sus reformas.

Art. 13.- Designado el administrador que tenga la representación legal y presentada la garantía, si se la exigiere, inscribirá su nombramiento, con la razón de su aceptación, en el Registro Mercantil, dentro de los treinta días posteriores a su designación, sin necesidad de la publicación exigida para los poderes ni de la fijación del extracto. La fecha de la inscripción del nombramiento será la del comienzo de sus funciones.

Art. 14.- La falta de inscripción, una vez vencido el plazo señalado en el artículo anterior, será sancionado por el Superintendente de Compañías o el juez, en su caso, con multa de diez a doscientos sucres por cada día de retardo, sin que la multa pueda exceder del monto fijado en el Art. 457 de esta Ley.

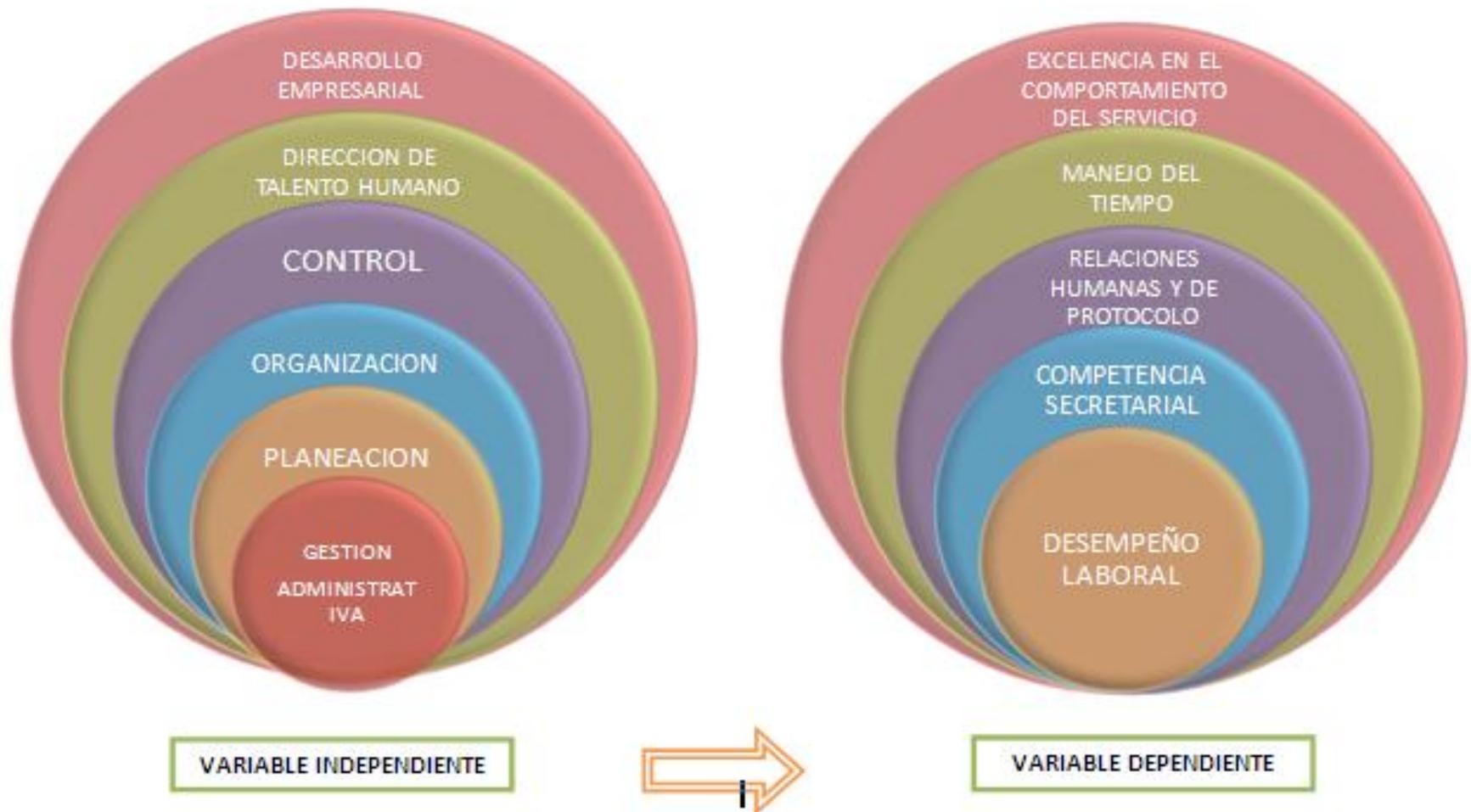
Nota:

El Art. 457 corresponde actualmente al Art. 451 de esta Ley.

Art. 15.- Los socios podrán examinar los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social; pero los accionistas de las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, sólo tendrán derecho a que se les confiera copia certificada de los balances generales, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, de las memorias o informes de los administradores y comisarios, y de las actas de las juntas generales; así mismo, podrán solicitar la lista de accionistas e informes acerca de los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas.

## 2.4 Categorías Fundamentales

14



Fuente: Investigador  
Elaboración: Investigador

## 2.5 CONCEPTUALIZACION DE VARIABLE INDEPENDIENTE

### 2.5.1 La Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.<sup>1</sup>

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Además, este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

---

BELEN, Susana "Gestión Administrativa" Paraninfo S.A, Pág. 130, Año 2006, Caracas Venezuela

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

### **2.5.1.1 Planeación**

La Planificación es la primera función de la administración y consiste en determinar las metas u objetivos a cumplir. La planificación incluye seleccionar misiones y objetivos como las acciones para alcanzarlos; requiere tomar decisiones; es decir, seleccionar entre diversos cursos de acción futuros. Así la planificación provee un enfoque racional para lograr objetivos preseleccionados. Se puede afirmar que la planificación es básica para las otras funciones de la administración ya que sin la formulación de un objetivo no habría para que organizar, nadie para dirigir y nada que controlar.<sup>2</sup>

Además, planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas.

---

<sup>2</sup>ALVAREZ, Martin, "Manual de planeación estratégica" panorama S.A. de C.V., Pág. 95, Año-2007, Chile.

## **Principios de la Planificación**

1. Flexibilidad: la inflexibilidad de los planes atenta con su efectividad, ya que si el plan es estático y no se adapta a los cambios, la planificación se rigidiza, pierde validez y se hace inoperante.
2. Compromiso: los planes deben ser motivadores para lograr el compromiso de todos los que intervienen en el proceso y así favorecer su cumplimiento.
3. Contribución: los planes deben estar debidamente integrados encaminados hacia un propósito central.

### **2.5.1.2 Organización**

La organización en una empresa es muy importante y no puede considerarse en vano, un paso decisivo a la hora de constituir una empresa o un nuevo proyecto dentro de una empresa ya existente debemos elaborar un plan de negocios que nos ayude más adelante a tomar decisiones y a valorar más la importancia de la organización en una empresa. Si no quieres fracasar en los negocios o al menos tener una posibilidad de intentar evitarlo si algún día se da el caso, un plan de negocios bien llevado desde el primer día y actualizado con los cambios te hará ver la importancia de la organización en planificar y organizar la empresa.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>PEREZ, Juan "Organización Empresarial" ideas propias, Pág.198, Año2008,

- La planificación de los objetivos que queremos alcanzar, los tiempos para alcanzarlos y como se quieren alcanzar.
- La organización donde se diseña cual es la función de cada miembro dentro de la empresa.
- La dirección que pasa por la toma de decisiones y por saber liderar a las personas que componen la organización.
- El control, dónde se verifica que todo se desarrolla según lo planificado, detectar las posibles desviaciones que se puedan producir respecto al plan y tomar acciones correctoras si es necesario

### **2.5.1.3 Control**

#### **Importancia del Control Administrativo**

El control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la empresa, orientando la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos este enfoque hace énfasis en los factores sociales.<sup>4</sup>

- Controlar la efectividad de las funciones administrativas.

---

<sup>4</sup> GONZÁLEZ, Adolfo, "Control de la Gestión Empresarial", Delibro S.A., Pág.126, Año 2008, España Madrid.

- Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa.
- Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y liquidez.

### **Importancia**

Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que alcancen planes exitosamente. Además, se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos; y, finalmente determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro

#### **2.5.1.4 Dirección de Talento Humano**

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos <sup>5</sup>

**Recursos Materiales:** Comprende el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, entre otros.

---

<sup>5</sup>ALLES, Martha, "Dirección Estratégica de Recursos Humanos", Granica S.A, Pág. 446, Año-2008, Santiago Chile.

**Recursos Técnicos:** bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, entre otros

**Talento Humano:** no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros.

#### **2.5.1.5 Desarrollo Empresarial**

El desarrollo empresarial es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa. Para una mejor finanza y recurso en la empresa.<sup>6</sup>

El desarrollo empresarial ha sido el fundamento de muchas innovaciones. La imperiosa necesidad de mantenerse competitivos en un mundo altamente globalizado exige cada día, más y más, que las empresas dispongan de asistencia oportuna, calificada y centrada en lo que realmente necesitan. La secretaría promueve e

---

<sup>6</sup> SANDOVAL, Oscar, "Desarrollo Empresarial", Ciat, Pág,295, Año 2007, Cali Colombia

impulsa la cultura y el desarrollo empresarial para la creación de más y mejores emprendedores, los cuales ocupan el primer nivel dentro de la pirámide empresarial.

## **2.5.2 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

### **2.5.2.1 Desempeño Laboral**

Dentro de ese equipo humano, la gerencia debe contar con una secretaria ejecutiva, que reúna las características que deben tener para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia; una secretaria, que además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, clientes, debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad, debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencias a las más prioritarias, ser objetiva en su planificación. Manejo de agenda y correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas, organización de reuniones, viajes, archivos.<sup>7</sup>

---

7 SLOCUM, Hellriegel, "Comportamiento Organizacional" Cengage: Learning Pág. 75, Año 2009, México D.F.

Para ser una asistente administrativa debe desarrollar las habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones. Es por eso, que en el taller sobre el papel y desempeño de la secretaria ejecutiva se han trabajado temas como inteligencia emocional y comunicación.

### 2.5.2.2 Competencia Secretarial

Existen múltiples y variadas aproximaciones conceptuales a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.<sup>8</sup>

#### **Competencias Básicas**

**Habilidades Básicas:** Lectura, redacción, aritmética y matemáticas, expresión y capacidad de escuchar.

**Aptitudes Analíticas:** Pensar creativamente, tomar decisiones, solucionar problemas, procesar y organizar elementos visuales y otro tipo de información, saber aprender y razonar.

**Cualidades Personales:** Responsabilidad, autoestima, sociabilidad, gestión personal, integridad y honestidad.

---

<sup>8</sup>PÉREZ, Vanesa, "Atención al Cliente", Vértice S.L., Pág. 15, Año 2010, España Madrid.

## **Competencias transversales**

Gestión de recursos: Tiempo, dinero, materiales y distribución, personal.

Relaciones interpersonales: Trabajo en equipo, enseñar a otros, servicio a clientes, desplegar liderazgo, negociar y trabajar con personas diversas.

Gestión de información: Buscar y evaluar información, organizar y mantener sistemas de información, interpretar y comunicar, usar computadores.

Comprensión sistémica: Comprender interrelaciones complejas, entender sistemas, monitorear y corregir desempeño, mejorar o diseñar sistemas.

Dominio tecnológico: Seleccionar tecnologías, aplicar tecnologías en la tarea, dar mantenimiento y reparar equipos.

### **2.5.2.3 Aplicación de Relaciones Humanas y Relaciones de protocolo**

Relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>GÓMEZ, Carlos, "Gerencia de Relaciones Publicas Y Protocolo", C.E.C.S.A., Página 143, Año 2010, Caracas, Venezuela.

**Protocolo Social:** Es el conjunto de conductas, reglas y normas sociales que deben conocerse, respetarse y cumplirse, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar. Cuando dentro de una organización se aprecia como pertinente aplicar protocolos, se crea uno interno basado en la potencialidad de las autoridades que forman parte de la misma; esto le permite llevar a cabo sus actividades en general.

### **Factores que intervienen en las Relaciones Humanas**

- Respeto
- Comprensión
- Cooperación
- Cortesía

#### **2.5.2.4 Manejo del Tiempo**

El tiempo es indispensable para cualquier actividad humana. Cuantas veces no deseáramos que éste se duplicara ó se acortara; pero aquellos que por una u otra razón deseamos un día de 48 horas, debemos a empezar a preguntarnos el por qué.<sup>10</sup>

---

10 HARVARD, Business, "Manejar su tiempo", Impact Media Comercial S.A. Pág. 12, Año 2009, Santiago Chile.

## Los ladrones del tiempo

Los ladrones de tiempo son aquellas acciones, actividades o personas a las cuales les dedicamos más del tiempo deseado.

Los principales ladrones de tiempo son:

- La falta de objetivos
- La falta de planificación
- La falta de planificación de tiempo en la crisis
- Las llamadas telefónicas
- El desorden
- La incapacidad para decir NO
- Postergar aquello que nos agrada menos
- Las visitas inoportunas
- Las reuniones
- Las interrupciones
- La costumbre de no tomar notas
- Propensión a las relaciones sociales

**Necesidad:** Debes examinar que tan imperiosa es cada actividad para asegurarse, que tan imprescindible es, no confundas si es agradable o que tan fácil sea, solo enfócate en su importancia.

**Competencia:** Después de identificar cuáles son aquellas tareas necesarias te encaminaras en determinar quién ajeno a ti puede hacer la

mencionada tarea. Seguro que encontrarás personas a tu alrededor que tendrán la competencia suficiente para hacer esa fusión que tú estás acostumbrado a realizar y que están por debajo de tu nivel.

**Eficiencia:** Aquellas labores que si o si tú tienes que hacer, sométela a las siguientes interrogantes ¿Cuál es la mejor manera de hacerla? ¿Cómo puedo automatizarla? ¿De qué forma la haré más rápida? en fin, ¿Cuál es la forma más eficiente de hacerla?

Toma acción, te aseguro que si haces este simple ejercicio tendrás más tiempo para ti y tu familia, el cual lo puedes invertir en actividades más productivas o agradables.

Cuando lo hagas cuéntame que tanto lograste y que tan satisfecho te sentiste.

#### **2.5.2.5 Excelencia en el Comportamiento del Servicio**

Actualmente, es tiempo de que en el micro y pequeñas empresas se deje de hablar de la calidad en los servicios y más bien se empiece a pensar en cómo mejorarla. Cuando una empresa proporciona un mal servicio a sus clientes o usuarios realmente no existe excusa que valga, mientras que cuando ofrecemos servicio de excelencia siempre incurriremos en menores costos y aseguraremos un mejor futuro para nuestra organización. En pocas palabras, cuando ofrecemos un mal servicio a aquellos que nos benefician con su preferencia todos pierden, nadie gana. Pierde nuestro usuario, pierde

el empleado que lo atendió, pierden los supervisores, pierde la comunidad y, en última instancia, pierde el país.<sup>11</sup>

La base para ofrecer buenos servicios la encontramos cuando aprendemos a escuchar atentamente a nuestros clientes y nos comprometemos a establecer un compromiso total por parte de todos y cada uno de los miembros de la institución, buscando mejorar diariamente a fin de satisfacer a plenitud las necesidades de los usuarios, compromiso que no corresponde únicamente a los empleados que tienen contacto directo con el cliente. A efecto de que la institución sea capaz de ofrecer servicios de excelencia a sus usuarios, debe comprometerse a cumplir con eficiencia y efectividad.

---

<sup>11</sup> GOMEZ, Amílcar, “La Calidad en Servicio al Cliente”, Vértice S.L. Pág. 13, Año 2008, España, Madrid.

## 2.6 Hipótesis

En la empresa Agrícola Prieto S.A. del Cantón Pasaje se observa una débil gestión administración que influye negativamente en el desempeño laboral de las secretarias esto se debe al escaso manejo de herramientas ofimáticas, débil comunicación interna y externa y produce un deficiente manejo del sistema de archivo.

Además, estos factores mencionados conllevan a la demora en las tareas asignadas de las secretarias y una deficiente relaciones interpersonal entre compañeros y, lentitud en procesar la información requerida por parte de los usuarios

### 2.6.1 Señalamiento de las Variables de las Hipótesis

**Variable independiente:** La Gestión Administrativa

**Variable Dependiente:** Desempeño Laboral

**Unidad de Observación:** Empresa Agrícola Prieto S.A.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Enfoque**

Este proyecto se realiza mediante la utilización de dos enfoques básicos: el cuantitativo y el cualitativo, el primero se enfoca en la recolección y análisis de datos y el siguiente en la observación del grupo de interés y su factibilidad para dar soluciones.

#### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

Las modalidades utilizadas en mi proyecto son bibliográfica documental y de campo, porque su fundamentación se basa en libros, documentos pdf, páginas de internet web grafías. Entre otros que brindan diferentes enfoques del tema de investigación.

En la modalidad de campo se obtendrá del lugar de los hechos, en la empresa Agrícola Prieto S.A. mediante el cual como investigadora podré palpar una situación real con éste aporte al desarrollo de la problemática del presente estudio.

### 3.3 Nivel o tipo de investigación

La presente investigación tiene los siguientes niveles:

**EXPLORATORIO:** Esta investigación de tipo exploratorio se lleva a cabo con el fin de recabar información e identificar cursos de acción que debemos emprender para que la investigación cumpla sus objetivos.

**DESCRIPTIVOS:** La presente investigación es de tipo descriptivo me ayuda a determinar características y propiedades sobre el objeto de estudio para poder ejecutar los objetivos de la investigación.

**EXPLICATIVO:** Es aquella que tiene relación causal; no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo, como se detalla en la presente investigación.

**ASOCIACION DE VARIABLES:** La presente investigación que determina las variables estén asociadas, por ende si existen falencias o problemas en realización de una de ellas esto tendrá consecuencias, por tanto si el plan estratégico institucional no se lleva a cabo correctamente como se lo ha estipulado, esto provocará que el impacto que cause el desempeño laboral sea deficiente.

### 3.4 Población o Muestra

La población a investigar se encuentra distribuida en las siguientes unidades de investigación; Directivos 3, personal administrativo 11, secretarias 11, usuarios 320.

Para la población de los usuarios, debido a su volumen, se hace necesaria la selección de una muestra probabilística a partir de la aplicación de la siguiente fórmula estadística.

$$Tm = \frac{N}{1 + (\%EA)^2 \times N}$$

**Tm** = Tamaño muestra

**N** = Población o universo

**1** = Valor constante

**EA** = Error admisible

**%** = Porcentaje (debe reducir a decimal)

**(%EA)<sup>2</sup>** = Porcentaje de error admisible

La muestra de la población de los usuarios, se estima con un error admisible de 7%, quedando de la siguiente manera.

$$Tm = \frac{320}{1 + (0.07)^2 \times 320}$$

$$Tm = \frac{320}{2.568}$$

$$Tm = \mathbf{125 \text{ usuarios}}$$

**Conclusión:** Se obtendrá la información aplicando los instrumentos de investigación a los 4 directivos, 9 personal administrativo, 6 secretarias y 125 usuarios como resultado de la fórmula de tamaño muestral correspondiente.

### 3.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p><b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p>Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.</p>	<p>-Planeación</p> <p>-Organización</p>	<p>-Planificar su Tiempo</p> <p>- Agenda</p>	<p>¿Considera usted que la secretaria debe administrar su tiempo correctamente?</p> <p>¿Las secretarias que laboran en la empresa organizan sus tareas a través de la agenda ejecutiva?</p>	<p>-Entrevista</p> <p>Entrevista</p>	<p>Guía de Entrevista</p> <p>Guía de Entrevista</p>

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.	Control	Acciones correctivas	¿Qué medidas correctivas frente al cliente adopta la secretaria cuando debe tomar decisiones al no encontrarse el jefe?	Entrevista	Guía de Entrevista
		Actividades	¿Qué actividades de rutina realiza la secretaria en la empresa?	Entrevista	Guía de Entrevista

### 3.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>  Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.	Dirección de talento humano	Actitudes	¿Qué actitudes recomienda usted a la secretaria al momento de ser atendido?	Encuesta	Guía de Encuesta
		Necesidades	¿La secretaria se ajusta a las necesidades de los usuarios?	Encuesta	Guía de Encuesta
		Motivación	¿Cómo evalúa los trámites en la empresa?	Encuesta	Guía de Encuesta
		Comunicación	¿Observa usted si la secretaria mantiene vinculo de comunicación con los departamentos?	Encuesta	Guía de Encuesta

### 3.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

#### VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p>Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.</p>	Relaciones humanas públicas y protocolo	<p>Normas de protocolo</p> <p>Relaciones públicas</p> <p>Eventos Protocolarios</p> <p>Atención y al servicio cliente</p>	<p>¿Qué normas de etiqueta y protocolo hace uso usted en su lugar de trabajo?</p> <p>¿De qué manera usted aplica las relaciones públicas en la entidad?</p> <p>¿Participa usted en la organización de los eventos que realiza la empresa?</p> <p>¿Qué estrategias aplica usted en la atención y servicio al cliente?</p>	<p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p> <p>Entrevista</p>	<p>Guía de Entrevista</p> <p>Guía de Entrevista</p> <p>Guía de Entrevista</p>

**CUADRO 1**

### VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.</p>	Relaciones Laborales	Cualidades Personales	¿Qué cualidades debe mejorar la secretaria para mantener excelente relaciones laborales?	Entrevista	Guía de Entrevista
		Cualidades Profesionales	¿Su compañera secretaria tiene dominio en herramientas informáticas?	Entrevista	Guía de Entrevista
		Comunicación interna y externa	¿Qué motivos atraen a la débil comunicación interna y externa en la entidad por personal de secretaría?	Entrevista	Guía de Entrevista



### 3.6 RECOLECCION DE LA INFORMACION

La presente investigación se realizará con una recopilación de información mediante la utilización de guías de observación, encuesta a usuarios, entrevistas dirigidas al personal de secretarías, directivos, personal administrativo, que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A.

<b>PREGUNTAS BASICAS</b>	<b>EXPLICACION</b>
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación
2. ¿De qué persona u objetos?	Población Pasaje
3. ¿Sobre qué aspectos?	Empresa: Agrícola Prieto S.A.
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora
5. ¿Cuándo?	Enero 2013
6. ¿Dónde?	Cantón Pasaje
7. ¿Cuántas veces?	1: Prueba piloto y prueba definitiva
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas, entrevistas
9. ¿Con que?	Instrumentos: cuestionarios de preguntas.
10. ¿En qué situación?	En horas laborables

**Fuente:** Investigadora

**Elaboración:** Investigadora

### 3.7 PLAN DE TABULACIÓN

1.- ¿Qué actitudes recomienda usted a la secretaria al momento de ser atendido?

DENOMINACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prestar la debida atención		
Pronta solución		
Sin preferencia alguna		
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

2.- ¿La secretaria se ajusta a las necesidades de los usuarios?

DENOMINACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre		
Rara Vez		
Nunca		
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

3.- ¿Cómo evalúa los trámites en la empresa?

<b>DENOMINACION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ágil		
Poco ágil		
No ágil		
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

4.- ¿Observa usted si la secretaria mantiene vinculo de comunicación con los departamentos para viabilizar el proceso administrativo?

<b>DENOMINACION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si		
No		
A veces		
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a Usuarios

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Entrevista a Jefes

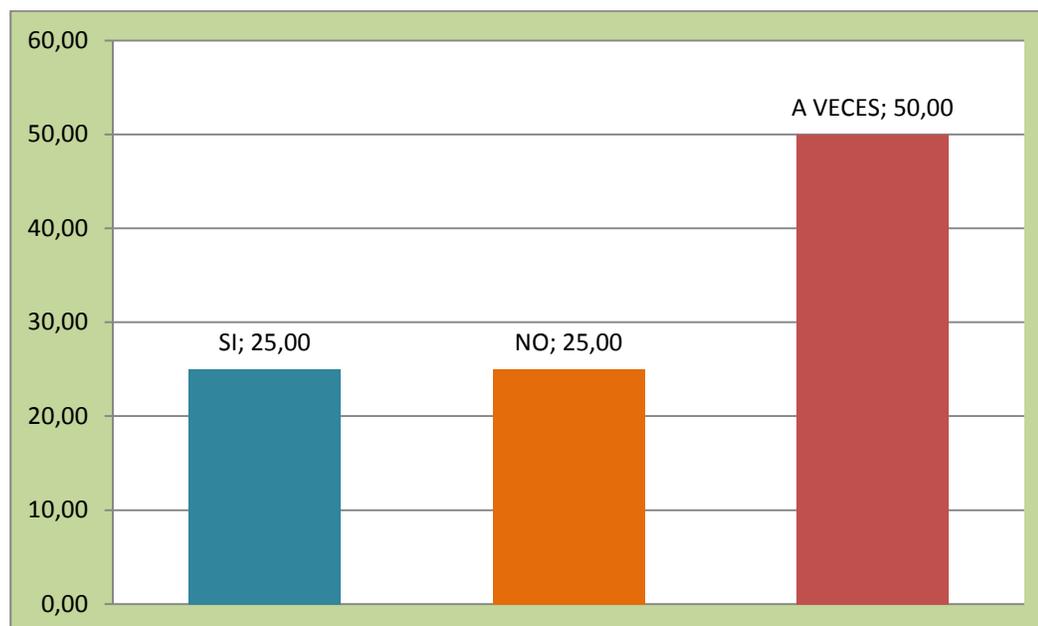
4.1.1 ¿Considera usted que las secretarias que laboran en la empresa administran su tiempo correctamente?

**Cuadro No. 1**

DETALLE	No.	%
SI	1	25,00
NO	1	25,00
A VECES	2	50,00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Directivos  
Elaboración: La autora

**Gráfico No. 1**



**Análisis:**

De los 4 directivos que laboran en la Empresa Agrícola Prieto S.A. uno de ellos indica que sí administran su tiempo la secretaria correctamente lo que representa el 25%; por otro lado, otro directivo señala que no lo que equivale igualmente al 25%; y, finalmente 2 manifiestan que a veces controlan el tiempo correctamente las secretarias lo que porcentualmente significa el 50%.

4.1.2 ¿Las secretarías que laboran en la empresa Agrícola Prieto organizan sus tareas a través de la agenda ejecutiva?

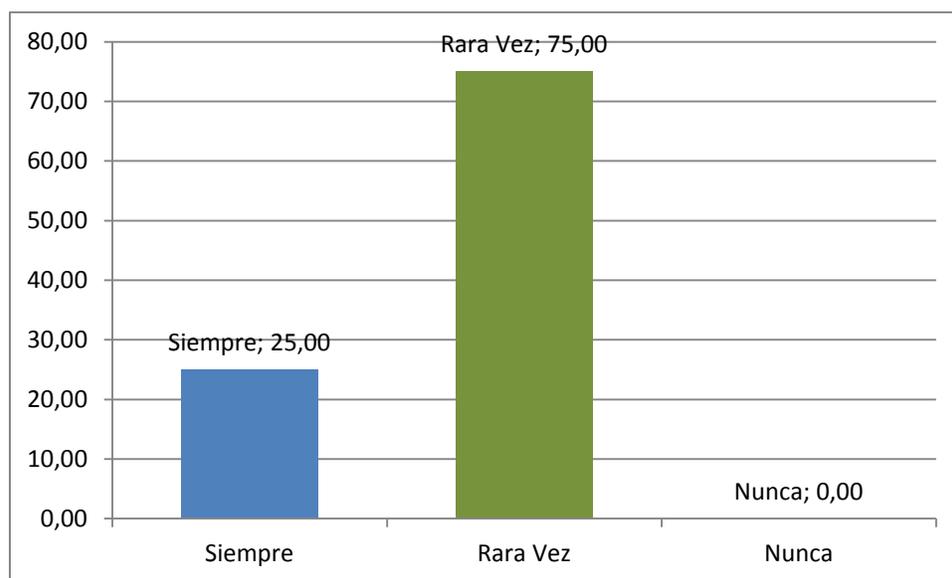
**Cuadro No. 2**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Siempre	1	25,00
Rara Vez	3	75,00
Nunca	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Directivos

Elaboración: La autora

**Gráfico No. 2**



Fuente: Entrevista a Directivos

Elaboración: La autora

**Análisis:**

Considerando importante que uno de los recursos que debe hacer uso la secretaria en sus actividades diarias es el buen manejo de la agenda; por lo tanto, un directivo menciona que siempre se vale de este recurso para la organización de sus tareas lo que significa el 25%; mientras tanto, 3 señalan que rara vez la secretaria se apoya de ella lo que representa el 75%; y nunca cero.

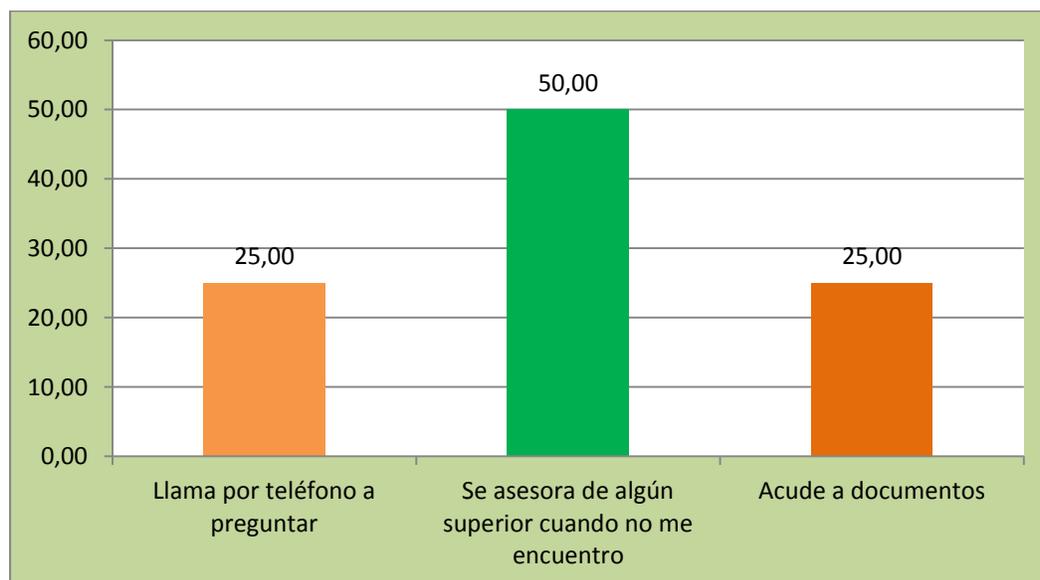
4.1.3 ¿Qué medidas correctivas frente al cliente adopta la secretaria cuando debe tomar decisiones al no encontrarse usted?

**Cuadro No. 3**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Llama por teléfono a preguntar	1	25,00
Se asesora de algún superior cuando no me encuentro	2	50,00
Acude a documentos	1	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Directivos  
Elaboración: La autora

**Gráfico No. 3**



Fuente: Entrevista a Directivos  
Elaboración: La autora

**Análisis:**

Los directivos se pronuncian ante esta pregunta de la manera siguiente: Uno de ellos indica que la secretaria lo llama por teléfono a consultar lo que significa el 25%; en cambio 2 de ellos se manifiestan que la secretaria se asesora de algún superior lo que representa el 50% y uno señala que acude a documentos la secretaria para despejar dudas y tomar la mejor decisión al respecto lo que refleja el 25%.

## 4.1.4 ¿Qué actividades de rutina realiza la secretaria en la empresa?

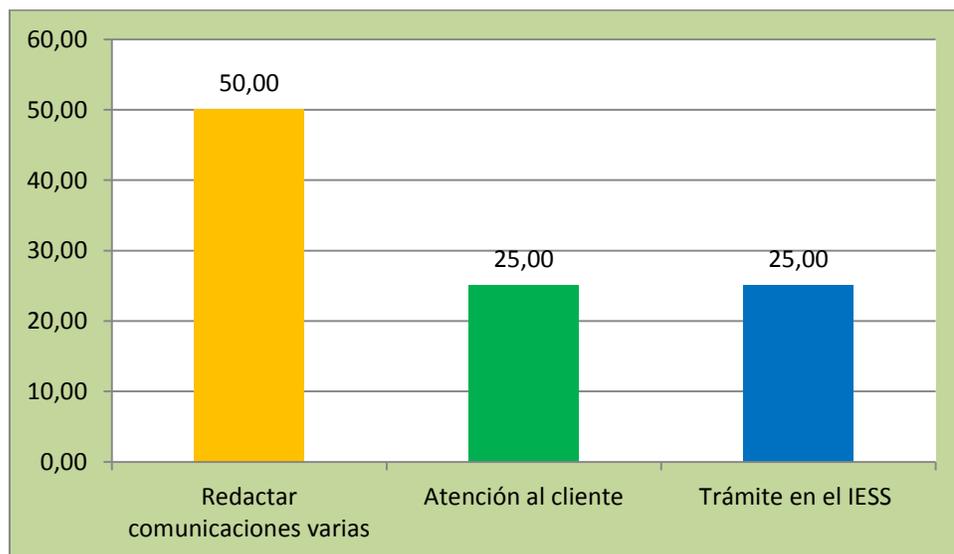
Cuadro No. 4

DENOMINACIÓN	No.	%
Redactar comunicaciones varias	2	50,00
Atención al cliente	1	25,00
Trámite en el IESS	1	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Directivos

Elaboración: La autora

Cuadro No. 4



Fuente: Entrevista a Directivos

Elaboración: La autora

**Análisis:**

Con respecto a la pregunta los directivos que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje, señalan dos de ellos que las actividades de rutina que ejecuta la secretaria en redactar comunicaciones varias lo que representa el 50%; por otro lado, uno de ellos indica la atención al cliente lo que refleja el 25%; y que realiza trámites en el IESS manifiesta un solo directivo lo que equivale al 25%.

## 4.2 Encuesta a Usuarios

4.2.1 ¿Qué actitudes recomienda usted a la secretaria al momento de ser atendido?

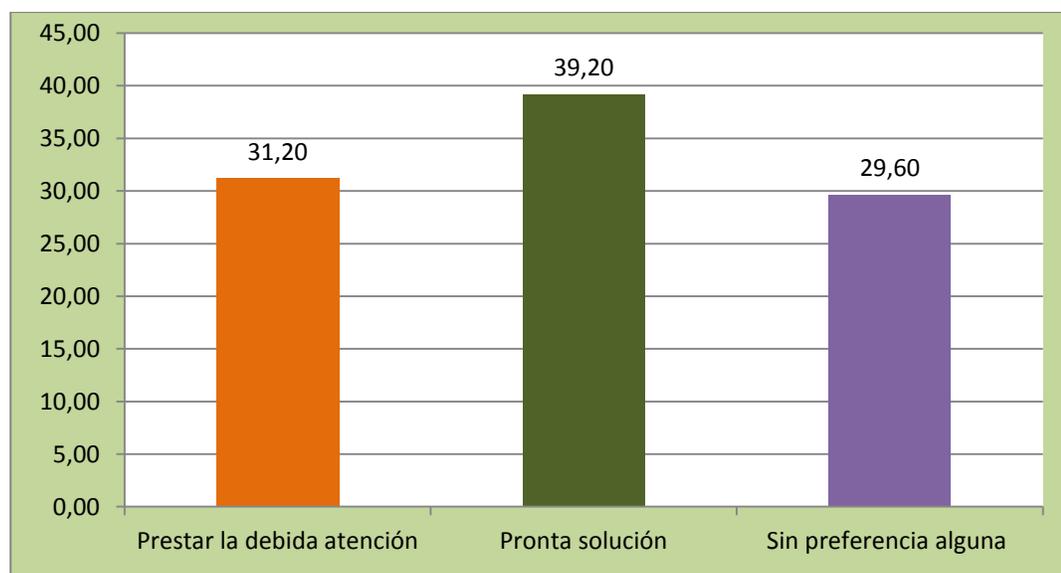
**Cuadro No. 5**

DENOMINACIÓN	No.	%
Prestar la debida atención	39	31,20
Pronta solución	49	39,20
Sin preferencia alguna	37	29,60
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta a Usuarios

Elaboración: La autora

**Gráfico No. 5**



Fuente: Encuesta a Usuarios

Elaboración: La autora

**Análisis:**

De las encuestas realizadas a 125 usuarios, 39 responden que una de las actitudes que debe optar la secretaria en prestar la debida atención al momento que se acercan a solicitar algún requerimiento lo que representa el 31,20%; mientras tanto, 49 comentan que deben dar pronta solución lo que significa el 39,20% y 37 señalan que no debe existen preferencia alguna con usuarios lo que refleja el 29,60%.

## 4.2.2 ¿La secretaria se ajusta a las necesidades de los usuarios?

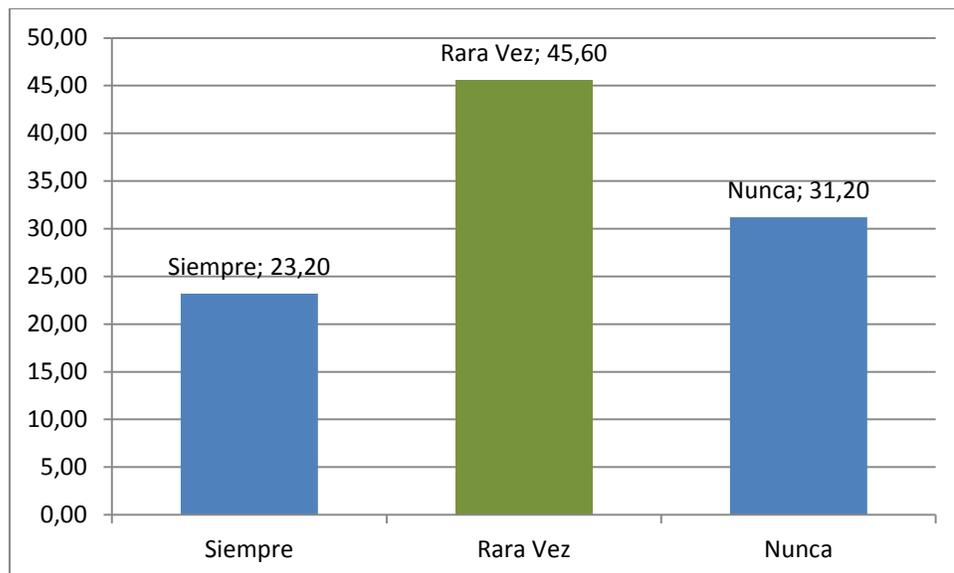
Cuadro No. 6

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Siempre	29	23,20
Rara Vez	57	45,60
Nunca	39	31,20
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta a Usuarios

Elaboración: La autora

Gráfico No. 6



Fuente: Encuesta a Usuarios

Elaboración: La autora

**Análisis:**

Los usuarios responden a la pregunta de la siguiente manera: 29 indican que la secretaria siempre se ajusta a las necesidades de los usuarios lo que equivale al 23,20%; por otro lado, 57 señalan que rara vez lo que representa el 45,60% y nunca lo manifiestan 39 usuarios que significa el 31,20%.

## 4.2.3 ¿Cómo evalúa los trámites en la empresa?

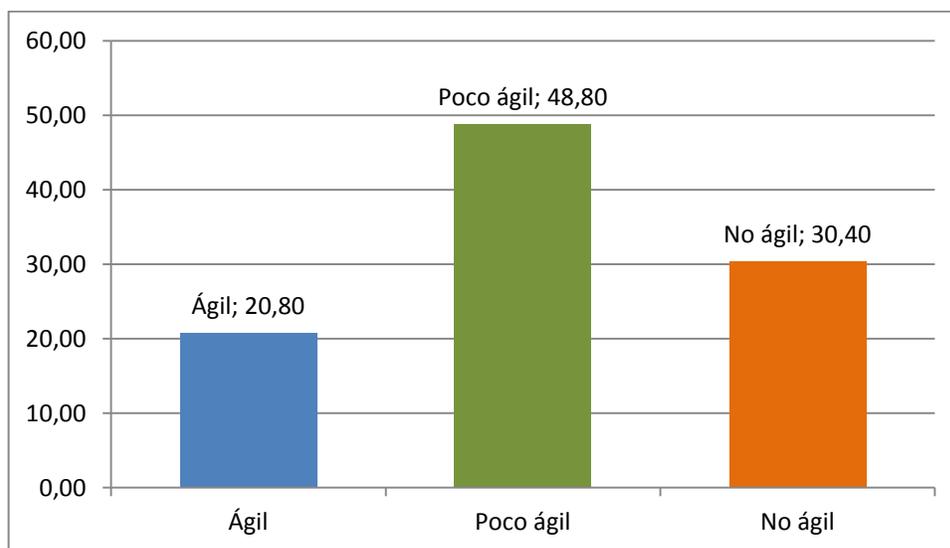
Cuadro No. 7

DETALLE	No.	%
Ágil	26	20,80
Poco ágil	61	48,80
No ágil	38	30,40
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta a Usuarios

Elaboración: La autora

Gráfico No. 7



Fuente: Encuesta a Usuarios

Elaboración: La autora

**Análisis:**

Referente a la pregunta de los 125 usuarios, responden 26 que el trámite es ágil lo que significa el 20,80%; mientras tanto, 61 señalan poco ágil lo que representa el 48,80% y no ágil 38 lo que irradia el 30,40%.

4.2.4 ¿Observa usted si la secretaria mantiene vinculo de comunicación interior con los departamentos para viabilizar el proceso administrativo?

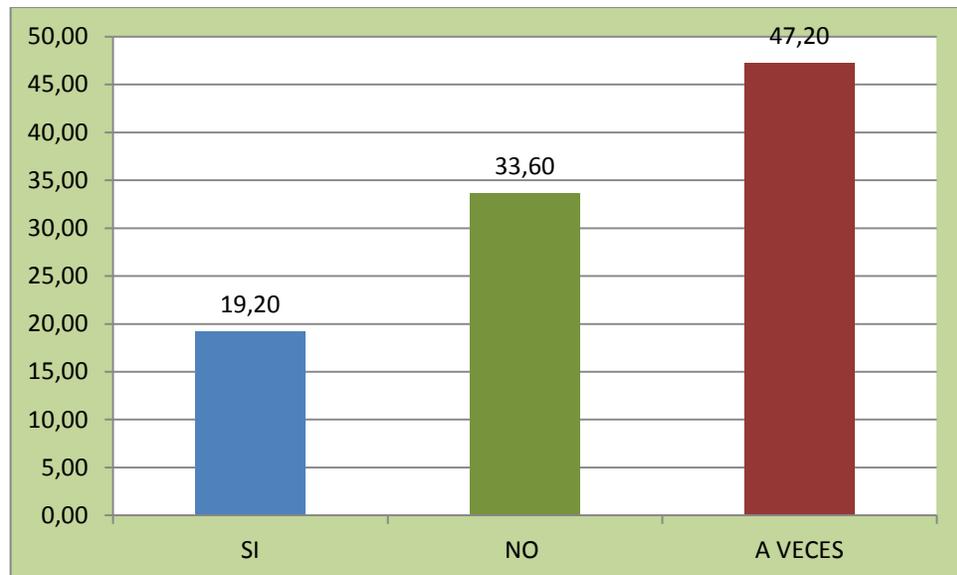
**Cuadro No. 8**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
SI	24	19,20
NO	42	33,60
A VECES	59	47,20
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaboración: La autora

**Gráfico No. 8**



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaboración: La autora

**Análisis:**

Referente a la pregunta de los 125 usuarios, 24 responden que sí mantiene vínculo de comunicación la secretaria con los departamentos para viabilizar el proceso administrativo lo que corresponde al 19,20%; mientras tanto, 42 mencionan que no lo que representa el 33,60% y a veces lo manifiestan 59 usuarios que significa el 47,20%.

### 4.3 Entrevista a Secretarias

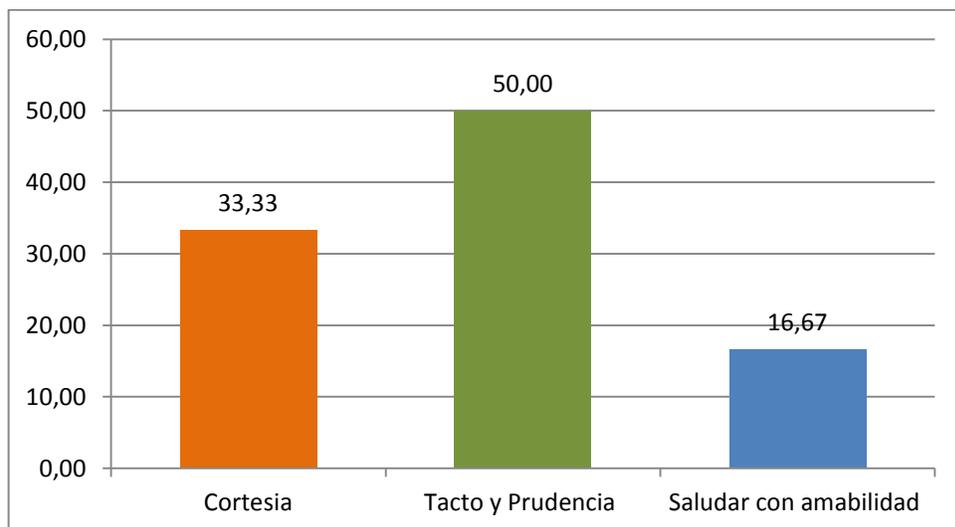
4.3.1 ¿Qué normas de etiqueta y protocolo hace uso usted en su lugar de trabajo?

**Cuadro No. 9**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Cortesía	2	33,33
Tacto y Prudencia	3	50,00
Saludar con amabilidad	1	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Secretarias  
Elaboración: La autora

**Gráfico No. 9**



Fuente: Entrevista a Secretarias  
Elaboración: La autora

**Análisis:**

Referente a las normas de etiqueta que hace uso la secretaria en su lugar de trabajo es: cortesía que anuncian 2 secretarias que representa el 33,33%; 3 de ellas mencionan al tacto y prudencia que equivale al 50% y una secretaria que siempre saluda con amabilidad lo que irradia el 16,67%.

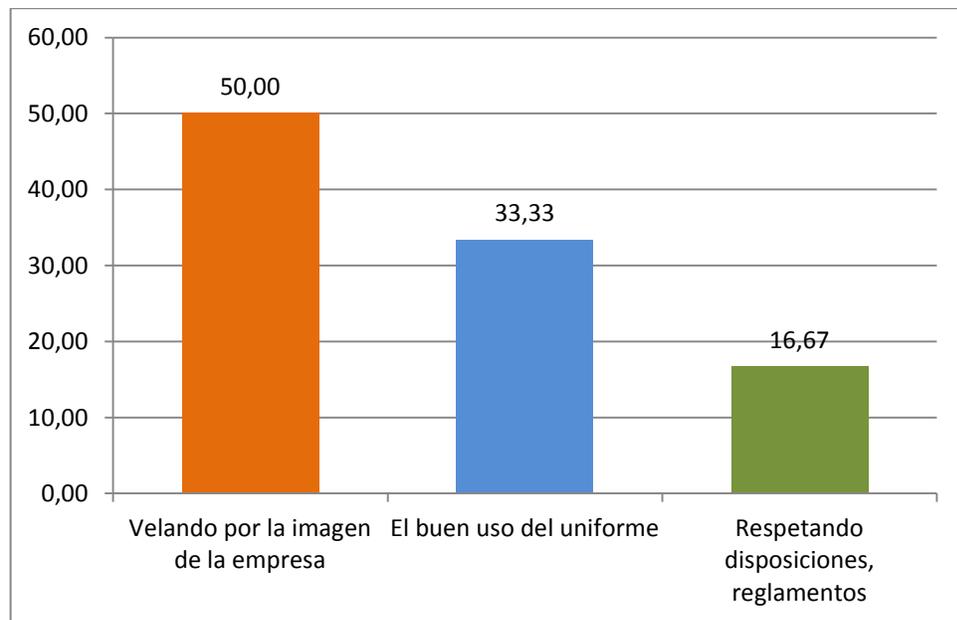
#### 4.3.2 ¿De qué manera usted aplica las relaciones públicas en la entidad?

**Cuadro No. 10**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Velando por la imagen de la empresa	3	50,00
El buen uso del uniforme	2	33,33
Respetando disposiciones, reglamentos	1	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a secretarias  
Elaboración: La autora

**Gráfico No. 10**



Fuente: Entrevista a secretarias  
Elaboración: La autora

**Análisis:**

El buen uso de las relaciones públicas que ejecute la secretaria en la entidad en su carta de presentación; por lo tanto, 3 de ellas se manifestaron que velan por la imagen de la empresa lo que significa el 50%; 2 señalan el buen uso del uniforme que representa el 33,33% y una se inclina respetando disposiciones, reglamento de la entidad que equivale al 16,67%.

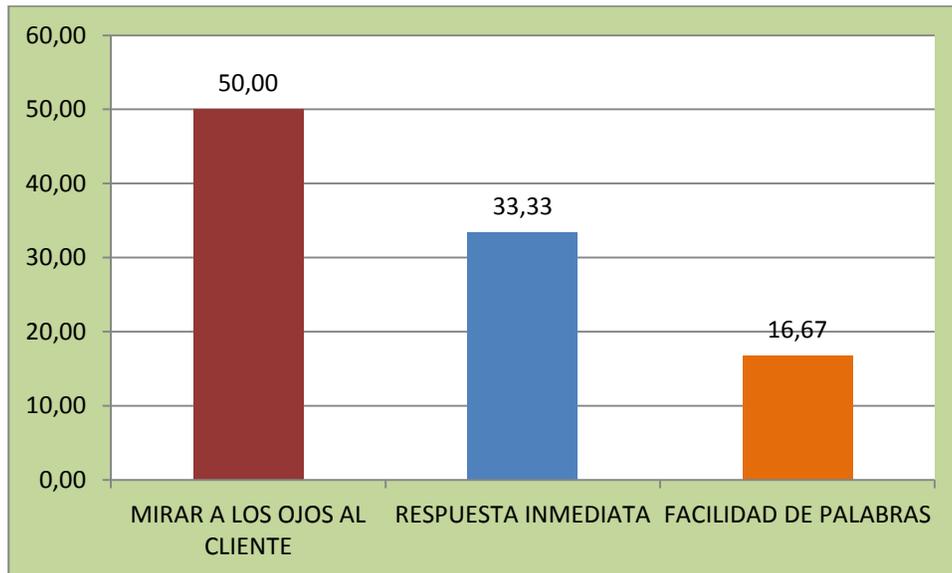
4.3.3 ¿Participa usted en la organización de los eventos que realiza la empresa?

**Cuadro No. 11**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
SI	1	16,67
NO	2	33,33
A VECES	3	50,00
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Secretarias  
Elaboración: La autora

**Gráfico No. 11**



Fuente: Entrevista a Secretarias  
Elaboración: La autora

**Análisis:**

Las secretarias siempre se encuentra inmersa en toda organización de eventos en la empresa; en este caso, una de ellas menciona que sí participa lo que representa el 16,67%; mientras tanto, 2 mencionan que no lo que equivale al 33,33% y a veces lo señalan 3 secretarias que refleja el 50%.

#### 4.3.4 ¿Qué estrategias aplica usted en la atención y servicio al cliente?

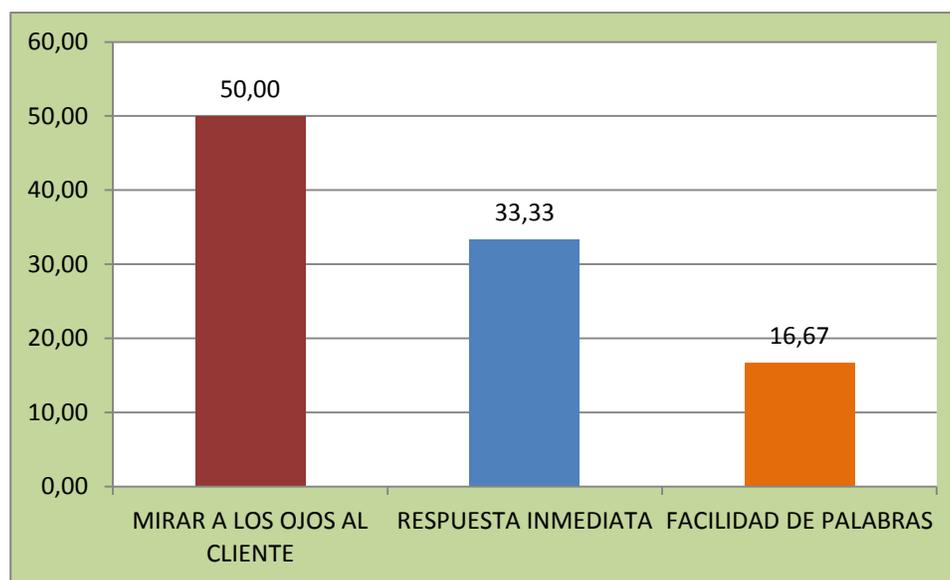
**Cuadro No. 12**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
MIRAR A LOS OJOS AL CLIENTE	3	50,00
RESPUESTA INMEDIATA	2	33,33
FACILIDAD DE PALABRAS	1	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Secretarías

Elaboración: La autora

**Gráfico No. 12**



Fuente: Entrevista a Secretarías

Elaboración: La autora

**Análisis:**

Referente a la pregunta señalan 3 secretarias que una de las estrategias que aplica en la atención y servicio al cliente es mirar a los ojos del cliente lo que equivale el 50%; en cambio 2 indican que se les debe dar una respuesta inmediata que significa el 33,33% y una secretaria menciona que se debe tener facilidad de palabras para dirigirse al cliente lo que representa el 16,67%.

#### 4.4 Entrevista a Personal Administrativo

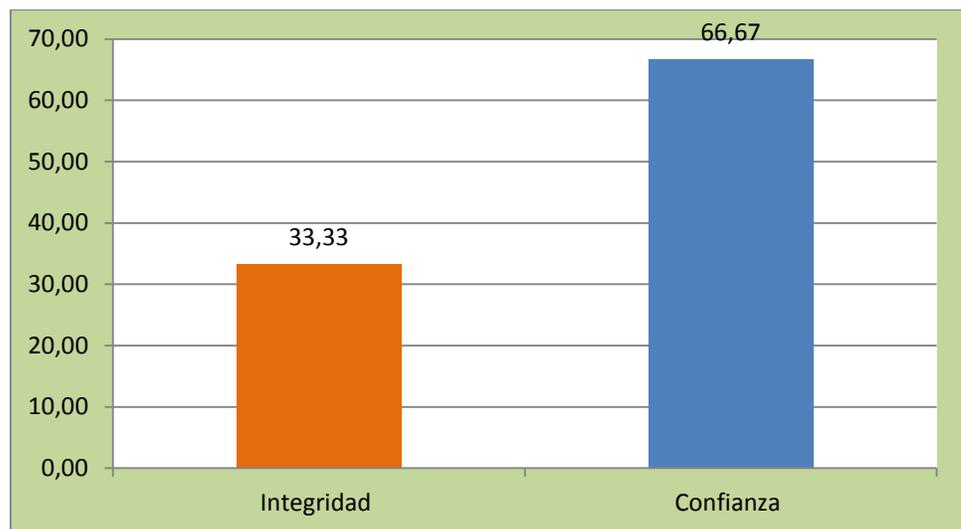
4.4.1 ¿Qué cualidades debe mejorar la secretaria para mantener excelentes relaciones laborales?

**Cuadro No. 13**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Integridad	3	33,33
Confianza	6	66,67
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Personal Administrativo  
Elaboración: La autora

**Gráfico No. 13**



Fuente: Entrevista a Personal Administrativo  
Elaboración: La autora

**Análisis:**

Las secretarias deben poseer una serie de cualidades personales, profesionales en el campo de su formación; en este caso, de los 9 personal administrativo de la empresa Agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje, 3 indican que deben ser íntegras en su rol lo que representa el 33,33%; en cambio 6 de ellos señalan que deben ser portadora de la confianza con quienes colaboran de cerca y con el cliente externo.

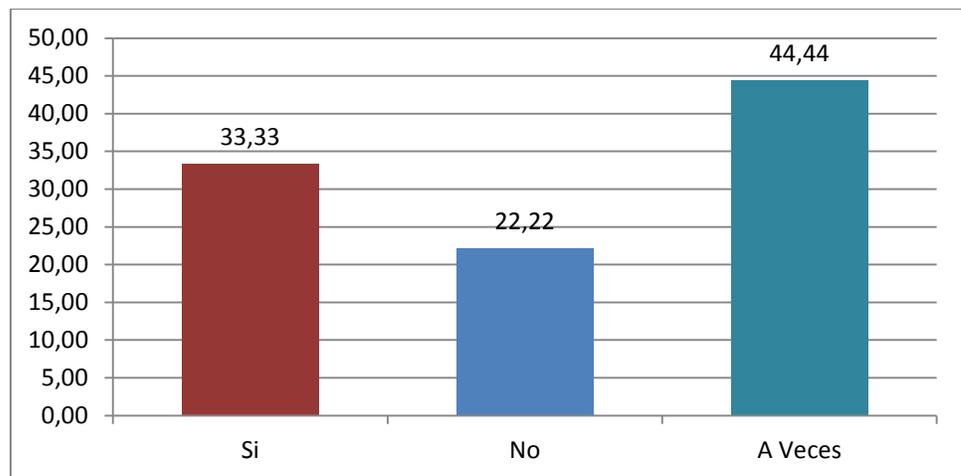
4.4.2 ¿Su compañera secretaria tiene dominio total en las herramientas informáticas?

**Cuadro No. 14**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
SI	3	33,33
NO	2	22,22
A VECES	4	44,44
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Personal Administrativo  
Elaboración: La autora

**Gráfico No. 14**



Fuente: Entrevista a Personal Administrativo  
Elaboración: La autora

**Análisis:**

Los resultados demuestran que según criterios de sus compañeros de trabajo 3 indican que sí dominan las secretarías las herramientas informáticas lo que equivale al 33,33%; mientras tanto, 2 de ellos señalan que no lo que refleja el 22,22% y 4 manifiestan que a veces lo que representa el 44,44%.

4.4.3 ¿Qué motivos atraen a la débil comunicación interna y externa en la entidad por personal de secretaría?

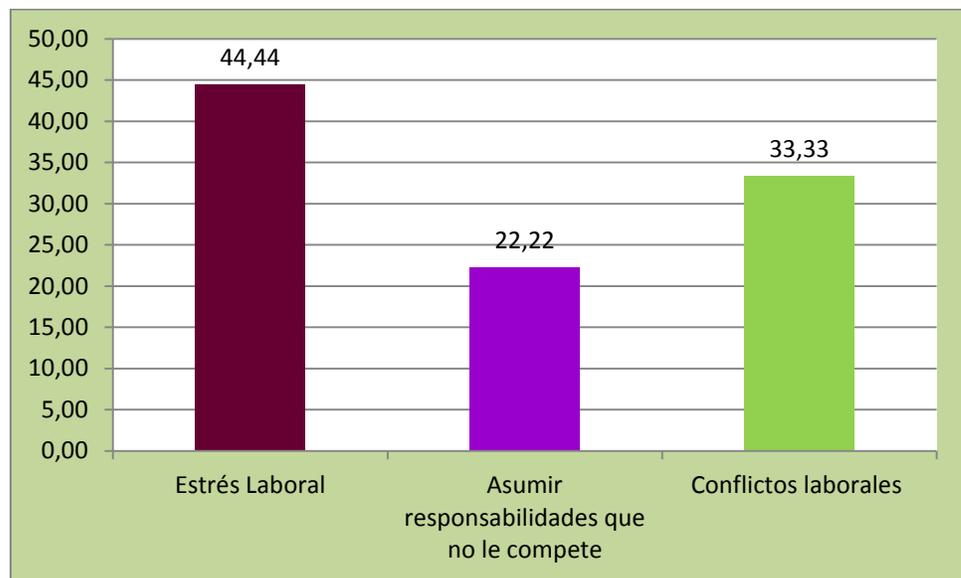
**Cuadro No. 15**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Estrés Laboral	4	44,44
Asumir responsabilidades que no le compete	2	22,22
Conflictos laborales	3	33,33
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Personal Administrativo

Elaboración: La autora

**Gráfico No. 15**



Fuente: Entrevista a Personal Administrativo

Elaboración: La autora

**Análisis:**

Una vez realizada la tabulación se obtuvo los resultados siguientes: de los 9 colaboradores, 4 sustentan que es el estrés laboral que impide que haya una buena comunicación interna y externa en la entidad lo que representa el 44,44%; en cambio, 2 señalan que las secretarías asumen responsabilidades que no le compete lo que refleja e 22,22% y 3 manifiestan que son los conflictos labores que impide una buena comunicación lo que representa el 33,33%.

4.4.4 ¿Dentro de la gestión administrativa qué actividades realiza con mayor frecuencia la secretaria?

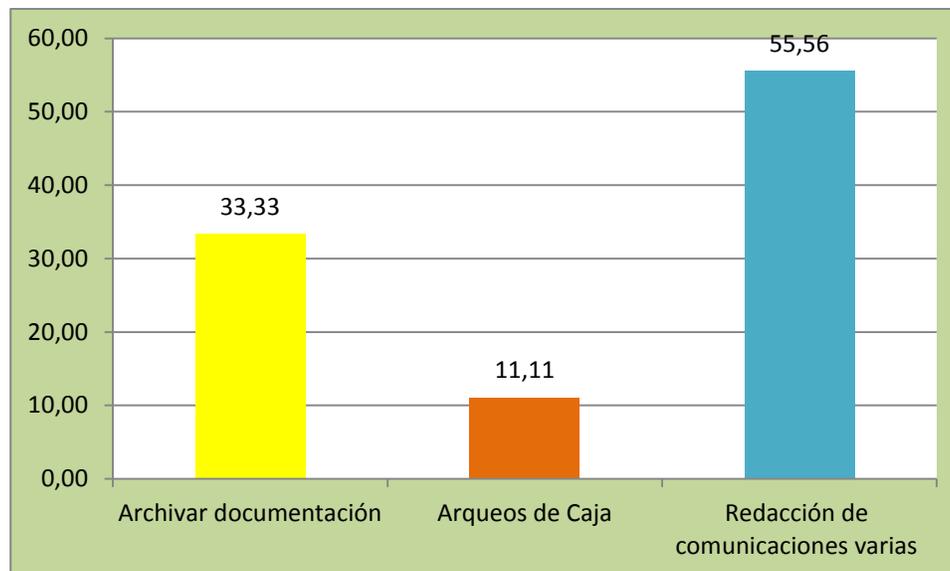
**Cuadro No. 16**

<b>DETALLE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Archivar documentación	3	33,33
Arqueo de Caja	1	11,11
Redacción de comunicaciones varias	5	55,56
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Entrevista a Personal Administrativo

Elaboración: La autora

**Gráfico No. 16**



Fuente: Entrevista a Personal Administrativo

Elaboración: La autora

**Análisis:**

Los colaboradores de la empresa indican 3 que las secretarias realizan actividades de archivo lo que representa el 33,33%; en cambio, uno indica que realiza arqueo de caja lo que equivale al 11,11% y 5 señalan que redactan comunicaciones varias lo que refleja el 55,56%.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Referente a mi trabajo de investigación me permito emitir las conclusiones siguientes:

- Las secretarias que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje no administran su tiempo correctamente para las tareas que debe ejecutar en el día.
- Uno de los recursos ejecutivo que la secretaria debe contar es la agenda; por lo tanto, no hacen uso de este material de apoyo.
- La secretaria no trabaja en equipo con sus compañeros de labores.
- Las secretarias no prestan la debida atención a los usuarios
- Los trámites que realizan los usuarios están considerados poco ágil
- No existe comunicación entre secretarias y departamentos de la empresa.

## RECOMENDACIONES

Referente a mi tema de investigación denominado: “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa Agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje, describo las recomendaciones siguientes:

- Generalmente, las secretarias deben organizarse un día antes para cada una de las tareas que va a realizar al día siguiente; por lo tanto, éste personal debe planificas cada una de sus actividades dando un tiempo estimado para cada tarea.
- Las secretarias deben hacer uso diariamente de la agenda ejecutiva; para evitar malos entendidos y confusión en sus actividades.
- Fomentar reuniones de trabajo frecuentemente para mantener excelentes relaciones laborales y trabajo en equipo.
- Viabilizar los trámites porque son la imagen de la empresa, personal de secretaría debe preocuparse en hacer una revisión general para conocer donde se encuentra el trámite de tal cliente y de esta manera se dará una respuesta asertiva, segura.
- Los Directivos deben preocuparse en mantener reuniones de integración para conocer las expectativas laborales y realizar las correcciones a tiempo.

## **BIBLIOGRAFIA**

<sup>1</sup> ALLES, Martha," *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*", Granica S.A., Página 446, Año-2008, Santiago Chile.

ALVAREZ, Martin, "Manual de planeación estratégica" panorama S.A. de C.V., Pág. 95, Año-2007,

BELEN, Susana" gestión administrativa" paraninlo S.A, PAG, 130-2006, Venezuela.

HARVARD, Business,” manejar su tiempo”, Impact Media Comercial S.A. Pág. 12, Año 2009, Santiago Chile.

GONZÁLEZ, Adolfo, “control de la gestión empresarial”, Delibro .S.A., pág.126, Año 2008, España Madrid.

GÓMEZ, Carlos,” Gerencia de Relaciones Publicas Y Protocolo”, C.E.C.S.A., Página 143, Año 2010, Caracas Venezuela.

GOMEZ, Amílcar, “La calidad en servicio al cliente”, Vértice S.L. Pág. 13, Año 2008, España.

PEREZ, JUAN” organización empresarial” ideas propias, pág-198, Año-2008, México D.F.

SANDOVAL, Oscar”, desarrollo empresarial”, Ciat, pág, 295, Año 2007, Cali - Colombia

SLOCUM, Hellriegel,”comportamiento organizacional” Cengage: Learning Pág.- 75, Año 2009, México D.F.

## **Web grafía**

[www.monografias.com/trabajos16/talento-humano/](http://www.monografias.com/trabajos16/talento-humano/)

[www.librosaulamagna.com/libro/como-administrar-su-tiempo/](http://www.librosaulamagna.com/libro/como-administrar-su-tiempo/)

[www.degerencia.com/articulos.php?artid=563](http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=563)

[books.google.com.ec/books?isbn=8479781513](http://books.google.com.ec/books?isbn=8479781513)

[books.google.com.ec/books?isbn=8498393566](http://books.google.com.ec/books?isbn=8498393566)

[books.google.com.ec/books?isbn=8497325311](https://books.google.com.ec/books?isbn=8497325311)

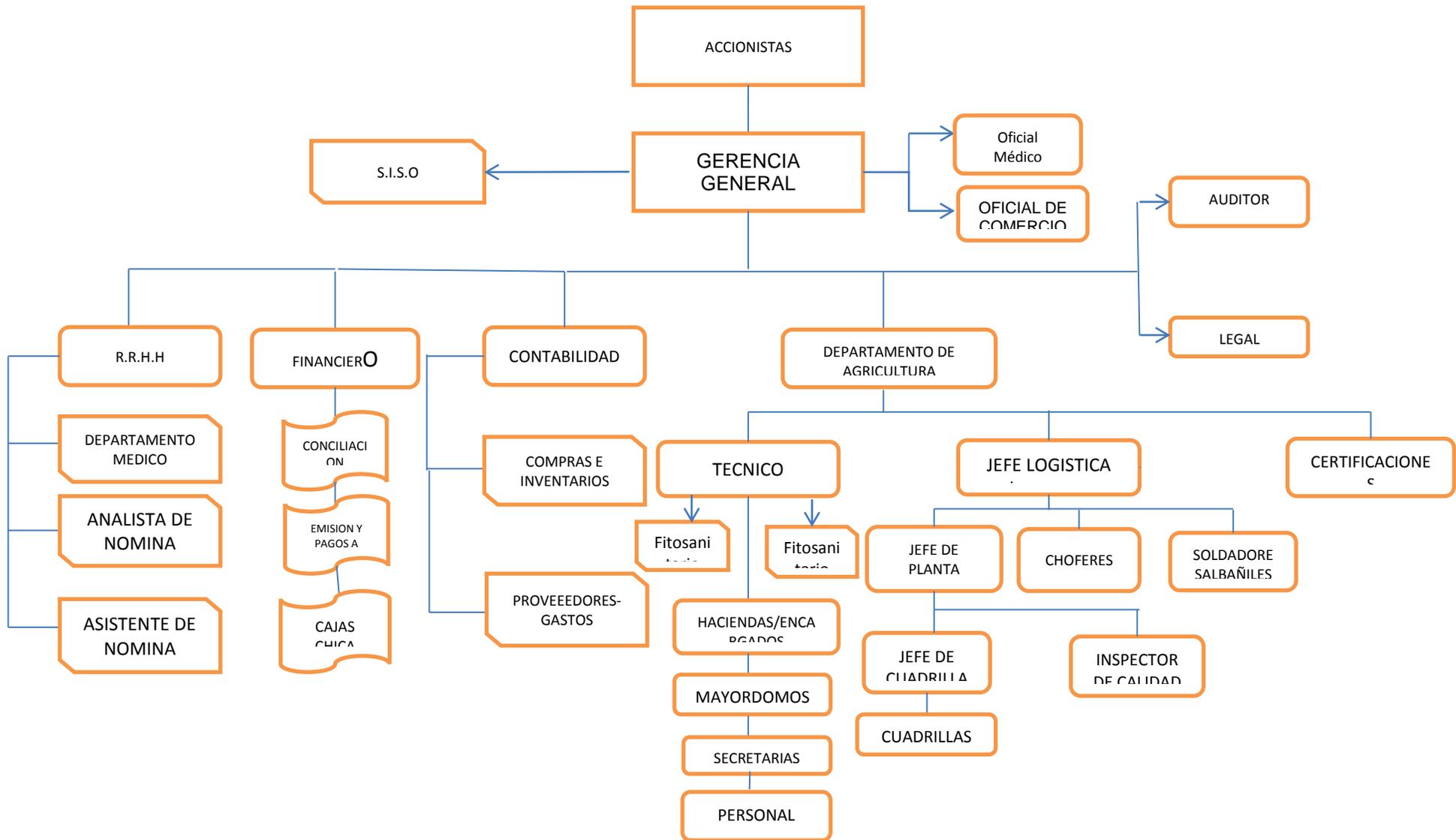
[books.google.com.ec/books?id=57BYAAAAMAAJ](https://books.google.com.ec/books?id=57BYAAAAMAAJ)

[books.google.com.ec/books?isbn=9684444885](https://books.google.com.ec/books?isbn=9684444885)

[books.google.com.ec/books?isbn=9702606411](https://books.google.com.ec/books?isbn=9702606411)

# **A N E X O S**





**ANEXO N° 1**  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

**TEMA: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A DEL CANTÓN PASAJE”**

**Objetivo:** Determinar la gestión administrativa para el buen desempeño laboral de las secretarias en la Empresa Agrícola Prieto S.A. Cantón Pasaje

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A.**

1) ¿Considera usted que la secretaria debe administrar su tiempo correctamente?

-----  
----

2) ¿Las secretarias que laboran en la empresa Agrícola Prieto organizan sus tareas a través de la agenda ejecutiva?

-----  
----

3) ¿Qué medidas correctivas frente al cliente adopta la secretaria cuando debe tomar decisiones al momento de no encontrarse usted?

4) ¿Qué actividades de rutina realiza la secretaria en la empresa?

Entrevistador: .....

Fecha: .....

Hora: .....

.....

ANEXOS N° 2  
INSTRUMENTOS  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

**TEMA: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A DEL CANTÓN PASAJE”**

**Objetivo:** Determinar la gestión administrativa para el buen desempeño laboral de las secretarias en la Empresa Agrícola Prieto S.A. Cantón Pasaje

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A.**

1) ¿Qué normas de etiqueta y protocolo hace uso usted en su lugar de trabajo?

-----

---

2) ¿De qué manera aplica usted las relaciones públicas en la entidad?

-----

----

3) ¿Participa usted en la organización de los eventos que realiza la empresa?

-----

--

4) ¿Qué estrategias aplica usted en la atención y servicio al cliente?

-----

-

Entrevistador: .....

Fecha:.....

Hora:

.....

4) ¿Valora la importancia en aplicar consejos básicos en el mundo de las Relaciones Públicas?

-----  
-----  
-----

5) ¿Aplica los conocimientos adquiridos para un mejor desempeño profesional?

-----  
-----  
-----

6) ¿Usted domina las diferentes reglas de cortesía?

-----  
-----  
-----

**ANEXOS N° 3**  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

**TEMA: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A DEL CANTÓN PASAJE”**

**Objetivo:** Determinar la gestión administrativa para el buen desempeño laboral de las secretarias en la Empresa Agrícola Prieto S.A. Cantón Pasaje.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A.**

1) ¿Qué cualidades debe mejorar la secretaria para mantener excelentes relaciones laborales?

-----

2) ¿Su compañera secretaria tiene dominio total en herramientas informáticas?

-----

3) ¿Qué motivos atraen a la débil comunicación interna y externa en la entidad por personal de secretaría?

-----

4) ¿Dentro de la gestión administrativa qué actividades realiza con mayor frecuencia la secretaria?

-----

Entrevistador:

.....

Fecha:.....Hora:.....

-----  
-----  
6) ¿La secretaria ejecuta los conocimientos aprendidos?  
-----  
-----  
-----

**TEMA: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A DEL CANTÓN PASAJE”**

**Objetivo:** Determinar la gestión administrativa para el buen desempeño laboral de las secretarias en la Empresa Agrícola Prieto S.A. Cantón Pasaje.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A.**

1) ¿Qué actitudes recomienda usted a la secretaria al momento de ser atendido?

- Prestar la debida atención**
- Pronta solución**
- Sin preferencia alguna**

2) ¿La secretaria se ajusta a las necesidades de los usuarios

- Siempre**
- Rara Vez**
- Nunca**

3) ¿Cómo evalúa los trámites en la empresa?

- Ágil**
- Poco Ágil**
- No ágil**

4) ¿Observa usted si la secretaria mantiene vinculo de comunicación interior con los departamentos para viabilizar el proceso administrativo?

- Si**
- No**
- A veces**

Encuestador: .....

Fecha: .....Hora: .....

Submitted 2015-11-25 03:27 (-05:00)

Submitted by eliana-vp1@hotmail.com

Receiver bjimenez.2.utmac@analysis.orkund.com

Message Tesis Eliana Veintimilla [Show full message](#)

8% of this approx. 16 pages long document consists of text present in 8 sources.



PDF icon, 99, navigation arrows, 0 Warnings, Reset, Export, Share, help icon

CAPÍTULO I EL PROBLEMA 1.1 Tema "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIAS QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A. DEL CANTÓN PASAJE" 1.2 Planteamiento del Problema 1.2.1 Contextualización Actualmente, en las diferentes entidades sean éstas públicas o privadas, se nota una débil Gestión Administrativa que incide en el desempeño laboral de las secretarías; por ello, es importante capacitarse, para así conocer más sobre esta temática. La gestión es un proceso que sirve para guiar hacia los objetivos de la organización de la empresa y es importante resaltar que esta realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información. La Gestión tiene como principal finalidad lograr que cada uno de los integrantes de una organización tenga el uso eficiente y eficaz de los recursos que dispone la misma; para así de esta manera, lograr optimizar los objetivos planteados. También consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones. Una organización debe coordinar y encaminar todas las actividades 2 eficazmente a la consecución de las actividades. Para que los integrantes de la empresa logren optimizar las metas trazadas, es imprescindible que los motiven, capaciten, para de esta manera cumplan con los ideales en beneficio