



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



**MODALIDAD VIRTUAL**

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

**PROBLEMA:**

La teoría humanista de la administración y su repercusión en la gestión empresarial de las secretarías

**AUTOR:**

Lesly Annabeth Peña Vera

**TUTOR:**

Msc. Fausto Hidalgo Troya

**BABAHOYO - SEPTIEMBRE/2021**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD VIRTUAL**



**DEDICATORIA**

El presente estudio de investigación es dedicado a Dios por darme la fuerza y la sabiduría, a mis padres que dieron todo por mí, para que consiguiera culminar mis estudios, A mis hermanos que me apoyaron y aconsejaron durante todas mis etapas educativas y a mi pareja y mis hijos porque son la motivación más grande para cumplir mis objetivos.

**Lesly Peña Vera**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD VIRTUAL**



### **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por brindarme las oportunidades y la fuerza y sabiduría para concretar mis propósitos, a mis padres y hermanos por guiarme y ayudarme en todo el proceso, mi pareja por ser mi fortaleza y mi motivación y a mis hijos porque gracias a su amor he logrado mantenerme en pie.

**Lesly Peña Vera**

## RESUMEN

La presente investigación sienta sus bases en los enfoques del Sociólogo Elton Mayo quien desarrolló por primera vez una teoría administrativa orientada a las relaciones humanas y el bienestar del trabajador, la Teoría humanista de la administración, y la importancia que reside sobre la misma en el desarrollo de los procesos de gestión empresarial de las secretarías. Este proyecto se realizó en el departamento administrativo de la sucursal Hcda. Jujanillo de la Compañía agrícola Luderson S.A con una orientación por perspectivas mixtas, de gerencia y equipo secretarial. Sus aportes y enfoques conciben los fundamentos de la administración actual, sin embargo, con las nuevas exigencias que imputa la Administración empresarial moderna, se establece como primordial objetivo el cumplimiento de tareas y se relega la importancia que radica sobre el capital humano. Los aspectos destacables de la teoría tales como; la motivación laboral, ambiente organizacional, bienestar laboral y comunicación interna, se sitúan en un plano secundario. La gestión empresarial, ciencia que también se encuentra en constante innovación, afronta los cambios de la administración para mantener un sistema llevadero, que cumpla con todos los nuevos estándares de la administración moderna. Como resultante de esto tenemos al recurso humano que se encuentre bajo presión extrema y se retorna de cierta manera a las bases administrativas antiguas.

**Palabras clave:** Teoría humanista, Relaciones humanas, Bienestar laboral, Gestión empresarial, Recurso humano, Mecanización.

## **ABSTRACT**

The present investigation lays its foundations on the approaches of the Sociologist Elton Mayo who developed for the first time an administrative theory oriented to human relations and the well-being of the worker, the Humanist Theory of administration, and the importance that resides on it in development of the business management processes of the secretaries. This project was carried out in the administrative department of the Hcda branch. Jujanillo de la Compañía agricultural Luderson S.A. Their contributions and approaches lay the foundations of the current administration, however, with the new demands imposed by modern business administration, the fulfillment of tasks is established as a primary objective and the importance of human capital is relegated. The outstanding aspects of the theory such as; work motivation, organizational environment, work well-being and internal communication are placed on a secondary plane. Business management, a science that is also in constant innovation, faces changes in administration to maintain a bearable system that meets all the new standards of modern administration. As a result of this we have the human resource that is under extreme pressure and is returned in a certain way to the old administrative bases.

**Keywords:** Humanist theory, human relations, labor welfare, business management, human resources, mechanization.

**ÍNDICE**

Introducción.....	8
Desarrollo .....	9
Justificación.....	9
Objetivo General .....	11
Sustento Teórico.....	11
Teoría humanista de la administración.....	11
<i>Administración de empresas</i> .....	11
<i>La teoría humanista o de relaciones humanas</i> .....	12
<i>Experimento de Hawthorne</i> .....	13
• Primera fase .....	14
• Segunda fase .....	14
• Tercera fase .....	14
<i>Fundamentos de la teoría humanista de la administración</i> .....	15
<i>Enfoques de la administración moderna</i> .....	16
<i>Deshumanización empresarial moderna</i> .....	16
La gestión empresarial.....	17
<i>El (la) secretario(a)</i> .....	17
<i>Características del secretario moderno</i> .....	17
<i>Importancia de la gestión empresarial</i> .....	18
<i>Procesos de la gestión empresarial</i> .....	19
<i>Gestión empresarial innovadora</i> .....	20

Técnicas Aplicadas para la Recolección de Datos .....	21
Resultados Obtenidos .....	22
<i>Informe entrevista</i> .....	22
<i>Situaciones Detectadas</i> .....	25
<i>Soluciones planteadas</i> .....	26
Conclusiones.....	27
I  BIBLIOGRAFÍA.....	29
II ANEXOS.....	32
2.1  TABULACIÓN DE ENTREVISTA .....	36
2.2  HALLAZGOS.....	38
2.3  TABULACION DE LA ENCUESTA.....	40

## **Introducción**

La historia de la administración se remonta hacia la revolución industrial en el siglo XIX, las nuevas necesidades de las potencias industriales requerían un sistema de organización sistematizado para mantener el balance en la utilidad que la sociedad requiere, las enseñanzas arraigadas en la producción y desarrollo de teorías administrativas creadas con la finalidad de perfeccionar el rendimiento futuro de las empresas han sido aplicadas en todos los aspectos del progreso organizativo del cual se disponen en la actualidad, siendo empleado por la sociedad para alimentar los procesos empresariales.

El presente proyecto de investigación analizará especialmente la Teoría Humanista de la administración o también conocida como Teoría de las relaciones humanas y su repercusión en la gestión empresarial de las secretarías de la Compañía Agrícola Luderson ubicada en el cantón Vinces. Se fundamenta en las líneas de investigación que son instauradas por la Universidad Técnica de Babahoyo, lo cual remite a: Gestión y administración pública; y las líneas de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe procesos secretariales, por consiguiente, la realización del mismo se justifica y sustenta en lo que le ampara.

La investigación nace de la observación de un desequilibrio en las líneas de comunicación y relaciones internas de la empresa, junto con la existencia de un ambiente laboral tenso, que promueve la creación de hitos en el flujo de información, además de la repercusión que conlleva en el bienestar del recurso humano y productividad de la empresa.

Se pretende que la utilización del mencionado factor resulte determinante en cuestión y represente un cambio favorable en el desarrollo de la gestión empresarial dentro de la organización, mejorando la productividad y guiando a todos los implicados a una construcción de

coexistencia laboral sana y fructífera, puesto que la utilización de los factores humanistas dentro de cualquier organización ha presentado aumento en la productividad y mejoras en la calidad de vida del trabajador.

### **Desarrollo**

La presente investigación se realizó en el Departamento de gestión administrativa de la sucursal Hcda. Jujanillo ubicada en el cantón Baba- Isla Bejucal, perteneciente a la Compañía Luderson S.A, institución agronómica privada, dedicada a la producción y venta de frutas, verduras y hortalizas bajo la estirpe de calidad Premium. Dicha compañía nace en abril del año 2010 con sede administrativa en la ciudad de Guayaquil – Ecuador en las calles de Víctor Manuel Rendón y General Córdova, Amazonas 11vo piso. La empresa tiene como principal misión el otorgar un producto de calidad y beneficio para la sociedad además de destacarse como pioneros en abrir el paso de las exportaciones en producción de frutas en el Ecuador.

### **Justificación**

El presente proyecto tiene como designio el crea un enfoque sistémico sobre la significancia que debe acreditarse a las teorías humanistas en los procesos administrativos y la resonancia que ésta lleva consigo a la gestión organizacional, para crear un movimiento general de consciencia y valor por la abnegación a la mecanización del recurso humano, con una propuesta final de mejorar el desarrollo de la gestión empresarial de las secretarías y aumentar la productividad de la empresa, este estudio tiene su ocurrencia en el cantón Vinces, con los funcionarios del Departamento de gestión administrativa de la sucursal Hcda. Jujanillo de la Compañía agrícola Luderson.

La importancia social que se le confiere a este estudio posee su punto de inflexión en el análisis, comprensión y ascensión del valor de la utilización de las teorías humanistas de la administración para la gestión empresarial de las secretarías, análisis que establece como prioridades el bienestar físico, espiritual y mental del trabajador, al igual que el beneficio absoluto de la organización en base a las mejoras de producción y motivación laboral consecuentes de su desarrollo, guiándolos hacia una coexistencia social y administrativa sostenible.

El aporte que esta investigación pretende otorgar al colectivo es el enaltecimiento de los trabajadores como seres sociales con necesidades físicas y psicológicas, además de la indagación de las teorías mundiales de la administración y manejo de procesos empresariales y como este permite no solo mantener una cultura colaborativa y de compañerismo que fomente la unión social sino que como repercusión de la misma se creara un aumento en la productividad en general y motivación laboral que a su vez fomenta acciones de liderazgo y administración autónoma efectiva por parte del recurso humano.

El analizar los procesos administrativos que surgen dentro la Compañía, beneficiará directamente a la institución y el recurso humano administrativo que le integra, además de establecerse de manera indirecta un beneficio para la comunidad obrera con un basamento en la motivación de sus empleados para la creación de un sistema social de igualdad y valor por las necesidades intrínsecas del trabajador, puesto que la institución que comprenda que su capital primordial es el capital humano, se destacara no solo por su aporte social sino también por su desempeño.

El presente estudio de caso resulta factible, puesto que para su ejecución, se posee de disponibilidad de recursos tecnológicos y económicos, además de facilidad de despliegue

operacional gracias a la apta disposición de la empresa mencionada junto con el beneficio oportuno del recurso bibliográfico rescatado de la web. Todos los conceptos, perspectivas y definiciones que serán mencionados dentro de este trabajo de investigación constan con un respaldo bibliográfico, posteriori a la exhaustiva búsqueda de información y saber, mediante artículos científicos, libros y proyectos aliados. Además de un especial hincapié en las investigaciones de solemnes catedráticos de las ciencias administrativas.

### **Objetivo General**

Analizar la importancia de la teoría humanista de la administración para la gestión empresarial de las secretarías del departamento administrativo de la compañía Luderson.

Con este estudio de caso se pretende caracterizar los conceptos fundamentales de las variables de investigación (La teoría Humanista y la gestión empresarial) para así, determinar la interrelación existente entre la utilización de la teoría humanista y el desarrollo de las actividades de gestión empresarial.

### **Sustento Teórico**

#### **Teoría humanista de la administración**

##### ***Administración de empresas***

El portal Informado (2017) atribuye el concepto principal de la administración de empresas al economista promotor de las teorías administrativas y pionero de conceptos de la administración de empresas Agustín Reyes Ponce quien destaca que: "La naciente administración se define como la querencia de centrarse en técnicas modernas y reinantes que vayan encaminadas a ayudar

al proceso humanista”. La administración se comprende como el yacimiento de los conocimientos fundamentales de organización.

El hombre ha planteado a lo largo de su historia diferentes teorías sobre el manejo de la administración en todos los aspectos, pues bien se comprende que el mismo siempre ha mantenido la tendencia a crear un sistema jerárquico de desarrollo estable con la finalidad de crear una mejor coexistencia siempre orientada al avance social.

### ***La teoría humanista o de relaciones humanas***

La teoría humanista de la administración o teoría de las relaciones humanas nació en los Estados Unidos, durante el siglo XX, y debe su factibilidad al incremento en el desarrollo de las ciencias sociales del momento, con especial prioridad sobre la psicología. De acuerdo con Helmut Sy Corvo (2019). La teoría humanista de la administración representa una forma distinta de apreciar los procesos organizacionales, sienta sus bases en los valores humanos, las necesidades y motivaciones del personal como agentes vitales para que una organización consiga sus objetivos y funcione de manera adecuada.

Otros autores como los catedráticos Armando Pulido et al (2018) expresan que:

La instauración de la teoría humanista dentro de la gestión empresarial desarrollo nuevas corrientes como el clima laboral, motivación organizacional, bienestar laboral que pueden convertirse en fuente positiva de la productividad de las personas cuando genera confianza y fortalece su sentido de pertenencia hacia la organización y hacia sus objetivos estratégicos. En caso contrario, se pueden generar fluctuaciones laborales y factores de

riesgo que inciden en el ausentismo, la ineficacia y el bajo rendimiento, asociado con la falta de correspondencia entre las metas personales y las metas del negocio (p. 62).

Basados en estos conceptos fundamentales podemos comprender que la teoría humanista de la administración se define como el ayudar al recurso humano a llegar a su autorrealización y de esta manera no solo mejorar sus capacidades como trabajadores, sino también como seres humanos. Los eruditos de esta teoría resaltan que la motivación más destacable de un ser humano es el sentimiento de apoyo y agrupación por la culminación de una meta en común, este sentimiento de pertenencia es de igual importancia para la empresa ya que representa resultados financieros positivos.

### ***Experimento de Hawthorne***

Realizado en 1927 en la empresa Western Electric Company, ubicada en Chicago, específicamente en el barrio de Hawthorne, con dirección y autoría del sociólogo Elton Mayo. Consistió inicialmente en establecer la relación entre las condiciones físicas del entorno laboral y el desempeño de los trabajadores, el experimento es el mayor exponente de la teoría y trató principalmente de observar el efecto de las condiciones de iluminación en los niveles de producción en primeras estancias y posteriormente se fueron añadiendo nuevos procesos como horarios de descanso y tiempos de recreación fomentando la comunicación grupal.

El experimento consistía en cuatro fases, que (Macarena Jauregui, 2016) explica a detalle para su artículo “La teoría de las relaciones humanas” cada una de las fases implicaba incluir ciertas modificaciones en las condiciones laborales de los trabajadores.

- **Primera fase**

La primera fase del experimento de Hawthorne comenzó en el año 1925 y tuvo 3 años de duración. El proyecto consistía principalmente en crear cambios en la iluminación en las zonas de trabajo, para poder establecer si había una relación entre el ambiente laboral con la productividad, durante el proceso se evidenció que el rendimiento de los trabajadores era el mismo o mejor a pesar de las condiciones ligeramente deficientes, después de algunos estudios se determinó que lo realmente significativo para ellos, era la motivación de mostrarse productivos durante el experimento.

- **Segunda fase**

La segunda fase del experimento inicio en el año 1927. En esta etapa el grupo fue conformado por seis jóvenes que no poseían mayor experiencia en la empresa, además de incluirse por primera vez los horarios de descanso y el trabajo continuo en dos procesos distintos, comparando los niveles de producción de ambos.

- **Tercera fase**

La tercera fase empezó en el año 1928, esta vez más orientado al estudio de los sentimientos y la psiquis de los empleados, tratando de comprender de qué manera sus emociones influían en sí mismos y en su desempeño laboral. En esta ocasión no se alteraron las condiciones ambientales de las zonas de trabajo, sino se realizaron entrevistas a los trabajadores, secretas y sin orientación para comprender sus perspectivas sobre ellos y su trabajo.

- **Cuarta fase**

La última etapa del proyecto inicio en 1931. Durante este proceso se creó un registro de todas las actividades que desempeñaban los empleados, para determinar si las relaciones internas que mantenían tenían una influencia en su comportamiento laboral, puesto que en los resultados de las etapas anteriores se concluía que las relaciones sociales eran una parte fundamental de la productividad del recurso humano. Siendo demostrado que había una ambiente de cooperación y tasas de efectividad factibles (Macarena Jauregui, 2016).

### ***Fundamentos de la teoría humanista de la administración***

La contribución de la teoría humanista mostró una perspectiva nueva de la psicología industrial, que sentó las bases de la administración moderna, pues a raíz de su descubrimiento se consideraron por primera vez los estatutos del bienestar laboral de los trabajadores y la importancia de sus necesidades como parte de una empresa, todos aquellos estatutos que actualmente por ley son altamente indispensables en cualquier organización.

El autor (Jeus, 2015) para su artículo sobre el enfoque de la teoría humanista expresa como puntos fundamentales los siguientes:

- La intromisión por primera vez del ser humano como parte fundamental de la empresa, ya que anteriormente se consideraba como otra estática herramienta de trabajo
- La interpretación de la verdadera administración como un sistema netamente social, las relaciones humanas y la cultura de compañerismo se establecen como un eje necesario para la estructura de la administración
- La teoría establece también que la productividad no resulta deficiente por una falla de ingeniería sino más bien por escasez de motivación laboral grupal por un contratiempo en el sistema social

- Ser precursores de los estudios de motivación, comunicación interna, y creación de grupos informales. La comprensión de la importancia de un buen ambiente laboral.
- Crear conciencia y sensibilidad por parte de los altos mandos hacia el grupo obrero sobre sus necesidades físicas, psicológicas y espirituales María Jeus (2015)

### ***Enfoques de la administración moderna***

Basado en los aportes brindados por los movimientos humanísticos se diseñaron diversos tipos de métodos para que la administración mejorara las organizaciones sin ignorar el bienestar del factor humano. Sin embargo, los enfoques que manejan la administración moderna se basan en una gestión de calidad total o (TQM) debido a la extensa competitividad existente.

El autor Marcos Gallegos (2019) Menciona que como puntos deficientes de esta gestión a los siguientes:

- Carencia de compromiso y motivación por parte de todos los niveles administrativos.
- Mala utilización de técnicas estadísticas
- Excesivo apego por la realización de capacitaciones generales para la comprensión de diversos temas en de promover la educación sostenida en entos favorables determinados.

### ***Deshumanización empresarial moderna***

Las empresas actuales se encuentran en una dedicación por cumplir satisfactoriamente con los requerimientos de la sociedad actual y los sujetos reformadores, a la par de la pretensión de mantenerse firme en su misión y objetivos como empresa, por lo cual es comprensible que existan

diversos procesos que atenten de cierta manera contra la integridad del recurso humano, en calidad de cualquier miembro de la pirámide jerárquica ya sea subordinado o dirigente, todos aquellos sucesos que por su naturaleza pueden ser considerados como deshumanos y carentes de moral Montoya Agudelo & Pérez Álvarez (2019).

Actualmente las teorías que mueven el mundo de la administración se han inclinado especialmente por la limitación y deshumanización del recurso humano, otorgando valor al cumplimiento óptimo de las actividades específicas sin considerar las necesidades sociales que los trabajadores posean. Las nuevas empresas se crean con una responsabilidad social, y debido a aquello se encuentran en una constante lucha de equilibrio por la satisfacción del público exterior y las necesidades del personal interno.

### **La gestión empresarial**

#### ***El (la) secretario(a)***

El secretario(a) desempeña funciones fundamentales en todas las actividades de gestión empresarial, en varios ámbitos desde la función organizativa, labores autónomas, dentro de las industrias. Sus actividades siempre deben ser ordenadas, recatadas y sistemáticas. ( Becerra Reyes, s.f)

#### ***Características del secretario moderno***

Con los avances de la sociedad industrializada y tecnológica, todas las funciones laborales requieren de nuevas competencias, y el(a) Secretario(a) Ejecutivo(a) no es una excepción, puesto que las demandas de la empresa también recaen sobre sus obligaciones laborales.

El autor López Fiana (2019) acertadamente menciona que:

Concluyentemente el/la secretario(a) administrativa actual debe de desempeñar una nueva faceta, con nuevas competencias, como siempre, a favor de la productividad y utilidad para con el gerente. En la modernidad la secretaria requiere de nuevas propiedades y técnicas que le permitan trabajar fervorosamente para el beneficio de su empresa, se debe instruir en el desarrollo de nuevas gestiones, debido que las organizaciones se proponen un carácter de excelencia y esto representa una demanda para la secretaria, las nuevas disposiciones de la sociedad moderna intima el valor total del obrero. (p.1)

### ***Importancia de la gestión empresarial***

Según los autores Lilia L. Mora et al. (2016) destacan que:

La gestión empresarial es sumamente necesaria para la prevención de inconvenientes en todos los procesos administrativos, de tal manera que se coloque como objetivo primordial los procesos planificados en los que de manera sistematizada se comprenda las posiciones a tomar en situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos (p. 515).

Definimos entonces a este conjunto de actividades empresariales como una parte fundamental del mantenimiento y correcta funcionalidad de una empresa que debe ser realizada una persona especializada con la capacidad de poder organizar, controlar y dirigir un grupo de personas. Como Secretarías Ejecutivas en la actualidad se establecen nuevas competencias orientadas a las capacidades de liderazgo y de control dentro de un departamento, con lo cual se

generan nuevas necesidades apoyadas en los cambios sociales y económicos de los que somos parte.

### ***Procesos de la gestión empresarial***

Los fundamentos que rigen la gestión empresarial son el pilar de las compañías en formación o aquellas que ya ejercen su función como entes reguladores de economía social; cuando se habla de procesos, se establecen semblantes intrínsecos y extrínsecos que posean validez para la concertación de un objetivo. Se presentan el desarrollo, las responsabilidades, el alcance y referencias para dar un informe detallado del manejo y funcionamiento de un área específica de la empresa.

El sitio web Quonext (2016) destaca en su artículo web que son todos aquellos criterios universales a partir de los cuales las compañías dirigirán, de manera más eficiente, su sistema de gestión empresarial hacia la satisfacción. Se trata de la creación de estatutos que permitan regir más efectivamente con los objetivos y a su vez satisfagan tanto las necesidades de un público externo como interno. A continuación, algunos de los aspectos más relevantes son:

- **Trato al usuario:** Es necesario crear la ideología de que los procesos de gestión deben ir orientados a la satisfacción futura del público exterior, para de esta manera poder concretar sus exigencias.
- **Implicar al dirigente:** La persona encargada de instituir los objetivos y de mantener el rumbo de los designios de la empresa, debe ser un aspecto perpetuo en la toma de decisiones y directrices de la empresa, a pesar de llevar apego por situaciones de mayor alcance debe involucrarse abiertamente como parte del entorno laboral.

Promover la intervención: El capital humano de una empresa representa su atributo más trascendental. Es necesario vislumbrar que todo aquello que le resulte significativo también debe ser escuchado Quonext (2016).

### ***Gestión empresarial innovadora***

La gestión empresarial en innovación precisa la existencia de agudeza y concientización por la culminación de los procesos administrativos que orienten a una postura e inclinación por el logro de los más altos niveles de productividad y eficiencia, al igual que cumplir con las necesidades del público externo de forma vertiginosa, para que los métodos utilizados, permitan desplazamiento veloz hacia nuevas ideas y creación de mercados y servicios, para mantener en la cúspide siempre la complacencia del cliente. (Perez Hernandez, 2016).

Como sabemos, la industria sigue creciendo conforme a sus requerimientos sociales, y debido a que estos requerimientos no paran de incrementar las empresas se ven en la necesidad de implementar y mejorar nuevos tipos de gestión que como cualquier sistema funcional estén destinados a mantener el orden y control y a la par conservar o aumentar la productividad para que cumpla las necesidades sociales.

En la actualidad todas las técnicas empleadas para el desarrollo de las empresas orientadas a producción o bienes, deben estar fortalecidas por el perfeccionamiento de las técnicas de gestión empresarial, esto se realiza por medio de la programación en procesos empresariales y, como es evidente, el compromiso y motivación de cada miembro de la empresa. Lo que repercute de manera significativa en la necesidad de que el recurso humano que labora, se encuentre en términos favorables para su productividad Perez Hernandez (2016).

Dentro de todo el movimiento innovador empresarial es de suma importancia mantener el bienestar del recurso humano, sin embargo, debido a las nuevas exigencias sociales y la necesidad de llenar expectativas del público externo, las organizaciones se mantiene innovando con objetivos orientados hacia la importancia del cumplimiento de las actividades, lo que a la larga representa un inconveniente para el recurso humano y su bienestar y para la empresa repercute en su productividad, lo que concluye de manera innegable en un desatino para la organización.

### **Técnicas Aplicadas para la Recolección de Datos**

Para el desarrollo de este estudio de caso se implementó en primera estancia la investigación bibliográfica obtenida de varias fuentes con temas referentes a la Teoría Humanista de la administración y la gestión empresarial destacada por diferentes autores y posturas. Se completó el sustento teórico gracias a la base documental rescatada de varios artículos científicos y proyectos investigativos.

La recopilación de información debido a la naturaleza de este estudio de caso requirió de una perspectiva mixta, es decir, de dos fuentes de información con posturas requeridas por lo tanto se utilizó el método cualitativo por su orientación lingüística-semiótica, empezando con la técnica de observación para evaluar la situación y recopilación de información y posteriormente la entrevista realizada a gerencia como principales artífices y operadores directos en los resultados de esta investigación.

Se empleó también la técnica cuantitativa de encuesta a las secretarías del departamento administrativo, por su postura requerida como implicadas directas de la situación problemática y principales sabedoras de lo que ocurriere, acompañada de un método inductivo-analítico para la interpretación de ambos resultados.

La entrevista estaba conformada por un total de 3 preguntas informativas y 4 preguntas analíticas orientadas a un discurso profundo. La encuesta se utilizó como herramienta de recolección de datos un cuestionario conformado por 10 preguntas en las que se empleó también la escala de Likert para mayor rango de respuesta y resultados más exactos.

### **Resultados Obtenidos**

A continuación se procederá a plasmar los resultados obtenidos de este estudio de caso resultante de la realización de las técnicas de recolección de datos: entrevista y encuesta. Entrevista realizada al gerente zonal de la sucursal Hcda. Jujanillo de la Compañía Agrícola Luderson S.A, y a dos de las secretarias del departamento administrativo que se encontraban a su cargo, con la finalidad de obtener una perspectiva completa del tema de estudio, ambos resultados que fueron tabulados y graficados.

#### ***Informe entrevista***

**La entrevista** aplicada al gerente zonal de la subdivisión Hcda. Jujanillo de la compañía agrícola Luderson, permitió obtener perspectivas más exactas sobre la realidad funcional de la empresa, en base a la implementación de los estatutos humanistas y su correcta aplicación. Los resultados fueron tabulados bajo un sistema de estudio línea a línea de lo mencionado y categorización de las terminologías destacables, para la obtención de un resultado fidedigno y no subjetivo

Las primeras manifestaciones del sujeto afirman la existencia de un nivel estructural jerárquico o de división de poderes, en el que él, en calidad de contralor y administrador zonal, se encuentra como principal artífice, por lo cual, considera que el mantenimiento de una buena

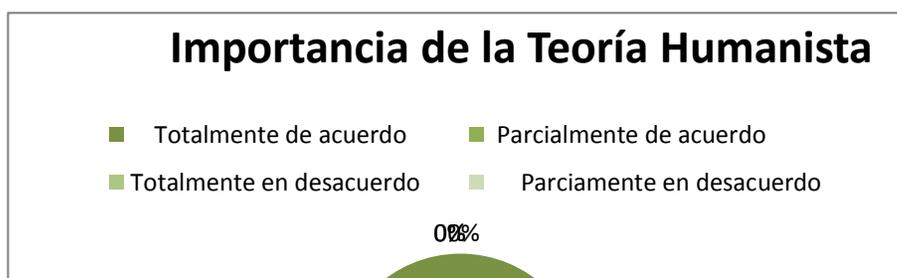
relación humana con sus subordinados es estrictamente necesaria para la culminación de las actividades. En un segundo punto hace presente la importancia de las líneas humanistas, con especial hincapié en la motivación puesto que alega que esto vuelve más ameno el entorno laboral y es capaz de incrementar los niveles productividad.

Sin embargo, en valor de la honestidad expresó que realmente no están en su “mejor momento” en el ámbito de relaciones humanas, pues debido a la necesidad del cumplimiento de tareas se vuelve dificultoso el poner como primer estatuto el bienestar laboral de sus trabajadores, he incluso afirmó que tampoco coloca su bienestar como primordial en su calidad de gerente, ya que dentro de su empresa, lo que posee mayor importancia es la culminación de tareas, pues hace un énfasis en que es un requerimiento absoluto para adquirir el trabajo de secretaria(o) en dicho establecimiento.

Finalmente se destacó que el ambiente tenso dentro del departamento laboral influye dentro del desarrollo de sus actividades empresariales, y que el mismo es un efecto contiguo de la mala comunicación interna que se desarrolla y la falta de motivación laboral por parte de los miembros del departamento de administración de la mencionada compañía.

**La encuesta** fue aplicada con la finalidad de obtener la información que se requería de los involucrados las secretarias miembros del departamento administrativo de la Compañía Luderson, posteriori a la realización de una intervención explicativa sobre los enfoques considerables del tema de estudio.

### 1. ¿Está de acuerdo con que las empresas implementen métodos administrativos más orientados al humanismo?

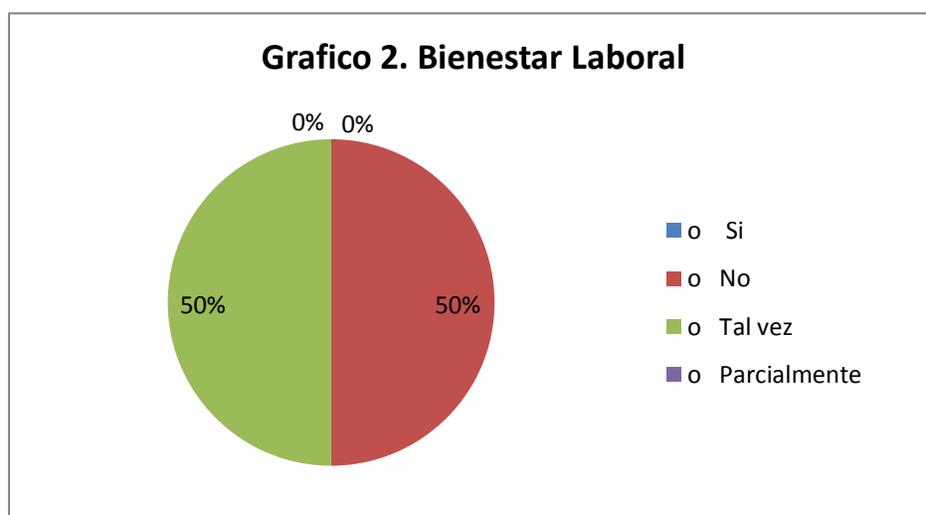


Fuente: Encuesta realizada a las secretarías de la sucursal Hcda. Jujanillo, compañía Luderson.

Elaborado por: Lesly Peña

Estos resultados de un 100% demuestran la predisposición por la implementación de líneas de administración orientadas al humanismo, lo que resulta significativo al momento de las consideraciones de atribuir mayor importancia a la teoría humanista en los procesos de gestión empresarial de esta institución.

## 2. ¿Considera que su empresa valora su bienestar físico, mental y espiritual?



Fuente:  
realizada

Encuesta  
a las

secretarías de la sucursal Hcda. Jujanillo, compañía Luderson.

Elaborado por: Lesly Peña

Esta pregunta divide entre un 50% No y 50% Tal vez, evidencia una inclinación por la aceptación de que las líneas humanistas de la administración no son empleadas de manera considerada, lo que muestra una insatisfacción absoluta por parte del personal administrativo.

### *Situaciones Detectadas*

Las posiciones divididas evidenciadas por los procesos de técnicas de recolección de datos, demuestran una clara dificultad al momento de entablar un correcto proceso de relaciones humanas, las manifestaciones del Gerente son determinantes, y asegura por su inclinación a la honestidad que: El bienestar del recurso humano resulta tan importante como la culminación de tareas y procesos de gestión empresarial, sin embargo, el desarrollo de los procesos administrativos son exigentes lo que promueve que se realice mayor hincapié en la culminación de actividades.

Por su parte el personal administrativo de la institución destacó que las relaciones humanas si representan un factor detonante para el desarrollo de su gestión empresarial, y además de ello, se evidenció que existe una limitación por la importancia del bienestar laboral de las mismas, basados en los resultados de la encuesta. De la misma manera se estipuló de manera parcial, es decir, por parte de gerente y secretarias que: Los procesos de gestión administrativa son buenos y se aspira a mejorar, pero resulta trabajoso por los hitos de la comunicación interna y el ambiente laboral tenso.

Otro hallazgo altamente destacable es la aceptación igualitaria de que la existencia de un ambiente laboral tenso es un hecho comprobable, y que este a su vez dificulta sus actividades empresariales, este déficit en el entorno laboral tiene su ocurrencia debido a la mala comunicación interna y defectuosas relaciones humanas continuadas dentro del departamento. Los hitos en la

comunicación nacen de la disputa de poderes, que desencadena en inconvenientes en el entorno laboral que culmina por marcar un defecto en el desarrollo de las actividades.

De esta manera también se obtuvo una respuesta parcial al momento de la consideración de que las teorías humanistas son sumamente importantes para el desarrollo de las actividades empresariales y también la predisposición por la implementación de un sistema administrativo con una inclinación mayoritaria a las líneas humanistas y todo lo que las mismas representan, por lo cual se comprende, que no se mantuvo una administración humanista, debido al vaivén de necesidades sociales y requerimientos empresariales, lo que desencadenó un ambiente laboral tenso y con problemas de comunicación interna, que finalmente afectó el correcto desarrollo de los procesos empresariales, pero existe una predisposición por la implementación de las mismas.

### ***Soluciones planteadas***

Como principal solución se plantea la comprensión de las bases humanistas y la idealización del fundamento de la administración, permitirá alcanzar una mejor productividad, acompañada de verdadera motivación laboral y mejoras en la salud física y mental de todos los miembros de la empresa. La comunicación interna puede ser mejorada con la utilización de técnicas orientadas al mejoramiento y creación de relaciones humanas, tales como charlas extraoficiales o informales con los miembros; incentivos por el apoyo al trabajo grupal; lenguaje asertivo; empatía laboral.

La implementación de horarios de recreación y principalmente una cognición por la aceptación de la importancia que posee cada miembro de la institución para el correcto desarrollo de la misma, es un factor detonante para la resolución del conflicto, además del establecimiento de la mejora de la comunicación interna, creando discusiones entre los miembros de la empresa

para comprender sus posiciones, además de establecer un ambiente de transparencia y flexibilidad en los procesos administrativos.

Algunas soluciones destacables en base a la disputa por la jerarquía de poderes el inicio de un proceso de liderazgo y no dictadura, orientado a la consideración del recurso humano de rango subordinado como un igual en cualquier aspecto sin ignorar que sus actividades no deben ser sobrecargadas por las de su superior en valor de sus términos y de otorgados por la empresa.

Otro punto importante es la mantención de compromisos por parte del recurso humano además de la aclaración de expectativas laborales, ya que las relaciones humanas en la empresa resultan altamente importantes ya que dan al personal un sentimiento de competencia que los mantiene motivados. , finalmente acompañada por una cultura colaborativa apegada al compañerismo y a la realización del ser humano con todo con que su significado refiere.

## **Conclusiones**

En pos de este profundo análisis y el estudio de los resultados obtenidos podemos concluir que se ha logrado comprobar que la teoría humanista de la administración y todas las corrientes que surgieron de la misma, son factores determinantes para el correcto desarrollo de los procesos de gestión empresarial de las secretarías. Dentro del elemento estudiado se pudo evidenciar la presencia de una comunicación interna deficiente, y una motivación laboral en declive por la falta de relaciones humanas dentro de los estatutos administrativos por los que la empresa se gobierna. Se afirmó también que la empresa debido a las exigencias sociales tienda a clocar a su recurso humano como un factor de menor importancia. Las posiciones divididas de los objetos de estudio

(Gerencia/ equipo secretarial), son la muestra más clara de los hitos comunicacionales existentes en la empresa, los mismos que concluyen en una realización de procesos empresariales dificultosa.

Si bien en la actualidad la administración perfecta sigue siendo un paradigma para las organizaciones, se establece como pilar de la administración que una empresa u entidad coloque en una balanza tanto la importancia del lucro económico como también el establecer condiciones propicias y posibilidades de una vida digna para todos los que en ella laboran. Por ello actividades como la consumación de talleres prácticos que refuercen la comunicación asertiva, el desarrollo de charlas orientadas a la comprensión de gerencia y equipo secretarial como iguales, la institución de la cultura de compañerismo. Además de que se excluya la idealización que otorga mayor primacía a la culminación de tareas, sino un aspecto parcializado que permita al recurso humano realizar sus actividades en un ambiente de flexibilidad y concretar con eficacia sus tareas.

## I BIBLIOGRAFÍA

- Becerra Reyes, J. (s.f). *PERFIL DE LA SECRETARIA* . Obtenido de  
 file:///C:/Users/MBX/Downloads/NUEVO\_PERFIL\_DE\_LA\_SECRETARIA\_Y\_ASISTENT  
 .pdf:  
 file:///C:/Users/MBX/Downloads/NUEVO\_PERFIL\_DE\_LA\_SECRETARIA\_Y\_ASISTENT  
 .pdf
- Gallegos, M. (17 de 03 de 2019). *Sistemas de calidad Unidad I*. Obtenido de ACADEMIA EDU :  
[https://www.academia.edu/22811071/Sistemas\\_de\\_calidad\\_Unidad\\_I](https://www.academia.edu/22811071/Sistemas_de_calidad_Unidad_I)
- Armando Pulido, G., Marlene Guerrero, J., & Yerlith Celis, P. 1. (12 de 03 de 2018).  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5537/553762463006/553762463006.pdf>. Recuperado  
 el 08 de 09 de 2021, de  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5537/553762463006/553762463006.pdf>:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5537/553762463006/553762463006.pdf>
- Helmut Sy Corvo. (05 de 04 de 2019). <https://www.lifeder.com/>. Obtenido de  
<https://www.lifeder.com/>: <https://www.lifeder.com/>
- Informado. (03 de 11 de 2017). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. Obtenido de  
 ADMINISTRACIÓN MODERNA: <https://nuevaadmi.wordpress.com/2017/11/03/la-administracion-moderna/>
- Jeus, M. (02 de 11 de 2015). *PREZI*. Recuperado el 09 de 09 de 2021, de El enfoque  
 humanista y su aporte en la Administración de los Recursos Humanos:  
<https://prezi.com/bziwxx9lj2xp/el-enfoque-humanista-y-su-aporte-en-la-administracion-de-los/>
- Lilia L. Mora, P., Marco E. Duran, V., & Jesús G. Zambrano, L. (20 de 06 de 2016).  
 file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-  
 ConsideracionesActualesSobreGestionEmpresarial-5802891.pdf. Obtenido de  
 file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-  
 ConsideracionesActualesSobreGestionEmpresarial-5802891.pdf:  
 file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-  
 ConsideracionesActualesSobreGestionEmpresarial-5802891.pdf

López, F. (08 de 05 de 2019). *SCRIBD*. Obtenido de La Secretaria Ejecutiva Moderna:  
<https://es.scribd.com/document/357416815/La-Secretaria-Ejecutiva-Moderna>

Macarena Jauregui. (08 de 06 de 2016). *Aprendiendo Administración*. Recuperado el 30 de 08 de 2021, de Aprendiendo Administración: <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-las-relaciones-humanas/#modelo-de-organizacion-de-las-relaciones-humanas>

Montoya Agudelo, C. A., & Pérez Álvarez, J. H. (11 de 10 de 2019). *CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INTORMÁTICA*. Obtenido de LA DESHUMANIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, ¿REALIDAD O MITO?:  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiv/docs/3.05.pdf>

Perez Hernandez, C. (2016). *GESTION EMPRESARIAL & INOVACION . UCA PROFESIONAL (UNIVERSIDAD FLORENCIO DEL CASTILLO)*, 45.

Quonext. (09 de 06 de 2016). *Quonext*. Recuperado el 26 de 08 de 2021, de Quonext:  
<https://www.quonext.com/blog/influir-procesos-sistemas-gestion-empresarial/>

# ANEXOS



**CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHoyo**



## **II ANEXOS**

### **PREGUNTAS ENTREVISTA**

- 1. ¿Cuánto tiempo lleva en este puesto de trabajo?**
- 2. ¿Maneja su sistema administrativo bajo una línea humanista?**
- 3. ¿Cuáles son sus consideraciones sobre la importancia de las relaciones humanas en el proceso administrativo?**
- 4. ¿Cómo se maneja la gestión empresarial en el departamento a su cargo?**
- 5. ¿Cómo considera que se maneja la comunicación interna entre los miembros del departamento a su cargo?**
- 6. ¿Considera que se mantiene una buena gestión empresarial en el departamento a su cargo?**
- 7. ¿Cree necesaria la utilización de una metodología más orientada a las relaciones humanas en el departamento a su cargo?**
- 8. Bajo los estándares de su organización ¿qué posee mayor significancia, La culminación de tareas o el bienestar laboral?**
- 9. ¿Le gustaría establecer una relación en cultura de compañerismo con sus subordinados?**
- 10. ¿Considera importante la motivación laboral de sus empleados para el desempeño de sus actividades?**



Encuesta dirigida a las secretarias del departamento administrativo de la subdivisión Hcda. Jujanillo de la Compañía agrícola LUDERSON S.A.

**OBJETIVO:** Analizar la importancia de la teoría humanista de la administración para la gestión empresarial de las secretarias del departamento administrativo de la compañía Louderson.

### PREGUNTAS ENCUESTA

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en esta institución?

- Meses
- Un año
- Más de un año
- Más de 5 años
- Más de 10 años

2. Mencione el nivel de satisfacción laboral que posee durante su tiempo de trabajo

- Bueno
- Muy bueno
- Excelente
- Malo
- Muy malo

3. ¿Está de acuerdo con qué la motivación laboral es importante para el desarrollo de la gestión empresarial?

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Parciamente en desacuerdo


4. ¿De qué manera considera que se desarrollan los procesos de gestión empresarial en el departamento en el que labora?

- Bueno
- Muy bueno
- Excelente
- Malo
- Muy malo


5. ¿Cree que las relaciones humanas en su departamento de trabajo repercuten en el desarrollo de sus actividades administrativas?

- Si
- Tal vez
- Parcialmente
- No


6. ¿Cree que en su entorna laboral se valoran las técnicas de sistema social?(compañerismo, relaciones humanas)

- Si
- Tal vez
- Parcialmente
- No


7. ¿Cómo definiría la relación social con su equipo de trabajo?

- Bueno
- Muy bueno

- Excelente
- Malo
- Muy malo

8. ¿Considera que se cumplen todos los procesos de gestión empresarial requeridos por su empresa?

- Si
- No
- Tal vez
- Parcialmente

9. ¿Considera que su empresa valora su bienestar físico, mental y espiritual?

- Si
- No
- Tal vez
- Parcialmente

10. Está de acuerdo con que las empresas implementen métodos administrativos más orientados al humanismo

- Totalmente de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo

## 2.1 TABULACIÓN DE ENTREVISTA

### 1. ¿Cuánto tiempo lleva en este puesto de trabajo?

En la corporación, aproximadamente 9 años, de movimiento por temas laborales, nuevamente 6 meses acá en este cargo.

### 2. ¿Qué experiencias posee en el ámbito administrativo?

La experiencia es un poco amplia en base a los departamentos, siempre he estado en la parte administrativa soy contador de profesión y ahora ejecuto un ámbito de contraloría

### 3. ¿Cómo cree que se maneja la gestión empresarial en el departamento a su cargo?

Buena, la verdad que la gestión empresarial ha crecido mucho a lo largo de los **aprendizajes** y de las ejecuciones del dueño en este caso de la presidencia siempre nos hemos caracterizado por **mejorar** los procesos administrativos en la actualidad considero que estamos buscando la **excelencia**, realmente hemos avanzado mucho y excepcionalmente se están cumpliendo los procesos administrativos se está mejorando mucho yo creo que estamos muy cerca del objetivo administrativo que siempre se ha esperado obtener.

### 11. ¿Cree necesaria la utilización de una metodología más orientada a las relaciones humanas en el departamento a su cargo?

Es muy importante en realidad no estamos encaminados a que eso funcione, realmente siempre hay **disfunciones laborales** estoy siendo muy sincero en eso sin embargo siempre buscamos una buena relación, de hecho como antes también lo mencionaba requisitos y cumplir tareas uno de los requisitos principales es que permanezca o haya un buen **ambiente laboral**.

### 12. ¿Valora dentro de su manejo administrativo los lineamientos humanistas (Motivación, compañerismo y bienestar laboral) para el desarrollo organizacional del departamento a su cargo?

De hecho las **relaciones aquí son difíciles** de llevar por las arduas tareas que hay o por quizás se puede decir la **carrera profesional** que se lleva a cabo aquí es muy dura siempre se busca **mejorar** los puestos siempre uno quiere crecer siempre uno anda atrás del otro es normal en cada trabajo.

### 13. ¿Dirige la dirección administrativa de su departamento bajo líneas humanistas?

Lo que se está estableciendo aquí es que exista un **orden jerárquico** y que permanezca el **respeto**, y se está mejorando mucho, creo que así vamos por buen camino.

**14. En los regimientos que mantiene su empresa ¿que posee mayor significancia, la culminación de tareas o el bienestar del recurso humano?**

Ambas, principalmente por el **bienestar laboral** yo creo que el bienestar ayuda a que tú te sientas **motivado** a cumplir tus tareas y sobre todo sentirse bien en el lugar de trabajo eso hace que te impulses a realmente a cumplir tus metas muy aparte de la **responsabilidad** que tiene cada persona cada trabajador siempre es importante el bienestar nosotros manejamos procesos administrativos, como antes lo mencionaba, y si se cumple con aquello sin embargo realmente la **culminación** de las tareas laborales es uno de los principales requisitos para trabajar en Luderson.

CÓDIGOS	CATEGORÍAS
CRECIMIENTO	DESEO
APRENDIZAJE	REQUERIMIENTO
EXCELENCIA	REQUERIMIENTO
OBJETIVOS	DESEO
PROBLEMAS LABORALES	DEFICIENCIAS

<b>RELACIONES HUMANAS</b>	<b>ESTRUCTURA</b>
<b>ENTORNO LABORAL</b>	<b>SALUD</b>
<b>DIFICULTADES DESEMPEÑO</b>	<b>DEFICIENCIAS</b>
<b>CARRERA PROFESIONAL</b>	<b>DESEO</b>
<b>NIVEL JERARQUICO</b>	<b>ESTRUCTURA</b>
<b>VALOR: RESPETO , RESPONSABILIDAD</b>	<b>DESEOS</b>
<b>BIENESTAR</b>	<b>SALUD</b>
<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>DESEOS</b>
<b>CUMPLIMIENTO DE TAREAS</b>	<b>REQUERIMIENTO</b>

## 2.2 HALLAZGOS

**En la categoría “estructura” se encontró que:** Dentro de la empresa se valora un modelo jerárquico orientado a la idealización del gerente como sujeto de significancia mayoritaria, el mismo que considera parte fundamental de dicha estructura son relaciones sociales además de concluir que es un fundamento altamente necesario para el desarrollo de las actividades.

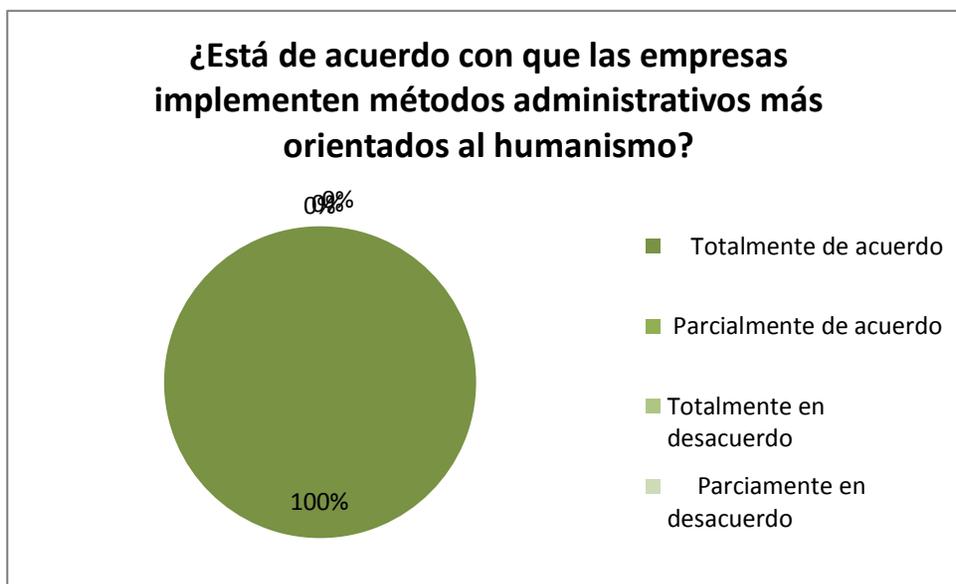
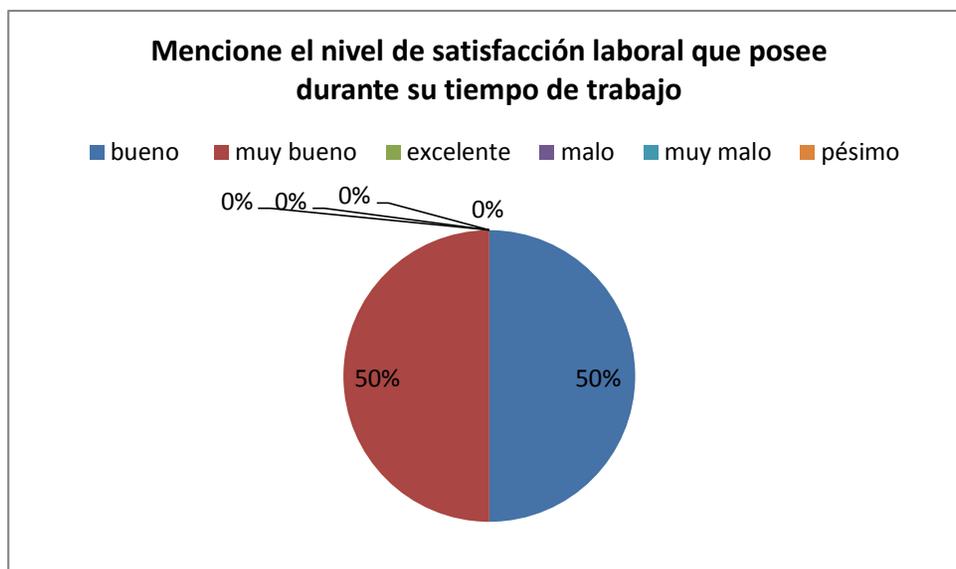
**En la categoría “requerimiento” se encontró que:** En este punto el sujeto identifica las necesidades que como dirigente requiere de sus subordinados, las cuales destacan en excelencia, y cumplimiento óptimo de tareas.

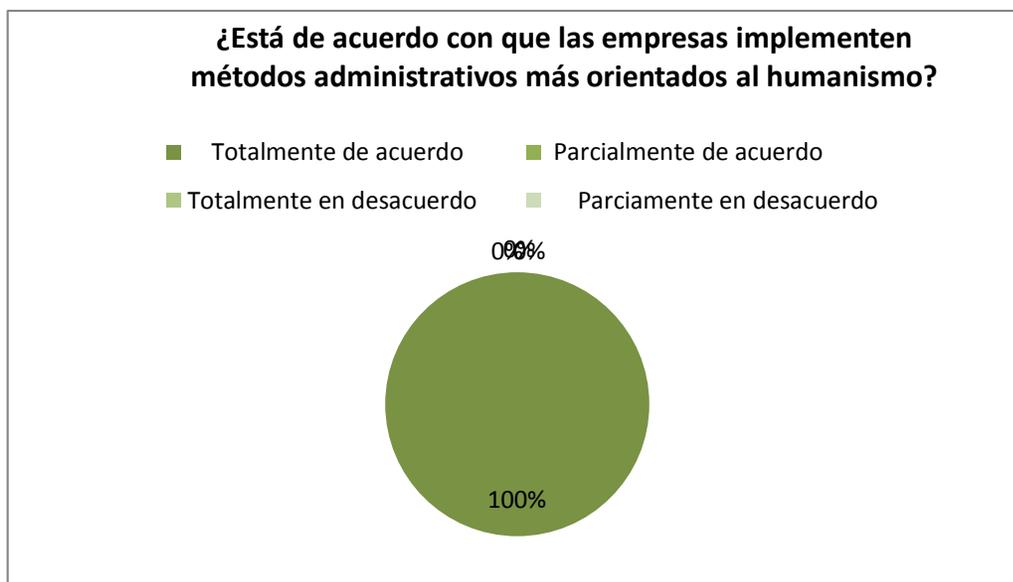
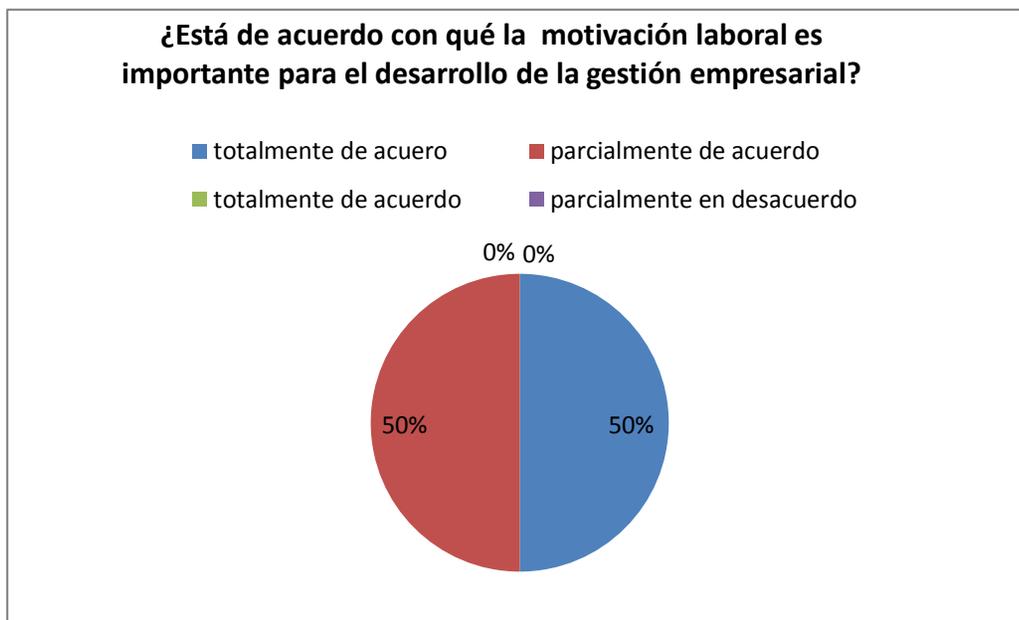
**En la categoría “deseos” se encontró que:** Se encontró que dentro de sus estipulaciones y aspiraciones como gerente y miembro representante de compañía radica el cumplimiento de objetivos, de crecimiento de empresa, personal capacitado con una carrera profesional aplicable y el mantenimiento principalmente de los valores : respeto y responsabilidad.

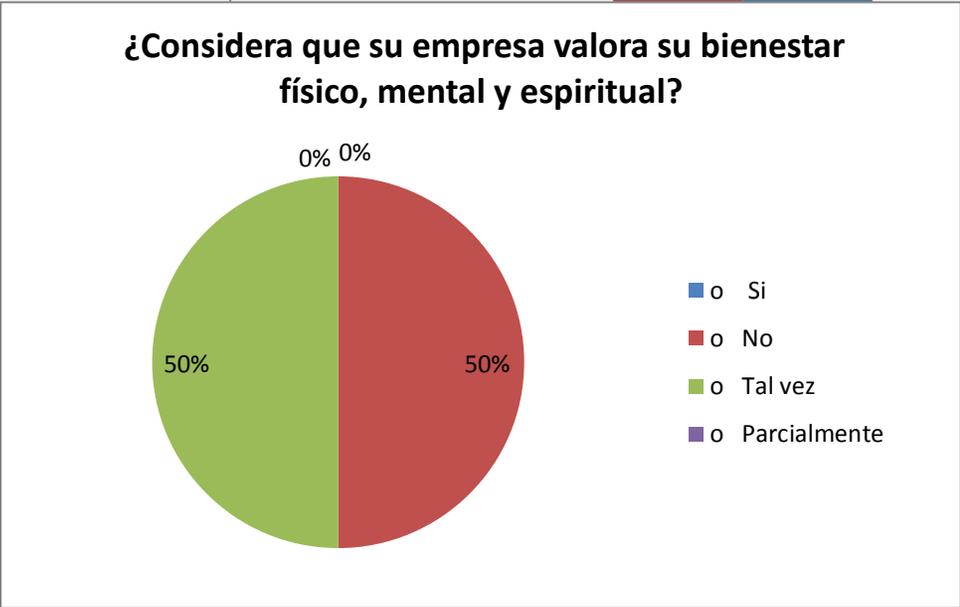
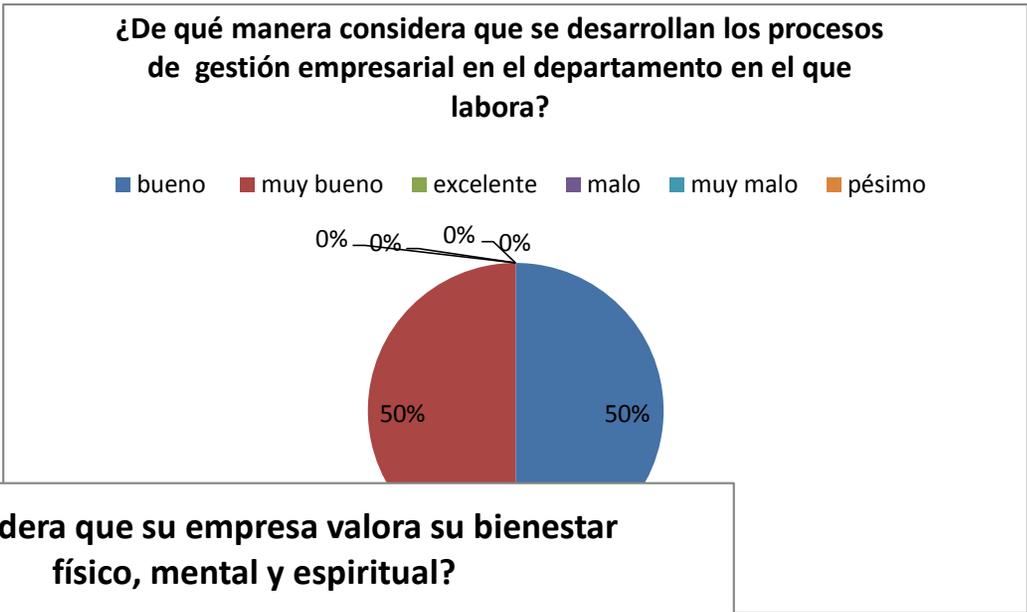
**En la categoría “deficiencias” se encontró que:** Existen de manera segura varios problemas con el desarrollo de las actividades de relaciones humanas como son los problemas laborales y falencias en el desempeño.

**En la categoría “salud” se encontró que:** Finalmente en la categoría salud, se estipula que para la gerencia existe totalmente una predisposición por la mejora de la salud de sus empleados en todos los aspectos.

### 2.3 TABULACION DE LA ENCUESTA

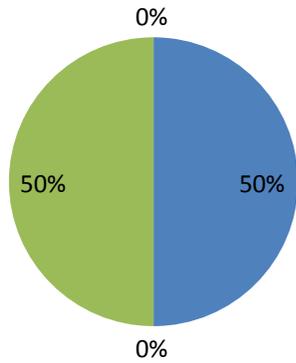






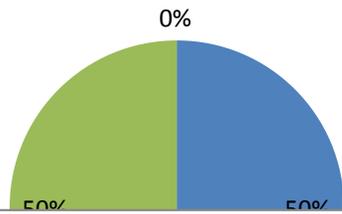
**¿Cree que las relaciones humanas en su departamento de trabajo repercuten en el desarrollo de sus actividades administrativas?**

■ Si ■ tal vez ■ parcialmente ■ no



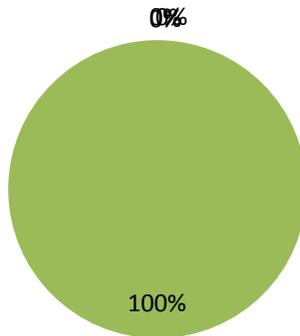
**¿Cree que en su entorna laboral se valoran las técnicas de sistema social?(compañerismo, relaciones humanas)**

■ Si ■ tal vez ■ parcialmente ■ no

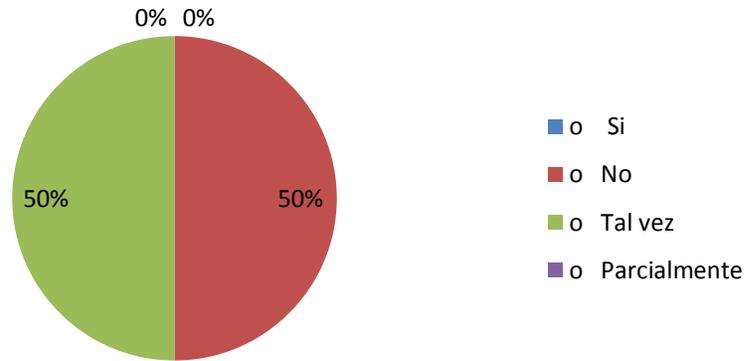


**¿Considera que se cumplen todos los procesos de gestión empresarial requeridos por su empresa?**

■ Si ■ tal vez ■ parcialmente ■ no



**¿Considera que su empresa valora su bienestar físico, mental y espiritual?**



Entrevista realizada al gerente administrador de la sucursal Hcda. Jujanillo de la CIA

Luderson S.A



Encuesta realizada a las secretarias del departamento administrativo de la sucursal Hcda.

Jujanillo de la CIA Luderson S.A



Reunión online con el docente tutor



Revisión de avances