



**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 [EDUCACIÓN BÁSICA]**

**PROBLEMA:**

**La tecnología moderna y su relación con los procesos administrativos en la escuela de  
conducción Aneta en la ciudad de Babahoyo - provincia de los Ríos.**

**AUTOR:**

**Maily De Los Angeles Ramírez Litardo**

**TUTOR:**

**MSC. Fausto Hidalgo Troya.**

**BABAHOYO - AGOSTO/2019**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco eternamente a DIOS por siempre sostenerme, no dejarme caer y darme la sabiduría necesaria para salir adelante en todo el proceso de educación y la vida en general. Le doy gracias a mi MADRE por haberme dado la vida y sacrificar su vida para darnos un mejor futuro a cada una de mis hermanas, quienes hoy en día gracias a ella es somos las profesionales que somos, así mismo a mis hermanas porque nunca me dejaron sola en todo el proceso de mis estudios y siempre estuvieron allí para mí en todo momento, me ayudaron a mantenerme firme y solucionar cada una de las dificultades que se me presentaran. Y no podía faltar la Universidad Técnica De Babahoyo quién me abrió las puertas para formarme como una profesional con valores y brindarme toda la ayuda para poder culminar con los estudios.

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a mí porque a pesar de todos los problemas que pudiste haber pasado a lo largo de la vida, siempre te pudiste levantar y salir adelante, mis amigos quienes estuvieron para mí en los momentos que más los necesité, pero sobre todo a mi madre por aconsejarme y hermanas con las que he pasado toda mi vida, me han ayudado tanto de tantas maneras, pero sobre todo han estado conmigo en los buenos y malos momentos. Juntas la hemos peleado todas y siempre salimos adelante. Con la motivación de ser mucho más en la vida.

Gracias.

## RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado la Tecnología moderna y su relación con los procesos administrativos en la Escuela de Conducción Aneta en la Ciudad de Babahoyo - Provincia de los Ríos. Siendo la problemática el desconocimiento de las nuevas herramientas tecnológicas por los departamentos tomados para realizar el análisis de secretaría y administración, para mejorar la gestión de procesos administrativos. El estudio de caso tiene como variable dependiente la tecnología moderna e independiente Gestión administrativa, siendo ambas muy importantes para el desarrollo correcto de las instituciones sean públicas o privadas, ya que, es importante conocer y manejar correctamente las herramientas tecnológicas modernas y el poner en prácticas las etapas del proceso administrativo La Planeación, Organización, Dirección y Control, para el buen desempeño laboral de cada departamento. Para el correcto desarrollo se usó el método Inductivo, descriptivo y la técnica de entrevista, permitiendo indagar sobre la problemática establecida e ir observando para describir las diferentes situaciones que se daban y la conversación para obtener información de las fuentes propias de la empresa. Los resultados dieron como evidencia que no hay conocimiento actualizado sobre la tecnología moderna la falta de comunicación. Estableciendo como conclusión la carencia de conocimiento sobre la tecnología.

Palabras claves: Tecnología moderna, Procesos administrativos y Desempeño.

## **ABSTRACT**

The present research study entitled Modern Technology and its relationship with administrative processes at the Aneta Driving School in the City of Babahoyo - Los Ríos Province. Being the is problem the ignorance of the new technological tools by the departments taken to carry out the analysis of secretariat and administration, to improve the management of administrative processes. The case study has modern and independent technology as a dependent variable administrative management, both of which are very important for the correct development of institutions, whether public or private, since it is important to know and correctly handle modern technological tools and to put them into practice the stages of the administrative process The Planning, Organization, Direction and Control, for the good work performance of each department. For the correct development, the Inductive, descriptive method and the interview technique were used, allowing to inquire about the established problem and observe to describe the different situations that occurred and the conversation to obtain information from the company's own sources. The results gave as evidence that there is no updated knowledge about modern technology, lack of communication. Establishing as a conclusion the lack of knowledge about technology.

**Keywords:** Modern Technology, Administrative Processes and Performance

# ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	I
<b>DEDICATORIA</b> .....	II
<b>RESUMEN</b> .....	III
<b>ABSTRACT</b> .....	IV
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>2. DESARROLLO</b> .....	2
<b>Justificación</b> .....	3
<b>Objetivo General</b> .....	5
<b>Sustento Teórico</b> .....	5
<b>La Tecnología Moderna</b> .....	5
<b>Rol y Habilidades de las Secretarías</b> .....	9
<b>Aplicaciones Modernas que deben hacer uso las Secretarías</b> .....	10
<b>Gestión Administrativa</b> .....	11
<b>Principios de la Buena Gestión Administrativa</b> .....	14
<i>Funciones principales que realizan los directores de la Gestión Administrativa</i> .....	15
<b>La Importancia de la Comunicación</b> .....	16
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	17
<b>Situaciones detectadas</b> .....	18
<b>Soluciones planteadas</b> .....	19
<b>Conclusiones</b> .....	20
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	21
<b>ANEXOS</b> .....	24

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación busca analizar la importancia de la tecnología moderna para mejorar los procesos administrativos en la escuela de conducción ANETA. Este tema de estudio se relaciona con las líneas de investigación de manera directa. La tecnología de la información y la comunicación en las empresas y la Sub línea organización y métodos administrativos lo que nos permite direccionar la investigación.

La Escuela de conducción ANETA antiguamente conocida por sus siglas como (Asociación Nacional de Turismo y Automovilismo) de la ciudad de Babahoyo - Provincia de los Ríos, siendo esta una empresa privada ubicada en la calle García Moreno y Callejón Primero de Mayo. Busca el beneficio de contribuir al desarrollo del país y liderar los servicios de Movilidad sostenible, pero sobre todo de educación vial. Comprometidos en entregar a los socios y a la comunidad servicios de buena calidad y eficacia, como excelentes clases de manejo y preparación sobre cada reglamento necesario de educación vial, para que puedan obtener legalmente sus licencias de conducir, puedan las personas transitar en sus vehículos con tranquilidad y generar productividad.

Uno de los principales problemas de la empresa privada es el bajo conocimiento, manejo y empleo de las herramientas tecnológicas en sus áreas laborales, afectando la realización en las tareas diarias que debe de realizar. Por ello en este estudio de caso se establece la importancia del uso de las nuevas herramientas tecnológicas para agilizar los procesos administrativos, ayudar con las actividades secretariales, por consiguiente, todo se realice eficientemente; ayudando a los usuarios con lo que requiera, debido a que, la tecnología hoy en día cumple un papel principal y fundamenta, siendo necesaria para mejorar el desarrollo de un país

El tipo de metodología de investigación aplicada en este trabajo investigativo fue el Inductivo, permitiendo el de razonamiento mediante la indagación de la información de abajo hacia arriba, es decir inicia aclarando las interrogantes desde la más pequeña hasta la más grande, a través de la observación siendo su principal característica permitiendo sacar una conclusión. Se aplicó el descriptivo mediante el cual, se procedió a describir las situaciones y como técnica de indagación la entrevista donde, a través de la conversación se obtuvo información más detallada, la cual fue confirmada mediante la observación directa. Así como fuentes de información verídicas.

## **2. DESARROLLO**

La escuela de conducción Aneta o Automóvil club del Ecuador Aneta, es una entidad privada que está presta al servicio de la comunidad y sin fines de lucro. Fue fundada en el año

de 1950, siendo miembro desde 1957 de la de la Federación Internacional del Automóvil (FIA). Por consiguiente, es reconocida en varias partes del país. Siendo su frase representativa ser una Movilidad Sostenible. Enseñando sobre la seguridad y educación vial correctamente, comprometiéndose con los usuarios tramitaciones legales.

Su Misión tienen el compromiso en entregar a los accionistas, chóferes, peatones, viajeros y a la comunidad en general, servicios con eficacia, calidad y tecnología en todo el País, con los recursos humanos más capaces y vanguardistas, empeñados en obrar con compromiso, responsabilidad y precisión para crear producción y beneficios al País. Y su visión de Fortalecer el liderazgo en asistencia automovilística, en instrucción, seguridad turística y vial en el Ecuador, creando siempre progreso constante e invención de sus productos y servicios, empeñados en conseguir a futuro un papel principal en el aumento de una Civilización Vial Segura.

## **Justificación**

La elaboración del presente estudio de caso en la escuela de conducción ANETA, se lo llevó a cabo debido que se evidenciaron, varias dificultades como el déficit de conocimiento y manejo de la tecnología. Estas herramientas facilitan la ejecución y realización de las actividades que se ejecutan en la administración, es importante conocer que estos dispositivos

están en constante evolución y desarrollo para que faciliten las actividades laborales en todas las áreas.

Se debe capacitar a todos los funcionarios de la empresa, así como la implementación de nuevos equipos tecnológicos que faciliten la gestión y ejecución de las actividades laborales y administrativas. estas herramientas darán resultados positivos en cada una de las áreas administrativa como secretaría general, puesto que las actividades que realizan en los departamentos requieren que sean digitales utilizando softwares actuales, a su vez desempeña un papel importante en las actividades grupales dentro de la empresa, dado que facilitan las tareas en recolección de información de los estudiantes y ayuda a desempeñarse de manera eficiente en todas las actividades.

Se consideró también, que el desarrollo del presente trabajo investigativo brindará tres tipos de aportes el teórico en función de recopilar información científica, fidedigna y actualizada acerca del tema, un aporte práctico al momento de aplicar los servicios y resolverá problemas internos ayudando a las secretarias a un mejor desenvolvimiento en las actividades laborales que desempeñan mediante las nuevas herramientas tecnológicas y a su vez a reconocer la importancia que posee la tecnología Moderna facilitando al desempeño laboral.

La factibilidad y viabilidad de este estudio de caso, cuenta con la información necesaria recolectada que respalda al tema sobre las nuevas herramientas tecnológicas y los procesos administrativos, a su vez, se contó con la ayuda y predisposición de los miembros para que en cualquier momento que se requiera de una entrevista o documentación. Para encontrar una solución a la problemática planteada, mejorando la calidad y eficiencia de la institución. Así como de fuentes confiables.

En el trabajo de investigación se puede observar a dos tipos de beneficiarios. Los directos el área de la secretaría, el administrador de modo que es quien gracias las capacitaciones mejorarán los procesos administrativos y el desempeño de la secretaria quien no cuenta con ayudante, por lo tanto, los usuarios también serán beneficiados con una atención más rápida, los indirectos que serían los directivos de la empresa quienes gracias al correcto desempeño la empresa se verá beneficiada con un mejor ingreso económico y reconocimiento.

### **Objetivo General**

Analizar la importancia de la tecnología moderna para mejorar los procesos administrativos en la escuela de conducción ANETA, del cantón Babahoyo.

### **Objetivos Específicos**

- Seleccionar las herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión de los procesos administrativos.
- Mejorar el manejo de las herramientas tecnológicas
- Establecer los tipos de procesos administrativos que deben realizar las secretarias.

### **Sustento Teórico**

#### **La Tecnología Moderna**

La tecnología es un instrumento de la informática el cual tiene la capacidad de ayudar a los usuarios a interactuar y relacionarse con las dificultades analógicas, desde el inicio de la tecnología se ha envuelto en la transformación y evolución del individuo, contribuyendo de maneras distintas desde que se inventaron los primeros instrumentales tecnológicos (teléfono, computadora, televisión etc.) lo que ha sido un aporte fundamental al adaptar los recursos

científicos y tecnológicos al área laboral y es como se puede ver en la actualidad; que el mundo es un paraíso en la abundancia de lo informático comprometido hacer que las tareas del ser humano sean mucho más fáciles. (Cabero & Fernández, 2018.)

La tecnología es esencial para las instituciones públicas y privadas, ayuda de manera que en las organizaciones del gobierno manipulan diariamente grandes cantidades de información, por lo general, suelen ser los dictámenes frecuentes y completos de la población entera, estas acogen medidas relativamente correctas para la realización de muchas actividades concretas que se realizan en cada momento, los programas de gestión administrativas ayudan correcto manejo de cada uno de los recursos que posee la empresa, así mismo permite identificar, constituir e ilustrar la información que sea más distinguida que ayuden a tener un respaldo sobre lo que sucede dentro de la empresa al momento de la aceptación de un registro electrónico.

La evolución de la tecnología se ha podido ver a lo largo de los años, los precedentes primordiales se dan a la lapso de ver reflejado en diferentes ámbitos y relacionarlos sobre todo con las ramas laborales que se conocen o excluyen, en cada una de las instituciones que realizan la implementación o uso de los instrumentales tecnológicos su principal función es de aprovechar abismalmente su potencial, como ejemplo las gestiones dependientes, así como también hay software informáticos que poseen la capacidad de coleccionar información y almacenarlos en la nube céntrica, todo con el propósito de que a la hora de necesitar usa los documentos, estos estén listos.

### **Herramientas Básicas**

En la actualidad se conocen muchos programas, sitios web y aplicaciones, los cuales han sido fundamentales en las diferentes empresas debido a que, han permitido un

funcionamiento más rápido y eficaz como pueden ser Word, Excel, Power point, chrome, Gmail, etc. Estos son los programas que generalmente son los más usados por las personas ya sea en el área empresarial o de educación.

- **Word:** es un programa que permite la realización de todo tipo de documentos profesionalmente ya sean oficios, cartas, memorándum, solicitudes, etc. con la facilidad de redacción y autocorrección de palabras, a su vez se puede realizar modificaciones en los textos, debido a que posee una barra de herramienta donde se puede cambiar el tamaño de la fuente, color, agregar imagen, subrayar, justificar, espaciado, etc.
- **Excel:** es un programa el cual viene incluido en el paquete que ofrece Microsoft Office, permite la realización y modificación en la hoja de cálculos u operaciones financieras como un balance general de una empresa, calcular pequeñas o grandes cantidades o llevar el control de personas registradas en una empresa. Mediante la ubicación numérica correcta en las filas y columnas que posee el programa para la realización de una operación correcta. Así como también permite escribir textos y modificarlos con la barra de herramientas que posee.
- **Power Point:** Es uno de los programas más usados de Microsoft, junto con Word y Excel. Se lo usa para realizar presentaciones mediante diapositivas con esquemas fáciles de comprender, al igual que los demás programas posee su barra de herramientas, se puede grabar, agregar animaciones, gráficos, tablas, imágenes, etc. Además, tiene incluida diseño de plantillas para solo seleccionar y usar.

- **Chrome:** es el navegador web más utilizado, ya que se puede obtener información de manera rápida y simple, desde cualquier parte del mundo en que te encuentres, buscar información o respuesta a una interrogante que de tenga es fácil obtener la respuesta mediante este navegador, así como también permite ingresar varias páginas web a la vez y realizar pagos desde la computadora, celular, etc. Cosa que en las empresas se requiere mucho, en consecuencia, de la variedad de actividades que deben realizar.
- **Gmail:** el correo electrónico o Gmail, permite compartir información y archivos entre las diferentes partes del mundo, en caso de que las empresas envíen información importante hacia los diferentes departamentos que hay o con las empresas socias.

En la escuela de conducción Aneta generalmente hacen uso de los programas para el desarrollo de oficios, memorándum, certificados para los alumnos que cursan el curso de conducción, para los trámites con la agencia Internacional de Tránsito, el envío de documentación para esta luego pueda ser aprobada, y después los alumnos puedan recibir las clases de manejo y transitar libremente en las calles o inclusive el ingresar a sitios web que se requiera utilizar al momento y realizar pagos, transacciones o comunicar malestares. Por ellos cuenta con su propia aplicación donde los alumnos deben realizar su registro para tomar las clases y después tomar la evaluación para confirmar si están aptos para obtener su licencia.

Los principales beneficios de tener conocimientos y manejo sobre la tecnología es que; promueven a una resolución en las actividades laborales, lo que permite realizar las actividades con plena transparencia y hacer utilización de los medios aprovechables en el espacio laboral con la finalidad de que los procesos administrativos sean confiables y hacederos, evadiendo

inconvenientes internos que en cualquier momento puedan afectar la moral y el cometido de cada uno de los miembros de la institución. Ortega, L. G (2018).

Es de gran ventaja para la empresa que los miembros que trabajan en ella conozcan y manejen las nuevas herramientas tecnológicas, en vista de que, originan a que las actividades laborales se realicen más rápido y con facilidad, las actividades se efectúen con claridad y a su vez promueve a que se aproveche el lugar y el tiempo dentro de la empresa. Ayudando a que los procesos de gestión administrativa se puedan ejecutar en las actividades que realice la empresa, permitiendo que exista una mejor relación y comunicación entre los miembros de la empresa. Es decir, un excelente ambiente laboral.

Según Cano-Pita, (2018).” Las TICs o nuevas herramientas tecnológicas son fundamentales para optimizar la producción de las empresas y compañías, la eficacia, el control y proporcionar una mejora en la comunicación, etc. No obstante, su utilización debe realizarse de manera inteligente”. (p. 504).

### **Rol y Habilidades de las Secretarías**

Actualmente el rol de la secretaría tendrá éxito si la persona encargada realiza su labor de manera eficiente y acertada. En la actualidad la secretaria es considerada como la asistente del jefe por lo que comparte muchas de sus responsabilidades, es decir, que ella debe ser una profesional con gran sentido de superación que pueda asimilar los diferentes cambios de la entidad en la que labora.

Alaña (2007). Dice que “todas las secretarias deben de poseer cualidades y destrezas propias, que junto a los conocimientos le consentirán desarrollar su actividad laboral de mejor manera u óptima, además ayudará a un mejor desenvolvimiento en los trabajos como grupo. Secretaria al día (p.10).

Las habilidades de las secretarías dentro del área empresarial son fundamental, en vista de que, debe cumplir con varias obligaciones, pero sobre todo cumplir con las perspectivas del jefe, ser eficiente al momento de realizar sus actividades laborales, tener la capacidad de entendimiento, comprensión, facilidad en la redacción de documentos, adaptarse a los cambios climáticos dentro de las organizaciones y resolución de problemas. Según (Morales, 2020) “En situaciones de problemas organizacionales, las secretarias libran el rol de intermediarias entre las diferentes áreas, apoyando tanto en las labores directas de los empleados como en la Gestión de administración y la comunicación de las administraciones o direcciones”.

El contar con la presencia de las habilidades y capacidades de una secretaria, es sin duda alguna de gran beneficio para las empresas o instituciones. Gracias a que, si en algún momento el jefe no puede asistir por otros compromisos, es ella quien está plenamente capacitada para asumir ese rol en el momento que se le predisponga la situación, muy aparte de que puede ser brillante con ideas que beneficien a la empresa, es por ello afirma (Gardenia, 2009) “la secretaria ejecutiva en la actualidad desempeña un papel importante en pro de la eficiencia, rendimiento, productividad del gerente”. (p.49).

### **Aplicaciones Modernas que deben hacer uso las Secretarías**

**My Frame:** Es una aplicación diseñada para la realización de diferentes actividades como crear notas que sirven como recordatorio de alguna actividad o tarea pendiente por realizar, también tiene para programar alarmas para no olvidar las reuniones, mediante un mensaje te ayuda a recordar fechas importantes como cumpleaños y más importante es que permite realizar visualizaciones de tanto imágenes como audios. (Digital, 2016)

**Evernote:** Consiente tener cada una de las cosas que se anotan organizadas y sin dejar de lado ningún detalle, porque se pueden realizar grabaciones de voz y almacenar imágenes y

mensajes, se puede manejar en cualquier dispositivo inalámbrico ya sea el celular o la computadora. Sin embargo, es excelente para una Tablet. (Digital, 2016)

**Dropbox:** Esta App que sirve para almacenar todo el contenido que tenga el equipo, donde ayuda a la organización y ubicación de las situándose en orden, normalmente las actividades de la oficina requieren de constante envío de información hacia el jefe, empleados o clientes, es fácil enviarla desde cualquier parte, ya que, la información se encuentra subida en esta app y es mejor tener a disponible en cualquier momento o situación que se la requiera. (Digital, 2016)

**Google Calendar:** Esta aplicación móvil es beneficiosa en variedad de usos: para controlar el tiempo, establecer y cumplir con reuniones, concordar contactos, controlar diligencias, recordatorios de cosas de actividades por cumplir, etc. Su objetivo principal es de tener algunos calendarios funcionando a la vez y es compatible para cualquier dispositivo. (Digital, 2016)

### **Gestión Administrativa**

El término de administración se refiere al funcionamiento u operación, la distribución y la productividad de las organizaciones. Proviene del vocablo latín ad-ministrare o ad manus trahere que quien dece “servir y administrar o gestionar”. En ciertos casos la terminología de administración se usa para nombrar a la ciencia social que comúnmente se la conoce como administración de empresas. Esta ciencia es la encargada de estudiar en las compañías la organización, la gestión de los procesos, recursos y los resultados de cada una de las actividades realizadas.

La administración es de suma importancia para los individuos en vista de que es clave debido a que, si no existe una aplicación de ella, no se lograrán obtener los resultados que se desean, por ende es fundamental que esté siempre presente en las empresas u organizaciones; la administración es utilizada en todo el mundo por ello es global, la cual está involucrada en cualquier negocio que se requiera hacer con fines de lucro o sin fines, con una correcta ejecución la empresa puede conseguir la calidad anhelada y además puede lograr que los recursos que se usen marchen de la mejor forma posible, Alcanzando bases de confianza, por lo tanto, se puede decir que la administración es una proceso esencial que debe ser seguido las empresas. (Cipriano, 2014).

La administración o gestión administrativa son procesos de gran importancia dentro de las empresas a nivel global, los cuales deben ser ejecutados correctamente en cada una de las actividades a realizar y en los negocios, sobre todo, para que exista un equilibrio y ejecución de las actividades que se realizan para llegar a obtener los resultados deseados por la empresa. Sin la necesidad de que existan fines de lucro de por medio, caso contrario no se podrán lograr los objetivos propuestos. A su vez ayuda a que exista una buen a base de confianza entre los miembros de la empresa.

Como da su opinión Mendoza (2017): La gestión administrativa tiene un vocablo de representación completa, el equivalente la hace titular de acciones congruentemente enfocadas a favor de los objetivos mediante el cumplimiento de cada una de las funciones tradicionales del proceso administrativo, las cuales son:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control.

La planeación consiste fundamentalmente en seleccionar y establecer los objetivos y metas de la institución. Posteriormente, determinar las habilidades, aspiraciones, programas, instrucciones, técnicas, presupuestos, reglas y estrategias que se requieren para conseguirlos, incluyendo asimismo el tomar las decisiones al asumir el cargo de escoger acciones futuras en diferentes situaciones. Villaprado Chávez & Melvin López, (Mayo 2015).

En palabras breves, es establecer con antelación los objetivos que desea alcanzar la empresa, para luego establecer las técnicas, estrategias o herramientas que van a utilizar. Todo ello se va a realizar mediante la planeación estratégica que toda empresa debe de tener, para conseguir todo lo que se proponga alcanzar y como finalizarlo más adelante. Su etapa principal es la Visión y filosofía. A través de las cuales pueden tener un punto de vista más global y específico de donde y a quienes desea llegar.

La organización para las distintas instituciones del gobierno, es la disposición que establece la cual debe ser respetada y seguida por el personal para establecer la correcta función y realización de las actividades habituales, es decir, intenta resguardar los valores de los profesionales brindando una atención agradable al cliente, por ende, la persona que colabora debe respetar las normas establecidas desde el momento en que se integra al puesto de trabajo, esto con la finalidad de que en las empresas tengan un personal competente para que se cumplan los objetivos planteados.

La dirección es una período primordial en los procesos administrativos, su función principal es supervisar todas las operaciones relevantes y proporcionar un orden fijo en el cuál se elaborarán completamente las fases propuestas, concibiendo un buen entorno de seguridad en todo los miembros de la empresa, las metodologías e instrucciones, cada uno son llevados hacia lo realizable, agregando a todo ello los recursos tecnológicos que funcionan mucho para

que el Recurso humano tenga una guía a relacionarse y llevarse excelente, lo que a futuro existan las buenas relaciones laborales en los departamentos de la empresa.

El control es la fase final de todo proceso administrativo, este consiste en comprobar, medir, inspeccionar y corregir el rendimiento propio y organizacional para garantizar que las actividades existentes concuerden con las planeadas. Estableciendo sistemas que implica la medición de los desempeños anteriores y actuales con los que se quiere obtener a futuros, es decir, las metas u objetivos. En sí el control viene a ser el elemento principal, ya que permite la regulación de la empresa mediante la planeación. Es decir, que exista un correcto desenvolvimiento el desempeño de las actividades para lograr el objetivo ya establecido por la empresa.

La administración tiene tres objetivos principales los cuales pueden ser: Sociales, económicos y organizacionales donde cada uno cumple con su propósito dentro de la empresa, siendo así que. El Objetivo Social tiene como propósito cooperar para cumplir con el bienestar y las necesidades de la sociedad. Los Objetivos Económicos se centran más en obtener mayor beneficio e ingreso económico en la entidad que se está realizando. Y los Objetivos Organizacionales abarcan en que la administración organice los recursos que la empresa posee mediante la optimización y la coordinación de los mismos.

### **Principios de la Buena Gestión Administrativa**

El principio nuevo de la buena administración es el resultado del nuevo ejemplar de la Administración pública, su característica principal es replantear y mejorar la relación entre la Administración y la ciudadanía en general. Entre otros componentes que lo confieren de contenido, el principio de buena gestión administrativa demanda que las decisiones

administrativas que se tomen sean ejecutadas, producidas, y realizadas de manera franca y transparente. (Ortiz Escobar, 2018).

En las instituciones del gobierno como las privadas, existe el mal uso de capitales, en donde la administración y procesos de gestión administrativa no son muy utilizadas siendo primordial, debido a ello es fundamental que las acciones realizadas por sus directivos deben ser francas y transparentes en cualquier empresa que exista. Que todas las gestiones administrativas sean realizadas de manera eficiente y estables debido a que provoca y crea mayor seguridad y confianza entre los miembros de la empresa, por consiguiente, a la organización misma, lo que es de gran beneficio en absoluto hacia su mejor desenvolvimiento y generando mejores fuentes de ingresos para las instituciones, empresas u organizaciones. Siendo este uno de sus principales objetivos a alcanzar.

#### ***Funciones principales que realizan los directores de la Gestión Administrativa***

En la gestión administrativa tiene como obligación de tomar sobre sí a los ejecutivos profesionales, quienes están en recurrente control de los procedimientos de la administración, entonces, debe de estar en control del capital para que esté seguro y sea usado de la forma correcta. Por ello las funciones principales son:

- Analizar, dirigir, organizar y coordinar las actividades.
- Supervisar en todo momento la realización del presupuesto de la empresa.
- Planificar los programas de capacitación con temas relacionados a la administración para las capacitaciones.

## **La Importancia de la Comunicación**

La comunicación organizacional es uno de los elementos más importantes a nivel estratégico, por consiguiente, es fundamental para las empresas u organizaciones como para las personas también, se puede llegar a decir que es mediante la cual se puede observar si la empresa va a lograr los objetivos propuestos finales, por lo tanto, serán mediante los cuales se pueda mantener dentro del mercado y lograr el éxito; la comunicación se la ha establecido como un causa que ayuda a establecer las buenas relaciones dentro de la empresa, gracias a ella se existe el intercambio de ideas, opiniones, pensamientos y argumentos. (Quintero, 2014)

Entonces, se la puede establecer como un proceso metódico en el cual integran y completan tanto las personas como los procesos organizacionales, con la finalidad de desarrollar ideas para lograr surgir a una empresa a través de la elaboración de los objetivos, siendo logrados mediante a la identidad propia de la empresa, la imagen y el ambiente; fundando en valores propios y la razón social que toda empresa tiene impulsando a todas las acciones dentro de las empresas u organizaciones, impulsando a la proyección de un buen concepto e imagen corporativa a nivel global.

La comunicación corporativa es el proceso estratégico que beneficiará a la empresa, en mejorar las relaciones entre los miembros que trabajan dentro de ella, y así mismo con los clientes, lo que logrará el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La comunicación ayuda a que exista un buen ambiente laboral y beneficia en la imagen corporativa, lo que permitirá que la empresa pueda mantenerse en mercado competitivo, manteniendo la calidad y productividad del servicio que ofrece a los clientes, logrando la satisfacción a cada uno ellos, siendo los clientes el punto de existencia de una empresa, por lo que es primordial llegar al público.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

En el presente estudio de caso se aplicarán los siguientes métodos y técnicas de investigación que servirán para obtener la información que se requiere, la modalidad de esta investigación será de campo porque se realizó en el lugar de los hechos y documental debido a que se recurrió a fuentes bibliográficas confiables.

Se aplicó tipo de investigación descriptivo el cual permite describir y recolectar información de la situación dentro en la empresa como objeto de estudio, e identificar los problemas principales empezando de los hechos individuales los cuales se toman como verdaderos que afectan tanto en la gestión administrativa, como el área de secretaría de la empresa.

Método Inductivo: porque mediante este método permite indagar, explicar, analizar e ir aclarando las dudas desde la más pequeña a la grande sobre el problema planteado, los hechos más notables que se suscitan dentro de la empresa, para luego encontrar una solución adecuada, eficiente y lo más rápido. Y a su vez este método es confiable porque permite realizar un estudio a fondo permitiendo tener un comienzo y final del proceso investigativo.

Técnicas aplicadas: se aplicará como técnica de indagación la entrevista, mediante la cual se puede obtener información mediante una conversación mediante preguntas realizadas a las personas entrevistadas, también se aplicó la observación que nos permitió observar de manera directa la problemática que existe dentro de la agencia y permitiendo encontrar una solución en base a eventos verídicos suscitados dentro de la empresa. A su vez también se hizo uso de fuentes bibliográficas confiables para obtener más información a parte de la aportada por la empresa.

### **Resultados obtenidos**

La secretaria de la escuela de conducción Aneta, desconoce sobre el manejo de las nuevas herramientas tecnológicas que se usan en la actualidad, debido a que la empresa cuenta con un solo sistema de registro. El departamento de secretaría ha sido afectado por la demora en los procesos administrativos que debe hacerse cargo el jefe del departamento. La secretaria tiene exceso de trabajo y no se abasteca para cumplir con las actividades que debe de realizar, por consiguiente, necesita de otra asistente para que le ayude. Los softwares están descompuestos, lo que demora la realización de los documentos. Y le gustaría mejorar la atención al usuario.

El jefe del departamento de administración desconoce sobre el manejo de las nuevas herramientas tecnológicas, por lo tanto, se puede evidenciar que la mayor de la documentación se ha hecho en físico. Cree se debería contratar a otra secretaria más, en vista de que se la necesita para cumplir con lo requerido por los usuarios. Considera que deberían existir capacitaciones sobre las nuevas herramientas tecnológicas para todo el personal de la empresa incluyéndose. Reconoce que la empresa no utiliza los procesos de la gestión administrativa debido a que no lo considera necesario.

### **Situaciones detectadas**

El instrumento del cual se hizo uso en este estudio de caso fue la entrevista, en el cual se realizaron preguntas libres a la secretaría como al jefe administrativo en la escuela de conducción Aneta.

Se detectó que en el departamento de secretaría general no cuenta con el personal suficiente para realizar todas las actividades en el área, y la única que hay desconoce sobre las nuevas herramientas tecnológicas que son necesarias en toda área de trabajo y que tiene exceso

de trabajo, a pesar de ello tiene un buen conocimiento y manejo de los herramientas técnicas básicas por cuanto, puede cumplir con algunas de las actividades que necesita realizar, a pesar de todo se pudo observar un bajo rendimiento en el cumplimiento de la mayoría de sus labores, por consiguiente, todo lo mencionado repercute en la baja atención y calidad de servicio prestada a los clientes que llegan a la empresa Aneta.

La empresa no cuenta con los fondos suficientes para contratar a otra secretaria. El jefe del departamento de administración tampoco posee los conocimientos necesarios sobre las herramientas tecnológicas básicas ni las nuevas, por consiguiente, retrasa los procesos administrativos y secretariales. En la empresa tampoco ponen en práctica los procesos administrativos correctamente, debido a todo lo mencionado, el departamento de secretaría tiene dificultad en el cumplimiento de sus actividades. También se pudo dar cuenta que la comunicación dentro de la empresa no fluye correctamente.

### **Soluciones planteadas**

El dominio de las nuevas herramientas tecnológicas en general es fundamental para toda organización; siendo Aneta una empresa privada, requiere que todos los empleados posean un alto conocimiento sobre las herramientas tecnológicas, si desean mantenerse en el mercado competente. gracias a que el mundo evoluciona constantemente. Por ello, con el propósito de mejorar la calidad de servicio de la Escuela de conducción Aneta, es fundamental.

- Se debe capacitar a todo el personal administrativo con talleres de capacitación permanentes.
- Es necesario que exista una organización en las actividades de la secretaría, es decir, que el trabajo se distribuya correctamente de acuerdo

a todo lo que debe realizar en el día y de esa manera podrá brindar un mejor servicio a los usuarios que llegan a la empresa.

- Incorporar las nuevas herramientas tecnológicas para agilizar los procesos en las actividades y poner en práctica los procesos de gestión administrativa en orden correcto para que se logren los objetivos de la empresa.
- Solicitar nuevos software y herramientas para agilizar la realización de los trabajos que deben realizar.

## **Conclusiones**

Mediante el proceso de investigación e interpretación que se realizaron y la entrevista realizada al jefe administrativo y a la secretaria de la empresa de conducción ANETA de la ciudad de Babahoyo, se obtuvieron las siguientes conclusiones.

A conclusión se evidenció con claridad el desconocimiento de las nuevas herramientas tecnológicas en el departamento de secretaría, todo es debido a que cuenta con un único sistema de registro para la información de los estudiantes. Se considera que la secretaria tiene exceso de trabajo, por consiguiente, requiere de otra asistente. Debido a que se le dificulta cumplir con cada una de las tareas que debe de ejecutar dentro de la empresa.

Existe un desconocimiento del manejo de las Nuevas herramientas tecnológicas por parte del jefe de administración. Los procesos administrativos como la planeación, dirección, organización y control no se ejecutan adecuadamente por parte del jefe del departamento de administración en consecuencia. Por ende, se pudo evidenciar un desequilibrio en los departamentos y un incumplimiento en las actividades por ambas partes, sumándole que se ha

quebrantado la comunicación y buena relación entre sus miembros, es decir no existe un equilibrio dentro de la empresa, no tampoco un buen ambiente laboral.

Finalmente, con las conclusiones expuestas anteriormente obtenidas de la entrevista realizada, se procede a dar las siguientes recomendaciones.

Se recomienda realizar planes de capacitaciones y talleres sobre las nuevas herramientas tecnológicas a todo el personal administrativo. El personal de la empresa debe incorporar las nuevas herramientas tecnológicas en sus actividades diarias para mejorar el desempeño de sus labores. El jefe del departamento de administración debe hacer ejecución de los procesos de gestión empresarial para ayudar con el crecimiento de la empresa permitiéndole obtener mayor ingreso económico y reconocimiento siendo estos los principales objetivos que toda empresa desea conseguir. Y mejorando la comunicación entre los trabajadores.

## **Referencias bibliográficas**

ALAHNA, A. (2007). *La secretaria*. Secretaria al Día.

Cabero, A. J., & Fernández, R. B. (2018.). *Las tecnologías digitales emergentes entran en la Universidad: RA y RV. RIED*. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. Obtenido de <https://doi.org/10.5944/ried.21.2.20094>

Cano-Pita, E. G. (2018). *Las Tics En Las Empresas: Evolución de la Tecnología y Cambio Estructural en las Organizaciones*. Ecuador: Revista científica- *Dominio de la ciencia* Vol 4.

Cipriano, L. G. (2014). *Procesos Administrativos (segunda edición ed.)*. México: PATRIA S.A de C.V.: Grupo Editorial Patria.

- Digital, M. (2016). *5 Aplicaciones que toda Secretaria Debe Utilizar para ser más Eficiente*. La Agencia de Inbound Marketing. Obtenido de <https://www.masdigital.net/nuestro-blog/5-aplicaciones-que-toda-secretaria-debe-utilizar-para-ser-mas-eficiente>
- Gardenia, C. (2009). *Módulo de Asistencia Ejecutiva. Módulo II*. Guaranda: Editado por la Universidad de Bolívar.
- Mendoza, A. (2017). *Importancia De La Gestión Administrativa Para La Innovación De Las Medianas*. Ecuador: *dominio de las ciencias*, 952.
- Morales, M. ((2020). *Potencia Tu Organización*. page personal. Obtenido de <https://www.pagepersonnel.cl/advice/potencia-tu-organizaci%C3%B3n/tips-de-management/la-importancia-del-rol-de-las-secretarias-para-el>
- Ortega, L. G. (2018). *El Acto Administrativo En Los Procesos Y Procedimientos*. Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia.
- Ortiz Escobar, D. y. (2018). *Buena administración, transparencia y eficiencia: evidencia de los municipios de Colombia*. Revista Digital de Derecho Administrativo. Obtenido de DOI:<https://doi.org/10.18601/21452946.n21.09>.
- Quintero, Y. R. (2014). *Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas Y Logística*. Revista Encuentros, 47-58.
- Villaprado Chávez, O., & Melvin López, F. (Mayo 2015). *La Influencia de la Tecnología en la Administración*. Revista Contribuciones a la Economía. Obtenido de En línea: <http://eumed.net/ce/2015/1/tecnologia.html>



# ANEXOS

**PREGUNTAS REALIZADAS PARA LA ENTREVISTA A LA SECRETARIA  
DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN ANETA DEL CANTÓN BABAHOYO –  
PROVINCIA DE LOS RÍOS**

1. ¿Conoce usted cuales son las nuevas herramientas tecnológicas que se emplean en las actividades secretariales?
2. ¿conoce las herramientas tecnológicas básicas como: ¿word, excel y power point?

3. ¿tiene exceso de trabajo en su área?
4. ¿cree usted que la empresa requiere de otro asistente para el departamento de secretaría?
5. ¿cree usted que logra cumplir con las expectativas de los clientes?
6. ¿en algún momento se le ha presentado algún inconveniente con los clientes?
7. ¿cuándo se ha suscitado algún inconveniente dentro de su área, para resolverlo ha requerido de ayuda?
8. ¿en algún momento el departamento de secretaría se ha visto afectado por la demora en los trámites administrativos?
9. ¿considera usted que el personal administrativo carece de conocimientos tecnológicos que son importantes dentro del área laboral?
10. Le gustaría mejorar la atención a los clientes.

**PREGUNTAS REALIZADAS PARA LA ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EN LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN ANETA DEL CANTÓN BABAHOYO – PROVINCIA DE LOS RÍOS**

1. ¿Conoce la tecnología moderna y maneja las nuevas herramientas tecnológicas?
2. ¿conoce las herramientas tecnológicas básicas como: word, excel, power point?
3. ¿cree que no es necesaria la tecnología? ¿por qué?
4. ¿considera usted que la secretaria ha realizado bien su labor en todo momento?

5. ¿en algún momento tuvo algún inconveniente o mala comunicación con la secretaria de la empresa?
6. ¿considera usted que el contratar a otra secretaria sería conveniente para la empresa?
7. ¿conoce usted sobre los procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control -
8. ¿considera usted que los cuatro puntos en el proceso de administración son llevados a cabo correctamente dentro de la empresa?
9. ¿considera usted que en algún momento la empresa se ha visto afectada por desconocimiento de las nuevas herramientas tecnológicas?
10. ¿dentro de la empresa deberían existir chalas de capacitación al personal?



### **Revisión de avances del Estudio de Caso**



**Entrevista con el jefe del Departamento de Administración**



**Entrevista a la secretaria de la empresa**